



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ANTROPOLÓGICAS

## – Catálogo de servicios del Proceso de Servicios generales



INSTITUTO DE  
INVESTIGACIONES  
ANTROPOLÓGICAS

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Pablo Hernández Casabal	Responsable de proceso de Servicios generales	
Revisó	Ana Laura Sifuentes Sosa	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	C.p. Jorge Carlos 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	5 días	N/A	5 días
	A infraestructura con personal externo	2 días	N/A	Dependerá de la valoración técnica por parte del proveedor
	A equipo	**2 días	De acuerdo a lo establecido en la solicitud de servicio	
	A parque vehicular	2 días	***7 días	Dependerá de la valoración técnica y/o fechas establecidas por el proveedor
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 día	N/A	1 día
	Correo ordinario	N/A	4 días	4 días
	Mensajería especializada	N/A	8 días	8 días
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora que se estipula , la solicitud se deberá entregar con <b>03 días hábiles</b> de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 día	N/A	1 día
	Engargolado	1 día	N/A	1 día
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, la solicitud es con <b>03 días hábiles</b> de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión			

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se deberá de entregar con <b>07</b> días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	1 día	1 día	1 día

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

\*\*Tiempo de reparación más el tiempo que tardaran en surtir las refacciones.

\*\*\*Dependerá de la gravedad de la avería.

**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 Antropológicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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>
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: 05 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 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.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ol>

## Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Antropológicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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>
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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Departamento de Servicios Generales</li> <li>b) La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales.</li> <li>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>d) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>e) Correo electrónico : <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ul>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Antropológicas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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>
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><b>Tiempo variable.</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales.</li> <li>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>d) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>e) Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></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>Instituto de Investigaciones Antropológicas</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección, Secretarios, Jefes de Departamento, Académicos y áreas administrativas</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> <li>• Que el o los paquetes entregados, estén previamente empaquetados, sellados y rotulados</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>• 01 días hábiles con propio.</li> <li>• 04 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 08 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 en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ol>

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"> <li>• Responsable de área, Académicos y Administrativos</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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 traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con <b>03</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>08</b> 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	<b>02</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales</li> <li>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>d) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>e) Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">:pdebal@unam.mx</a></li> </ul>



## Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del 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"> <li>• Responsables de áreas, Académicos y Administrativos</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta xx o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada; y/o</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente</li> </ul>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>• Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	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	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a) Responsable(s): Manuel Alejandro Hernández Pérez y/o Pablo Hernández Casabal. – Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>• b) La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales</li> <li>• c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>• d) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>• e) Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Limpeza**

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del <b>Instituto de Investigaciones Antropológicas</b>, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección, Secretarías, jefes de Depto., Académicos y áreas Administrativas</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<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 la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Limpeza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.</p>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): José Luis Gudiño Pintor y/o Pablo Hernández Casabal. – Jefe de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>• La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ul>

Servicios diversos  
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos en el Instituto de Investigaciones Antropológicas, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión e intercambio académico</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<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 la solicitud con X días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	03 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Gabriela González Ramírez</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622 93 00, extensiones 29679 y 29534.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:difusioniia@hotmail.com">difusioniia@hotmail.com</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<p><b>Descripción</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Académicos</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<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 la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.</p>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Gabriela González Ramírez</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622 93 00, extensiones 29679 y 29534.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:disusionia@hotmail.com">disusionia@hotmail.com</a></li> </ul>

**Seguridad**  
**Seguridad para eventos especiales**

<p><b>Descripción</b></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 <b>Instituto de Investigaciones Antropológicas</b>.</p>
<p><b>Usuario</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• 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.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>07 días hábiles</b> de anticipación.</li> </ul>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>• control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>• atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o</li> <li>• aviso a Protección civil.</li> </ul>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p><b>03 días hábiles</b> para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Pablo Hernández Casabal. - Jefe de Servicios Generales.</li> <li>b) La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales.</li> <li>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas</li> <li>d) Teléfono de atención: directo 5622-95-36, extensiones 29528 y 29536.</li> <li>e) Correo electrónico: <a href="mailto:pdebal@unam.mx">pdebal@unam.mx</a></li> </ol>

**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	08/05/2018	Cambio de Secretario Administrativo
02	06/11/2019	Adecuación del documento
03	19/06/2021	Cambio de Responsable del proceso de Servicios Generales

**5. ANEXOS**

No aplica.