



# CATÁLOGO DE SERVICIOS



## PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

### C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	Salomón Martínez Martínez	Jorge Piedra Perea	C.P. Martha Castro Gutiérrez
<b>Función</b>	Responsable de Servicios Generales	Representante de la Secretaría Administrativa	Secretaria Administrativa
<b>Firma</b>			
<b>CLAVE DEL DOCUMENTO:</b> CS 04		<b>REVISIÓN:</b> 5	<b>EMISIÓN:</b> Abril de 2017

## 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 del Instituto de Investigaciones Biomédicas, en la perspectiva de una mejora continua

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A parque vehicular	5 días	Variable	Variable
Correspondencia	Con propio	1 día	NA	1 día
	Correo ordinario	5 días	NA	5 días
	Mensajería especializada	1 día	NA	1 día
Transporte <sup>1</sup>	Local	1 día	NA	1 día
	Foráneo	5 días	NA	5 días
Servicios diversos	Limpieza <sup>2</sup>	Inmediata	NA	Inmediata

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

<sup>1</sup> De personas y de carga

<sup>2</sup> No programada.

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  
PARQUE VEHICULAR**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Biomédicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico y administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento Vía Internet, en la página del Instituto de Investigaciones Biomédicas, de la solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p> <p><b>03</b> días hábiles en mantenimiento menor.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de otorgar el servicio: C. Salomón Martínez Martínez, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y 17:00 a 20:00 hrs, viernes de 09:00 a 15:00 horas.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-9197, extensiones 29197 ó 47945.</li> <li>Correo electrónico: salomonmm@biomedicas.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA**  
**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 Investigaciones Biomédicas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico y administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos 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>• 01 días hábiles con propio.</li> <li>• 05 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa).</li> <li>• 01 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de otorgar el servicio: C. Salomón Martínez Martínez, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y 17:00 a 20:00 hrs, viernes de 09:00 a 15:00 horas.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-9197, extensiones 29197 ó 47945.</li> <li>• Correo electrónico: salomonmm@biomedicas.unam.mx</li> </ul>

**TRANSPORTE  
DE PERSONAS O CARGA**

<b>Descripción</b>	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 Investigaciones Biomédicas
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico o administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) 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>Locales: Entregar la solicitud con <b>01</b> día hábil de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día, servicio justo a tiempo dentro del D.F. 5 días servicio fuera del D.F.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de otorgar el servicio: C. Salomón Martínez Martínez, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y 17:00 a 20:00 hrs, viernes de 09:00 a 15:00 horas.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-9197, extensiones 29197 o 47945.</li> <li>• Correo electrónico: salomonmm@biomedicas.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Biomédicas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico o administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Inmediato.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de otorgar el servicio: C. Salomón Martínez Martínez, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Lic. Carlos Martínez Hernández, Delegado Administrativo</li> <li>• Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y 17:00 a 20:00 hrs, viernes de 09:00 a 15:00 horas.</li> </ul> <p>Nueva Sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-9197, extensiones 29197 o 47945.</li> <li>• Correo electrónico: salomonmm@biomedicas.unam.mx</li> </ul> <p>Sede Circuito Escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tel: 5622-3881, 5622-3149, extensiones 23881 o 23149.</li> <li>• Correo electrónico: carlos@biomedicas.unam.mx</li> </ul>

## 4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Febrero, 2010	Creación del Catálogo de Servicios de la Secretaría Administrativa.
1	Noviembre, 2011	Cambios en los procedimientos operativos del SGC.
2	Junio, 2013	Cambios en los procedimientos operativos del SGC.
3	Marzo, 2014	Cambios en los procedimientos operativos del SGC. Creación de los Catálogos de Servicios Institucionales.
4	Mayo, 2015	Actualización de los servicios prestados por el proceso. Ajustes a la estructura del catálogo para cumplir con la GU 05
5	Abril, 2017	Revisión y actualización programada al Catálogo de Servicios