



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CENTRO DE CIENCIAS GENÓMICAS 311 . 03

## Catálogo de servicios. Proceso de Servicios generales



	Revisión	Entrada en vigor: 15/08/2019	Firma
Elaboró	Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz	Representante de la Dirección	
Autorizó	C.P. Felipe Nava Fabian	Secretario Administrativo	

## 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 dependencia, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de servicios apoyo y seguridad 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 del Centro de Ciencias Genómicas 311.03 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	4	30	34
	A Infraestructura con personal externo	4	30	34
	A equipo	4	30	34
	A parque vehicular	4	30	34
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	4	N/A	4
	Correo ordinario	4	15	19
	Mensajería especializada	4	15	19
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora estipulada, la solicitud debe ser con 3 días hábiles de anticipación.		
	De carga			

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Servicios de Apoyo	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridas, La agenda de Préstamo de auditorio la lleva la Secretaria Académica y el departamento de Servicios Generales se encarga del procedimiento operativo.		
	Traslado			
	Unidad habitacional			
	Cafetería			
	Préstamo de Auditorio			
Seguridad	1.-Inspección de instalaciones. 2.-Rondines de vigilancia. 3. Control de acceso de personal y vehículos. 4.-Entrada y salida de mobiliario y equipos. 5.- Servicios de vigilancia para eventos especiales.	El tiempo de entrega y respuesta será de acuerdo con la solicitud del usuario y el evento a cubrir, el servicio es cotidiano, de acuerdo a la necesidad propia del Centro de Ciencias Genómicas y/o usuario.		

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del 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 de Centro de Ciencias Genómicas 311.03, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
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: 4 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 34 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 Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe del Departamento de Servicios Generales y/o Luis Antonio Martínez Bustos Jefe de Servicios, Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00</p> <p>b) Teléfono de atención: directo 3 29 08 20, ext. Interna y ext. UNAM 38220.</p> <p>c) Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</p>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Centro de Ciencias Genómicas 311.03, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo, así sea el caso contar con el número de inventario UNAM, número de control económico, así como su ubicación física.</li> </ul>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 4 días hábiles</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 34 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 Departamento de Servicios Generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicios.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00</li> <li>Teléfono de atención: directo: 329 08 20, ext.int; 120 ext. UNAM 38220</li> <li>Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</li> </ol>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Centro de Ciencias Genómicas 311. 03, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de los vehículos institucionales.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 REV 0 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. Así como Modelo, Marca, núm. de Placas y núm. inv. UNAM.</li> </ul>
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><b>Tiempo variable.</b> 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 34 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 Departamento de Servicios Generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe del Departamento de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicios.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00.</li> <li>Teléfono de atención: directo 3290820, ext. Int 120 y ext. UNAM 38220</li> <li>Correo electrónico: servgral@cgc.unam.mx.</li> </ol>

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

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Centro de Ciencias Genómicas 311.03
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <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> <li>En caso de mensajería especializada, solicitar el servicio ante la asistente del Secretario administrativo.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería ordinaria y/o especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<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>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 días hábiles con propio.</li> <li>15 días hábiles con ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>15 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en Departamento de Servicios Generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicio</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00</li> <li>Teléfono de atención: directo 329 08 20 ext. Int. 120 ext. UNAM 38220</li> <li>Correo electrónico: servgral@cgg.unam.mx</li> </ol>

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 Centro de Ciencias Genómicas 311.03
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 vigente, debidamente requisitada y firmada. el chofer asignado debe registrar: vehículo, kilometraje y consumo de gasolina)</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 ó 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 3 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
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 Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicio</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 329 08 20 ext. Int. 120 ext. UNAM 38220</li> <li>d) Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</li> </ul>



**SERVICIOS DIVERSOS**  
**LIMPIEZA, TRASLADO, UNIDAD HABITACIONAL,**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza, traslado, unidad habitacional, en Centro de Ciencias Genómicas 311. 03, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• En caso de solicitar Servicio de Unidad Habitacional gestionar autorización ante el Director del CCG.</li> </ul>
Resultados del servicio	servicios de limpieza, traslado, unidad habitacional, cafetería y préstamo de auditorio 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 Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicio</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 329 08 20 ext. Int. 120 ext. UNAM 38220</li> <li>• Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE AUDITORIO Y CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de préstamo de auditorio y cafetería en la logística de eventos requeridas por el Centro de Ciencias Genómicas 311.03, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver agenda con asistente de la Secretaria Académica.</li> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 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	De acuerdo con la disponibilidad de agenda que lleva asistente de Secretaria Académica.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicio</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00.</li> <li>• Teléfono de atención: 329 08 20 ext. Int. 120 ext. UNAM 38220</li> <li>• Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</li> </ul>

**SEGURIDAD**  
**SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES**

Descripción	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 Centro de Ciencias Genómicas 311.03
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 REV. 0 vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• En el caso de asistencia de personal fuera de días hábiles especificar datos: día, hora, permanencia y lugar.</li> <li>• En el caso de Vale de entrada y salida de equipo F01 PSG 0301 REV. 00 vigente debidamente requisitada y firmada. Gestionar ante servicios generales la autorización del vale y presentar a vigilante en turno.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	<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>
Tiempo de respuesta	El tiempo de entrega y respuesta será de acuerdo con la solicitud del usuario y el evento a cubrir es cotidiano, de acuerdo a la necesidad propia del Centro de Ciencias Genómicas y/o usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en Departamento de Servicios Generales:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Gustavo R. Rodríguez Díaz Jefe de Servicios Generales y/o Luis A. Martínez Bustos Jefe de Servicio</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00</p> <p>c) Teléfono de atención: 329 08 20 ext. Int. 120 ext. UNAM 38220</p> <p>d) Correo electrónico: servgral@ccg.unam.mx</p>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/04/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
001	15/08/2019	Adecuación para precisar servicios de apoyo y tiempos de respuesta.

#### 5. ANEXOS

No aplica.