



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES MULTIDISCIPLINARIAS
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

– Catálogo de servicios Servicios Generales



Elaboró	Lic. José Esparza Pérez	Responsable del Proceso	
Revisó	Lic. José Esparza Pérez	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	M.A. Arlenee Yadira Lara Avilés	Secretaria 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 del Centro, 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 del **Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble con personal interno	2	N/A	2
	A inmueble con personal externo	12	Variable: La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente	
	A equipo	10	10	20
	A parque vehicular	2	10	12
Correspondencia	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	1	4	5
	Mensajería especializada	2	9	11
Transporte	Local	2	N/A	2
	Foráneo	5	N/A	5
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
	Engargolado	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza no programada	2	N/A	2
	Cafetería	2	N/A	2
Vigilancia	Seguridad para eventos especiales	5	N/A	5

*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 INMUEBLE

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a inmueble y el equipamiento del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, 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"> • Solicitud de servicio a inmueble F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada (Para servicios con personal interno). ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio (Para servicios con proveedores externos). <p>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a inmueble y el equipamiento conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 2 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 12 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>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM.38293</p> <p>c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, 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"> • Solicitud Única de Servicios F01 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presentan el Equipo
Resultados del servicio	Entrega del equipo en las fechas acordadas conforme a lo solicitado.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente</p> <p>En 12 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>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>d) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHÍCULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación
Usuario(s)	Personal administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Única de Servicios F01 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo
Resultados del servicio	Entrega del vehículo con el mantenimiento 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 12 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

|

SERVICIO DE CORRESPONDENCIA
Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada

Descripción	Entregar o gestionar la documentación y paquetería necesarias para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F05 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido, entregar (con propio, correo ordinario o mensajería especializada). • Cantidad de documentos que se requiere enviar. • Proporcionar correctamente los datos del remitente y el destinatario. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal y autorización.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de la documentación o envío que muestra la entrega con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido <p>En caso de Mensajería Especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: copia de la guía</p>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 2 días hábiles con propio. • 5 días hábiles correo ordinario, • 10 días hábiles. Mensajería especializada
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio Asistente de la Secretaria Administrativa</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfonos de atención: 3290893 y 3291830; Red. 38293 y 27830</p> <p>c) Correos electrónicos: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

TRANSPORTE LOCAL O FORANEO

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 Regional de Investigaciones Multidisciplinarias.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar la Solicitud Única de Servicios F01 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Para el caso de material, equipo, etc. a trasladar, aclarar si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. <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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo, al lugar solicitado.
Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta, 2 días hábiles dependiendo de la disposición del parque vehicular.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Se requiere llenar: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y autorizada.
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta 2 días hábiles como máximo.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Área de Fotocopiado cubículo 117 C. Hortensia Nava Vargas, Multicopista a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas b) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, 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"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los insumos requeridos para el desarrollo de actividades del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar con el encargado del Sistema de Administración de Eventos disponibilidad de espacio. • Especificar claramente en la solicitud del Sistema las características del servicio de cafetería y montaje, así como el número de personas. • Entregar la solicitud al menos con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable:</p> <p>Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas</p> <p>b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293</p> <p>c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx</p>

VIGILANCIA 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 Regional de Investigaciones Multidisciplinarias.
Usuario	Titular responsable o personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta debidamente requisitada la Solicitud Única de Servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada • 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. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación En su caso, información sobre el evento a realizar.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <ul style="list-style-type: none"> • “Personal idóneo” y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble. • “Control de acceso de personal”, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso. • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad. • Aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. José Esparza Pérez, Jefe de Departamento Mtra. Norma Juárez Ocampo, Jefa de Servicio a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas b) Teléfono de atención: 3290893; Red UNAM. 38293 c) Correo electrónico: jesparza@unam.mx ocampo@crim.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	30/04/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	26/11/2019	Revisión de fichas y homologación con el catálogo institucional.
02	16/01/2020	Adecuación del documento por cambio de Secretaria Administrativa
03	30/04/2021	Adecuación del documento por cambio de responsable del proceso
04	16/05/2022	Adecuación de los servicios de mantenimiento, así como el uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).