



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CENTRO DE INVESTIGACIONES INTERDISCIPLINARIAS EN CIENCIAS Y
HUMANIDADES
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad

Catálogo de servicios

Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Lic. Luis Fernando Barroso Vargas	Responsable del Proceso de Personal y Servicios Generales	
Revisó	L.C. Trinidad Alejandra García Reyes	Representante de la Secretaría Administrativa para el SGC	
Autorizó	Mtra. Tabata Esbeyde Hernández Galindez	Secretaría 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 Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, 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 interno	5	N/A	5	
		A infraestructura con personal externo	10	Variable	Variable	
		A equipo	3	Variable	Variable	
		A parque vehicular	3	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2	
		Correo ordinario	1	10	11	
		Mensajería especializada	1	10	11	
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada: Locales: con 05 días hábiles de anticipación. Foráneos: con 10 días hábiles de anticipación.			
		De carga				
	Reproducción y engargolado	Reproducción	Variable: Se determina con base en el volumen solicitado	N/A	Variable: Se determina con base en el volumen solicitado	
		Engargolado	Variable: Se determina con base en el volumen solicitado	N/A	Variable: Se determina con base en el volumen solicitado	
	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				
		Cerrajería	5	Variable	Variable	
	Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Otros	Otros servicios	5	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 Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos y áreas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. - Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. 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 de Administración Institucional (SAI).
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 interno: 05 días hábiles Tiempo con personal externo: Variable 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 10 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 deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos y áreas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. 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 de Administración Institucional (SAI).
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 deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos y responsable del área (responsables de vehículos propiedad de la UNAM).
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. 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 de Administración Institucional (SAI).
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 deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.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 Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
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. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales.
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	• 02 días hábiles con propio. • 11 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 11 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.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 Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
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 o cuidado especial para el traslado. Nota: Para traslados en salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 05 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación. La solicitud antes mencionada deberá entregarse impresa en el Departamento de personal y Servicios Generales.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	05 días hábiles para autorizar el servicio local y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario y/o 10 días hábiles para autorizar el servicio foráneo y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Reproducción, y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicitan las reproducciones conforme al programa de racionalidad (En el Área de reproducción y/o engargolado, evitando el uso de copiadoras por oficina o cubículo) se requiere llenar la solicitud: F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada. La solicitud antes mencionada deberá entregarse impresa en el área de reproducción y/o engargolado. F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
Resultados del servicio	- Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. - Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	Variable. Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales y/o Lorena Vera Crruz, Jefa de Servicios. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH
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 05 días hábiles de anticipación. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	05 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Director, Secretaría Académica, Técnica y Jefatura de departamento de difusión.
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 05 días hábiles de anticipación. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	05 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Director, Secretaría Académica, Técnica y Jefatura de departamento de difusión.
Requisitos para solicitar el servicio	• Ingresar al Sistema de Gestión de Espacios, para capturar su solicitud, una vez elaborada su petición, éste permitirá al Departamento de personal y Servicios Generales, bajar el formato F01 PSG 0101 "Solicitud única de servicios vigente", debidamente requisitado y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido en dicho sistema. • Capturar la solicitud, mínimo con 05 días hábiles de anticipación, ya que el servicio se otorgará según disponibilidad. • El día del evento, el responsable deberá firmar el formato F01 PSG 0101 "Solicitud única de servicios" vigente" Para ingresar al Sistema de Gestión de Espacios deberá ir a la dirección electrónica https://sge.ceiich.unam.mx/ previa obtención de su usuario y contraseña en el Departamento de Difusión.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	05 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud se inicia en el Sistema de Gestión de Espacios y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.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 de la entidad, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 05 días hábiles Tiempo con personal externo: Variable Para el caso de que sea con personal externo en 02 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 deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Seguridad
Seguridad para eventos especiales

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
Usuario	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 05 días hábiles de anticipación. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	05 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, escaneo, servicios de jardinería, entre otros), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	Director, Secretarías, Jefaturas de departamentos.
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 solicitud con 05 días hábiles de anticipación. La solicitud deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. 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 de Administración Institucional (SAI).
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 05 días hábiles Tiempo con personal externo: variable. 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 deberá entregarse en la Secretaría Administrativa y el seguimiento lo hará el Jefe del Departamento de Personal y Servicios Generales. a) Responsable(s): Lic. Luis Fernando Barroso Vargas, Responsable del Departamento de personal y Servicios generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. c) Teléfono de atención: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. d) Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Creación del Catálogo de Servicios de la Secretaría Administrativa
01	02/10/2020	Cambio por el nuevo ingreso de la secretaria administrativa
02	15/02/2021	Revisión de los requisitos de los servicios y cambio de responsable del proceso.
03	06/01/2023	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos.
04	08/01/2024	Actualización por revisión.
05	06/01/2025	Revisión de los requisitos de los servicios, se actualizo el Servicio de préstamo de equipo y salas de reunión, derivado de la utilización del sistema de Gestión de Espacios y por cambio de responsable de proceso y Secretaría Administrativa.
06	19/11/2025	Cambio por el nuevo ingreso del responsable del proceso de Personal y Servicios Generales.

5. ANEXOS

No aplica.