



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INSTITUTO DE ECOLOGÍA

## - Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



INSTITUTO  
DE ECOLOGIA  
UNAM

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Silvia Rangel Chávez	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	María de Jesús Monroy Flores	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Verónica Andrade Cruz	Secretaría Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **secretaría administrativa**, a través del proceso de Servicios generales. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Servicios Generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de la entidad, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, con el fin de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la **Instituto de Ecología**, en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
			INTERNO *	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo		A infraestructura con personal interno	5	Variable de acuerdo con cotización del Proveedor o el establecido por la centralizada	Variable
		A infraestructura con personal externo N/A	15		
		A equipo	5		
		A parque vehicular	5		
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	2	4
		Correo ordinario	3	Variable de acuerdo con cada caso	Variable
		Mensajería especializada	5		
	Transporte	De personas	Locales 3	No aplica	Locales 3
		De carga	Foráneos 5		Foráneos 5
	Servicios diversos	Limpieza	3	No aplica	3
		Cafetería	3	No aplica	3
		Otro	Variable	Variable	Variable
		Cerrajería	3	3	3
	Seguridad		Seguridad para eventos especiales	3	No aplica

\*Tiempo interno en días hábiles; considerando la suficiencia presupuestal.

**Fecha de inicio:** Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte de la Responsable de servicios generales.

**Fecha de término:** Cuando se concluye el servicio (fecha de liberación registrada en la solicitud).

## 3. FICHAS DE SERVICIO

## MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto de Ecología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 5 días hábiles.</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 15 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></li> </ul>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Ecología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<p>Personal académico y administrativo autorizado.</p>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></li> </ul>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Ecología, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Ecología.
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico y administrativo autorizado
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <p>Registro en la F06 PSG 0201 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles con propio.</li> <li>• 3 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></p>

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas del Instituto de Ecología.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Locales 3 días y foráneos 5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@ieciologia.unam.mx">serviciosgenerales@ieciologia.unam.mx</a></li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Ecología, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Ecología, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></p>

Servicios diversos  
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal académico y administrativo autorizado</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 03 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 3 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecolologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecolologia.unam.mx</a></p>

**SEGURIDAD  
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo del Instituto de Ecología.
<b>Usuario</b>	Personal académico y administrativo autorizado
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>• control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>• atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o</li> <li>• aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></p>

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

Otros  
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal académico y administrativo autorizado</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: Variable</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa, en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable: Arq. Silvia Rangel Chávez, Jefa del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-9040.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosgenerales@iecologia.unam.mx">serviciosgenerales@iecologia.unam.mx</a></p>

## 3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	28/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	15/10/2019	Se actualizan en las fichas de los servicios el nombre del nuevo Jefe de Servicios Generales y el correo electrónico para contactarlo.
02	22/09/2020	Se revisa y actualiza del listado general de servicios en el tiempo de respuesta en días hábiles y se eliminan los servicios de reproducción y engargolado y el de "Préstamos de equipo y salas de reunión".
03	18/06/2021	Se actualiza al responsable del Departamento de Servicios Generales, en todo el documento.
04	30/05/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).

## 4. ANEXOS

No aplica.