



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
 INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS

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



Elaboró	C. Martín Torres Sosa	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtra. Mireya Macias Tinajero	Representante del Secretario Admvo. ante el SGC	
Autorizó	L.C. Felipe Rosales Méndez	Secretario Administrativo	

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 Económicas**.

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 infraestructura con personal interno	2	N/A	2
	A infraestructura con personal externo	10	Variable	
	A equipo	5	Variable	
	A parque vehicular	2	Variable	
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	2
	Correo ordinario	2	2	4
	Mensajería especializada	5	15	20
Transporte	De personas	2	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación.	
	De carga	2		
Reproducción y engargolado	Reproducción	3	3	6
	Engargolado	3	3	6
Servicios diversos	Limpieza	1	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 08 días hábiles de anticipación para cafetería y salas de reunión, el resto con 01 día de anticipación	
	Cafetería	2		
	Préstamo de equipo y salas de reunión	2		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	2	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 08 días hábiles de anticipación.	

*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 Investigaciones Económicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. 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	<p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles</p> <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 06 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@ieec.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Económicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. 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	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 05 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>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@ieec.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Económicas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables del área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
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>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.</p> <p>En 02 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>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@iiec.unam.mx</p>

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 Investigaciones Económicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<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"> Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <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"> Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> 02 días hábiles con propio. 05 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 20 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@iiec.unam.mx</p>

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 Investigaciones Económicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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. <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 03 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 05 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	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mortorres@iiec.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Económicas, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita de una o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; especificando el número de trabajos a realizar.
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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	Hasta 6 días o se determine en base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@ieec.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Económicas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 02 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	01 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@iiec.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por el Instituto de Investigaciones Económicas, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 05 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	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@iiec.unam.mx</p>

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 Instituto de Investigaciones Económicas, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Investigadores, jefes de departamento y personal administrativos adscritos al área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 08 días hábiles de anticipación.
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	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@ieec.unam.mx</p>

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 Instituto de Investigaciones Económicas.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Única De Servicios F01 PSG 0101 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 08 Días Hábiles De Anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Ventanilla de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Octavio Ortega Estrada Y/O Martín Torres Sosa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-0138 o 5623-0103.</p> <p>d) Correo electrónico: tavis3953@yahoo.com.mx o mtorres@ieec.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	28/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/05/2019	Cambio de Responsable de proceso y concluir la personalización del catálogo a la operación del Instituto.

5. ANEXOS

No aplica.