



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ANTROPOLOGICAS

– Catálogo de servicios del Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Noe Pérez Tirado	Responsable de proceso de Servicios generales	
Revisó	Ana Laura Sifuentes Sosa	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	C.P. Jorge C. Santillán González	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 Antropológicas**, 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 días	N/A	5 días
		A infraestructura con personal externo	5 días	variable	variable
		A equipo	3 días	variable	variable
		A parque vehicular	3 días	variable	variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 día	variable	1 día
		Correo ordinario	2 días	4 días	6 días
		Mensajería especializada	2 días	8 días	10 días
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora estipula, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		De carga	La solicitud se debe realizar con 10 días de anticipación; se deberá especificar si es préstamo de vehículo o traslado con chofer.		
		Foráneos	La solicitud se debe realizar con 10 días de anticipación; se deberá especificar si es préstamo de vehículo o traslado con chofer.		
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2 días	N/A	2 días
		Engargolado	2 días	N/A	2 días
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Préstamo de equipo y salas de reunión	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cerrajería	2 días	Variable	Variable
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 07 días hábiles de anticipación.		
Otros		Otros servicios (de acuerdo a las necesidades y recursos de la dependencia.	3 días	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 equipamiento del Instituto de Investigaciones Antropológicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. <p>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y equipamiento conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Sujeto a la valoración técnica y en su caso a las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o el proveedor/ contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 5 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.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 Antropológicas con el propósito de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente, debidamente requisitada y firmada. <p>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</p>
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 3 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: el área de Servicios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h. Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536. Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Antropológicas con el propósito de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente, debidamente requisitada y firmada. <p>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</p>
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 3 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.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 Antropológicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, Secretarios, Jefes de Departamento, Académicos y áreas administrativas de apoyo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <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"> • 1 día hábil con propio. • 6 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 10 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: el área de Servicios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536. Correo electrónico: noeperez.21@iia.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 Instituto de Investigaciones Antropológicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, Secretarios, Jefes de Departamento, Académicos y áreas administrativas de apoyo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte 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 personal de carga y descarga, protección o cuidado especial para el traslado. • Para el caso de solicitud de préstamo de vehículos para trabajo de campo (sin oficial de transporte) deberá presentar dicha solicitud en secretaría técnica con Vo. Bo. De titular de dependencia. <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 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 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	<p>3 días hábiles para autorizar el servicio local y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p> <p>10 días hábiles para autorizar el servicio foráneo y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Instituto de Investigaciones Antropológicas, 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"> Responsable de área, Académicos y Administrativos
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada.
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	2 días hábiles con 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Artemia Ma. De Lourdes Hernández Otelo y/o Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Antropológicas a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Dirección , Secretarías, jefes de Depto. Académicos y áreas administrativas
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	3 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): José Luis Gudíño Pintor y/o Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Investigaciones Antropológicas, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión e intercambio académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	3 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Gabriela González Ramírez</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 93 00, extensiones 29679 y 29534.</p> <p>d) Correo electrónico: difusionia@hotmail.com</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 Antropológicas 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"> Académicos
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 3 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	3 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Gabriela González Ramírez</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 93 00, extensiones 29679 y 29534.</p> <p>d) Correo electrónico: difusioniia@hotmail.com</p>

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 o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección , Secretarías, jefes de Depto. Académicos y áreas administrativas
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería 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 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 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.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.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 Antropológicas.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, Secretarías, Académicos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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 7 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	7 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx</p>

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones y servicios de jardinería, entre otros, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, Secretarías, Académicos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 03 días hábiles</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, será variable por lo que 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: el área de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Noe Pérez Tirado / Jefe de área de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555622 95-36, extensiones 29528 y 29536.</p> <p>d) Correo electrónico: noeperez.21@iia.unam.mx</p>

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	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC). Se actualizan los nombres del SA y responsable del proceso.

5. ANEXOS

No aplica.