



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FILOSÓFICAS  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



Elaboró	Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez	Representante de la Secretaría Administrativa ante el SGC	
Autorizó	Lic. Rosa Elizabeth Estrada Pérez	Secretaria Administrativa	

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 Filosóficas, en la perspectiva de una mejora continua

## 1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	2 días	5 días	7 días
	A inmueble (mantenimiento mayor) *	2 días	20 días	22 días
	A equipo	2 días	4 días	6 días
	A parque vehicular (vehículos oficiales asignados al IIF's)	2 días	6 días	8 días
Correspondencia	Con propio	2 días	No aplica	2 días
	Correo Ordinario	2	1 día	3 días
	Mensajería especializada	3 días	12 días	15 días
Transporte	De personas	Ingresar solicitud con al menos 2 días de anticipación a la fecha del evento para destinos locales y 4 días hábiles para foráneos.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 día	No aplica	1 día
	Engargolado	1 día	No aplica	1 día
Servicios diversos	Limpieza	Ingresar solicitud con al menos 2 días de anticipación a la fecha del evento.		
	Cafetería			
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	Ingresar solicitud con al menos 3 días de anticipación a la fecha del evento.		

**NOTA:** Todos los Servicios que otorga el Área de Servicios Generales de este Instituto, deberán ser gestionados a través del Formato Único de Servicios.

\* En caso de que el tiempo del servicio se extienda a consideración de la Dirección General de Obras y Conservación se notificara de manera oportuna al usuario.

## 2. FICHAS DE SERVICIO

**MANTENIMIENTO A INMUEBLE**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>2 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo: <b>7 a 22 días hábiles</b> (Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización).</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>3 días hábiles</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**MANTENIMIENTO A EQUIPO**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Filosóficas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar Solicitud única de servicio F01 PSG, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>6 días hábiles</b></p> <p>En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio y el tiempo que tardará.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (Jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A VEHICULOS OFICIALES ASIGNADOS AL IIF's

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Filosóficas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Funcionarios autorizados
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>8 días hábiles</p> <p>En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, dependiendo de la valoración técnica del prestador de servicios.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA**  
**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 Instituto de Investigaciones Filosóficas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio.</b>	<p>Elaborar la solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada, tomando en cuenta las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos ó paquetes que se requiere enviar.</li> <li>• Acuses respectivos.</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Se entregarán de los documentos al usuario con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <p>En los caso de mensajería enviada por correos de México y mensajería especializada, se entregara recibo con el numero de guía.</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles con propio.</li> <li>• 15 días hábiles correos de México y mensajería especializada.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Para envío de correspondencia mediante correos de México: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Para envío de mensajería especializada: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Diana Castillo Pérez Asistente de Secretaria Administrativa.</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**TRANSPORTE  
DE PERSONAS O CARGA**

<b>Descripción</b>	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 Filosóficas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar solicitud única de servicio F01 PSG 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 traslado de materiales o equipo, se recomienda se designe a una persona que sea el enlace ó verifique la entrega - recepción del material y deberá aclarar si se requiere protección o cuidado especial.</li> </ul> <p>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 4 días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Filosóficas, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse en el área de fotocopiado para realizar la solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Se establece como mínimo 1 día y máximo 2 días hábiles para realizar el trabajo y entregar al usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> <p>Personal asignado para brindar la atención en el centro de fotocopiado y engargolado:</p> <p>C. Mireya Gaitán Zamora: turno matutino de lunes a viernes de 09:00 a 14:30 hrs.</p> <p>C. Gabriela Chamorro: turno vespertino de lunes a viernes de 15:30 a 20:30 hrs.</p> <p>a) Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. Teléfono directo: 5622 7426.</p> <p>b) Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</p>



**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Filosóficas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Investigaciones Filosóficas, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar la Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaría)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaría)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**VIGILANCIA**  
**VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	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 Filosóficas.
<b>Usuario</b>	Personal Académico, Investigadores y Administrativos autorizados.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG 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 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble.</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad.</li> <li>• Aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mtro. Sidharta Rodríguez Suárez, Jefe de Servicios Generales.</li> </ul> </li> <li>➤ Personal de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ C. Natalia Núñez Hernández (Secretaria)</li> <li>▪ C. Norma Belmont González (Secretaria)</li> <li>▪ C. Nancy Sánchez Hernández (Jefa de Servicios turno matutino)</li> <li>▪ C. Jorge García (jefe de servicios turno vespertino)</li> </ul> </li> <li>➤ Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 20:00 Hrs.</li> <li>➤ Teléfono de atención: Extensión UNAM: 27426. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teléfono directo: 5622 7426.</li> </ul> </li> <li>➤ Correo electrónico: sidharta@filosoficas.unam.mx</li> </ul>

**3. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO**

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Octubre, 2013	Creación de los Catálogos de servicios institucionales.
1	Marzo, 2014	Adecuación conforme a los Catálogos de servicios institucionales.
2	Agosto 2022	Actualización por cambios en el personal responsable.