



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE BIOLOGÍA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



Elaboró	Lic. José Luis Cruz Espinosa	Jefe del Departamento de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Claudia A. Canela Galván	Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Claudia A. Canela Galván	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 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 de la **Instituto de Biología**, 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		A infraestructura con personal externo	05	Variable	Variable
		A equipo	03	Variable	Variable
		A parque vehicular	03	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	02	N/A	02
		Correo ordinario	03	Variable	Variable
		Mensajería especializada	03	N/A	03
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si es Locales: con 01 días hábiles de anticipación. Foráneos: con 03 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación.		
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
		Cerrajería	01	02	03
	Otros	Otros servicios	03	Variable	Variable
		Prestación de servicios no relacionados con la obra.	03	Variable	Variable

*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 del Instituto de Biología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	- Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente. - Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	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. Para el caso de que sea con personal externo en 05 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. SIC a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Biología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	- Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. (SIC) a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlcruz@ib.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Biología, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	- Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	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. En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. (SIC) a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

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 Instituto de Biología.
Usuario(s)	Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: - Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: - Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles con propio. - Variable, depende del tiempo que establezca la empresa. 03 días hábiles con mensajería especializada.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

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 Biología.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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. Nota: Para traslados de salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 01 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Locales: 01 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario. Foráneos: 03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Biología, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 03 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	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Instituto de Biología, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Responsable de Área. .
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. - Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Agendar y posteriormente entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
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	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

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 del Instituto de Biología, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	• Responsable de Área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo: 03 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

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	Jefes de departamento y Secretarías.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Nota: 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).
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 03 días hábiles Tiempo con personal externo: Variable, depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 03 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-9076, d) Correo electrónico: jlacruz@ib.unam.mx

Adquisición de servicios no relacionados con la obra

Descripción	Contratar servicios no relacionados con obra.
Usuario(s)	Investigadores, Jefes de departamento, Secretarías técnica, académica y administrativa
Requisitos para solicitar el servicio	Registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud interna, con la descripción completa del servicio a contratar, acompañada, en su caso, de lo siguiente: a) cotización del proveedor. b) datos del proveedor sugerido (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico). Notas: - La contratación del ser está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización.
Resultados del servicio	Prestación del servicio requerido conforme a los requisitos especificados en la solicitud interna autorizada y en los tiempos establecidos.
Tiempo de respuesta	a) Servicio no relacionado con la obra: 5 días hábiles. Notas: 1. El tiempo de entrega del proveedor está definido en la cotización. 2. Para la contratación de servicios mayores a 3,000 salarios mínimos se deberá considerar el tiempo de respuesta Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria (DGELU) de 10 días hábiles adicionales aproximadamente, para validar el contrato. • Inicio del servicio: Fecha de aceptación de la solicitud interna por parte del proceso de Servicios generales. • Término del tiempo interno: Fecha en que se finca el pedido o se formaliza el servicio. • Término del servicio: Fecha en que el proveedor presta el servicio o concluye la vigencia del contrato.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La recepción de la solicitud se realiza a través del SIC. Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a: a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros b) b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 c) c) Teléfono de atención: directo 555622-9082. d) d) Correo electrónico: jlcruz@ib.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	28/04/2022	Adecuación del documento por actualización del 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).
01	01/08/2023	Se actualiza el listado general de servicios y los tiempos de respuesta, asimismo, se agrega el servicio de adquisición de servicios no relacionados con la obra al proceso.

5. ANEXOS

No aplica.