



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

• Sistema de Gestión de la Calidad.  
– Catálogo de servicio  
Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. José H. Galindo Avelino	Responsable del Proceso	
Revisó	M. en A. Ana Isabel Romano Schneider	Representante	
Autorizó	Lic. Mariana Trujillo Sandoval	Secretaria Administrativa	

## 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 Jurídicas**, 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	10 días	variable	variable
	A equipo	10 días	variable	variable
	A parque vehicular	6 días	variable	variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	4 días	n/a	4 días
	Correo ordinario	2 días	n/a	2 días
	Mensajería especializada	3 días	n/a	3 días
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 4 día hábil de anticipación para local y 10 días para foráneo.		
	De carga			
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 1 día hábil de anticipación.		
	Cafetería	Ingresar solicitud al menos 10 días hábiles de anticipación al evento.		
	Préstamo de equipo y salas de reunión	Ingresar solicitud al menos 10 días hábiles de anticipación al evento.		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto de Investigaciones Jurídicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></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: 5 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 <b>10</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**MANTENIMIENTO A EQUIPO.**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del del Instituto de Investigaciones Jurídicas a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a></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>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>10 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR.**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Jurídicas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></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><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 <b>3</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**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 del Instituto de Investigaciones Jurídicas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a>.</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> </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>• 4 días hábiles con propio.</li> <li>• 2 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 3 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 la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**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 del Instituto de Investigaciones Jurídicas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></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 4 día hábil de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 día hábil 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>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175 Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO**

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del del Instituto de Investigaciones Jurídicas, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal adscrito al Instituto de Investigaciones Jurídicas</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Si se solicita hasta 100 reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de reproducción y engargolado de documentos <b>F03 PSG 0201</b> debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></li> <li>Si se solicita más de 101 reproducciones, se requiere: Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos <b>F02 PSG 0201</b> debidamente requisitada y firmada.</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 determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DIVERSOS LIMPIEZA.**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del del Instituto de Investigaciones Jurídicas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> 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>	<b>1</b> día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DIVERSOS CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas del del Instituto de Investigaciones Jurídicas, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>7</b> 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>	<b>10</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE EQUIPO**

<b>Descripción</b>	Adecuación de sala(s) de reunión, proyectores de diapositivas y grabadoras de audio disponibles en el Instituto de Investigaciones Jurídicas, a efecto de que las actividades académicas, o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 1 día hábil de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>10</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

**SEGURIDAD**  
**SEGURIDAD 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 Jurídicas.
<b>Usuario</b>	Personal registrado en la página <a href="http://presupuesto.unam.mx">http://presupuesto.unam.mx</a> en el apartado de portal de servicios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de seguridad F01 PSG 0301 vigente debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx">servicios.presupuesto.unam.mx</a></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>15</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>5</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa:</p> <p>Responsable: José Horacio Galindo Avelino</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5 6227474 ext. 85177, 85180 y 85175</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:sgrales.ijj@unam.mx">sgrales.ijj@unam.mx</a></p>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	21/05/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	17/05/2019	Actualización de los datos por el cambio de responsable del Proceso, incluir la referencia a las solicitudes realizadas mediante <a href="mailto:servicios.presupuesto@unam.mx">servicios.presupuesto@unam.mx</a> Actualización por cambio de Representante

#### 5. ANEXOS

No aplica.