



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE GÉNERO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



CENTRO DE INVESTIGACIONES  
Y ESTUDIOS DE GÉNERO

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Juan Carlos Méndoza Hernandez	Jefe se Servicios Generales	
Revisó	Lic. Uriel Jiménez López	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Rebeca Rojas Guzmán	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 **Centro de Investigaciones y Estudios de Género**, 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 de acuerdo con la cotización del proveedor.	
		A equipo	05	Variable de acuerdo con la cotización del proveedor.	
		A parque vehicular	03	Variable de acuerdo con la cotización del proveedor.	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	03	N/A	03
		Mensajería especializada	02	03	05
	Transporte	De personas	Entregar solicitud con <b>2 días hábiles</b> de anticipación, para servicios locales.		
		De carga	Entregar solicitud con <b>15 días hábiles</b> de anticipación para servicios foráneos.		
	Reproducción y engargolado	Reproducción	03	N/A	03
		Engargolado	03	N/A	03
	Servicios diversos	Cerrajería	10	03	13
Otros		Otros servicios (Acomodo de salas, traslado de bienes muebles, limpieza, cafetería, entre otros)	2	Variable de acuerdo con la cotización del proveedor, si se requiere atender con proveedor externo.	

\*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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 <b>05</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernandez. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>

## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento 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 de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernandez. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular del Centro de Investigaciones y Estudios de Género y Secretaría Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</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, en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización y la disponibilidad de los recursos.</p> <p>En <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernández. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>

**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 <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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>03</b> días hábiles con propio.</li> <li>• <b>05</b> días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernández. Jefe de Servicios.</b></li> <li>Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ol>

## 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 <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 ó cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con <b>02</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>15</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>	<b>01</b> día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernández. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 de la entidad del <b>Centro de Investigaciones y Estudios de Género</b> , así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• La autorización de la solicitud está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización de la Secretaría Administrativa.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos autorizados en la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor.</p> <p>En <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio autorizado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernández. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>



**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (traslado de bienes muebles, acomodo de salas, limpieza, cafetería, entre otros.), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del CIEG, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con <b>2 días hábiles</b> de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> El servicio de cafetería está a consideración de la suficiencia presupuestal.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para el servicio de acomodo de salas, cafetería y limpieza de salas, se debe entregar la solicitud que genera el "Sistema de servicios CIEG".</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>2 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>2 días hábiles</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: <b>Juan Carlos Mendoza Hernández. Jefe de Servicios.</b></li> <li>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y el viernes de 09:00 a 14:30h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56 23 00 17, extensión 30017</li> <li>d) Correo electrónico: <b>juan_mendoza@cieg.unam.mx</b></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	15/08/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC), se actualiza el Representante de la Secretaría Administrativa ante el SGC.
02	01/09/2023	Revisión general de tiempos de respuesta, se elimina la ficha del servicio de "préstamo de salas", "Limpieza" y "Cafetería". Se incluye en la ficha de "Otros servicios" el servicio de acomodo de salas, limpieza y cafetería".

#### 5. ANEXOS

No aplica.