



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIOMÉDICAS

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Ing. Francisco Javier Puente de la Torre	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Jorge Piedra Perea	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	C.P. Ma. Elena Arcos Almazán	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 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		
		INTERNO *	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A parque vehicular	5 días	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 día	NA	1 día
	Correo ordinario	5 días	NA	5 días
	Mensajería especializada	1 día	NA	1 día
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 días hábiles de anticipación para transporte foráneo;</li> <li>• 1 día para transporte local</li> </ul>		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza <sup>1</sup>	Inmediata	NA	Inmediata

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

<sup>1</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

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Biomédicas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal académico y administrativo autorizado.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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 <b>F03 PSG 0101</b>.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</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 <b>05</b> 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>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable de otorgar el servicio en la sede del Circuito Exterior: Ing. Francisco Javier Puente de la Torre. Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 562-29197, Red 47945.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:fpuente@iibiomedicas.unam.mx">fpuente@iibiomedicas.unam.mx</a></li> <li>Responsable de otorgar el servicio en la antigua sede del Circuito Escolar: Lic. Carlos Martínez Hernández, Delegado Administrativo.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 562-23881, y 55 562-23149.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:carlos@iibiomedicas.unam.mx">carlos@iibiomedicas.unam.mx</a></li> </ol>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
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>• <b>F05 PSG 0201</b> Solicitud de servicios de correspondencia 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> </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>• <b>01</b> días hábiles con propio.</li> <li>• <b>05</b> días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• <b>01</b> días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable de otorgar el servicio en la sede del Circuito Exterior: Ing. Francisco Javier Puentes de la Torre. Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 562-29197, Red 47945.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fpuentes@iibiomedicas.unam.mx">fpuentes@iibiomedicas.unam.mx</a></li> <li>e) Responsable de otorgar el servicio en la antigua sede del Circuito Escolar: Lic. Carlos Martínez Hernández, Delegado Administrativo.</li> <li>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>g) Teléfono de atención: directo 55 562-23881, y 55 562-23149.</li> <li>h) Correo electrónico: <a href="mailto:carlos@iibiomedicas.unam.mx">carlos@iibiomedicas.unam.mx</a></li> </ol>

## Transporte de personal 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 Investigaciones Biomédicas.
Usuario(s)	Personal académico o administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>F04 PSG 0201</b> Solicitud de servicio de transporte 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>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 <b>01</b> día hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>05</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte foráneo: 7 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</li> <li>• Transporte local: 1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable de otorgar el servicio en la sede del Circuito Exterior: Ing. Francisco Javier Puente de la Torre. Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 562-29197, Red 47945.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fpuente@iibiomedicas.unam.mx">fpuente@iibiomedicas.unam.mx</a></li> <li>e) Responsable de otorgar el servicio en la antigua sede del Circuito Escolar: Lic. Carlos Martínez Hernández, Delegado Administrativo.</li> <li>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>g) Teléfono de atención: directo 55 562-23881, y 55 562-23149.</li> <li>h) Correo electrónico: <a href="mailto:carlos@iibiomedicas.unam.mx">carlos@iibiomedicas.unam.mx</a></li> </ol>

**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>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, debidamente requisitada y firmada.</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>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable de otorgar el servicio en la sede del Circuito Exterior: Ing. Francisco Javier Puente de la Torre. Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 562-29197, Red 47945.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fpuente@iibiomedicas.unam.mx">fpuente@iibiomedicas.unam.mx</a></li> <li>e) Responsable de otorgar el servicio en la antigua sede del Circuito Escolar: Lic. Carlos Martínez Hernández, Delegado Administrativo.</li> <li>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>g) Teléfono de atención: directo 55 562-23881, y 55 562-23149.</li> <li>h) Correo electrónico: <a href="mailto:carlos@iibiomedicas.unam.mx">carlos@iibiomedicas.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	06/06/2018	Actualización de responsables de otorgar los servicios.
02	02/03/2020	Adecuación de listado general y fichas de servicios.
03	01/12/2021	Revisión y actualización del documento.
04	27/05/2022	Se actualiza el catálogo de servicios institucional.

#### 5. ANEXOS

No aplica.