



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
INSTITUTO DE CIENCIAS DEL MAR Y LIMNOLOGIA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios del Proceso de Servicios generales



Elaboró	Lic. Alfredo Govea Fernandez Cano	Responsable del Proceso de Servicios Generales
Revisó	Mtra. Nelly Rivera Yáñez	Representante de la Secretaría Administrativa
Autorizó	L.C Tabata Esbeyde Hernandez Galindez	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.

En caso de presentarse contingencia ambiental o sanitaria, las actividades de trabajo se atenderán de acuerdo con las recomendaciones e indicaciones emitidas por las autoridades de la Administración Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El proceso de Servicios generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de las entidades y dependencias, 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 **Instituto de Ciencias del Mar y Limnología**, 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	N/A	N/A	N/A
	A infraestructura con personal externo	N/A	N/A	N/A
	A equipo	N/A	N/A	N/A
	A parque vehicular	N/A	N/A	N/A
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	1	N/A	1
	Mensajería especializada	1	2	3
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	N/A	N/A	N/A
	Engargolado	N/A	N/A	N/A
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	N/A	N/A	N/A

*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

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 de la (nombre de la entidad o dependencia).
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal del Instituto
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. Especificar el tipo de servicio requerido. Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. Acuse(s) respectivo(s). Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería 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"> Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <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"> Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> 01 días hábiles con propio. 01 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 03 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Alfredo Govea Fernández Cano, Jefe Departamento de Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 56 22 58 23</p> <p>Correo electrónico: jefaturapersonal@cmarl.unam.mx</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 de la (nombre de la entidad o dependencia).
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Académico y/o Jefes de Departamento y Área..
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <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 05 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 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	01 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Alfredo Govea Fernández Cano, Jefe Departamento de Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 56 22 58 23</p> <p>Correo electrónico: jefaturapersonal@cmarl.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la (nombre de la entidad o dependencia), a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal Académico y/o Jefes de Departamento y Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	X días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Alfredo Govea Fernández Cano, Jefe Departamento de Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 56 22 58 23</p> <p>Correo electrónico: jefaturapersonal@cmarl.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la (nombre de la entidad o dependencia), para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Académico y/o Jefes de Departamento y Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X 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	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Alfredo Govea Fernández Cano, Jefe Departamento de Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 56 22 58 23</p> <p>Correo electrónico: jefaturapersonal@cmarl.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	20/01/2010	Creación del Catálogo de Servicios de la Secretaría Administrativa
01	31/08/2011	Actualización de la información
02	10/01/2014	Actualización en función del Catálogo Institucional.
03	28/03/2017	Actualización en función del Catálogo y normatividad Institucional
04	01/06/2019	Actualización en función del Catálogo y normatividad Institucional
05	31/03/2020	Actualización en función de los cambios Institucionales

5. ANEXOS

No aplica.