



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOBRE LA UNIVERSIDAD Y LA EDUCACIÓN

Catálogo de servicios del Proceso de Servicios generales



Instituto de Investigaciones
sobre la Universidad
y la Educación

| | NOMBRE | FUNCION | FIRMA |
|----------|-----------------------------------|--|-------|
| Elaboró | Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla | Responsable de proceso de S. Generales | |
| Revisó | Ing. José Ramón Gamboa Félix | Secretario Administrativo | |
| Autorizó | Ing. José Ramón Gamboa Félix | 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 Sobre la Universidad y la Educación, 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 infraestructura con personal interno | 15 | n/a | 15 |
| | A infraestructura con personal externo | n/a | 15 | 15 |
| | A equipo | 5 | 5 | 10 |
| | A parque vehicular | n/a | 4 | 4 |
| Correspondencia y/o paquetería | Con propio | 2 | n/a | 2 |
| | Correo ordinario | n/a | 15 | 15 |
| | Mensajería especializada | n/a | 3 | 3 |
| Transporte | De personas | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación. | | |
| | De carga | | | |
| Reproducción y engargolado | Reproducción | 2 | | 2 |
| | Engargolado | 2 | | 2 |
| Servicios diversos | Limpieza | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación. | | |
| | Cafetería | | | |
| | | | | |
| Seguridad | Seguridad para eventos especiales | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación. | | |
| Otros | De acuerdo con las necesidades y recursos de la entidad o dependencia | | | |

*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 Sobre la Universidad y la Educación, 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"> 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: 15 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 15 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: SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla</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 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022</p> <p>d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx</p> |

ANTENIMIENTO A EQUIPO

| | |
|---|--|
| Descripción | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, 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"> • 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 15 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: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

| | |
|---|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, a fin 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"> • 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 4 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: SERVICIOS GENERALES.</p> <p>a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla.</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 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022.</p> <p>d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx</p> |

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada

| | |
|---|---|
| <p>Descripción</p> | <p>Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación.</p> |
| <p>Usuario(s)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| <p>Requisitos para solicitar el servicio</p> | <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, teléfono e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p> |
| <p>Resultados del servicio</p> | <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. |
| <p>Tiempo de respuesta</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 2 días hábiles con propio. • 15 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa. |
| <p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p> | <p>La solicitud debe entregarse en: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@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 Sobre la Universidad y la Educación. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de 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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 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 | 2 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: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, 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. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <p>Si se solicita hasta 5 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; y/o <p>Si se solicita menos de 4 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201 |
| 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 | <p>2 días hábiles</p> <p>Si son más de 2 días copias o engargolados, se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en: SERVICIOS GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de 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 1 día hábil de anticipación. |
| Resultados del servicio | Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados. |
| Tiempo de respuesta | 2 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: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, para llevar a cabo diversos eventos. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de 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 2 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 | 2 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: SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla.</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 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022.</p> <p>d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@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 del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, 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"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • 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 | 2 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: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@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 o dependencia, así como duplicado de llaves. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • 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 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 2 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

SEGURIDAD
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

| | |
|--|---|
| <p>Descripción</p> | <p>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 Sobre la Universidad y la Educación</p> |
| <p>Usuario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| <p>Requisitos para solicitar el servicio</p> | <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 5 días hábiles de anticipación. |
| <p>Resultados del servicio</p> | <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. |
| <p>Tiempo de respuesta</p> | <p>15 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.</p> |
| <p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p> | <p>La solicitud debe entregarse en: SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: isue-serviciosgenerales@unam.mx |

Otros
Otros servicios

| | |
|---|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos. |
| Usuario | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación. <p>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 Institucional de Compras (SIC).</p> |
| Resultados del servicio | Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada. |
| Tiempo de respuesta | <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 2 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Juan Carlos Castañeda Puebla. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 56226986, ext. 2703. Y 56226995 ext.2021-2022. d) Correo electrónico: iisue-serviciosgenerales@unam.mx |

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). |
| | | |

5. ANEXOS

No aplica.

