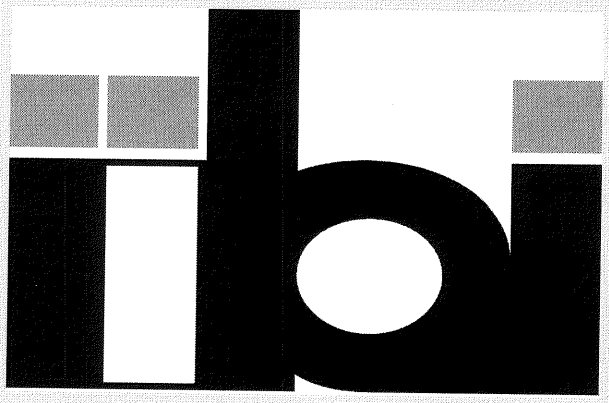
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
Y DE LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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



	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Mtra. Wendy Mortera Ruenes	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. José Enrique Sandoval González	Representante de la Secretaría Administrativa para el SGC	
Autorizó	Mtro. Arturo Malagón Suárez	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 Bibliotecológicas y de la Información**, 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	3	N/A	3
		A infraestructura con personal externo	3	5	8
		A equipo	3	7	10
		A parque vehicular	3	5	8
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
		Correo ordinario	2	5	7
		Mensajería especializada	2	5	7
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	Entrega del servicio con base al volumen y se registra el tiempo compromiso máximo 2 días posteriores de recibir la solicitud		
		Engargolado			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
		Cerrajería			
Otros		De acuerdo a las necesidades y recursos del Instituto	Entrega del servicio con base a los recursos del Instituto.		

*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 Bibliotecológicas y de la Información, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal asignado de la Dirección, Secretaría Técnica, Secretaría Académica y Secretaría Administrativa para registrar y/o firmar Solicitudes
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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	Tiempo con personal interno: **3** días hábiles 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. Para el caso de que sea con personal externo en **8** 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal asignado de la Dirección, Secretaría Técnica, Secretaría Académica y Secretaría Administrativa para registrar y/o firmar Solicitudes
Requisitos para solicitar el servicio	• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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	**Tiempo variable.** La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la Información, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó • 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	**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. En **8** días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa e) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes f) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. g) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 h) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

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 Bibliotecológicas y de la Información.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	• 3 días hábiles con propio. • 7 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 7 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.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 Bibliotecológicas y de la Información.
Usuario(s)	Personal asignado de la Dirección, Secretaría Técnica, Secretaría Académica • y Secretaría Administrativa para registrar y/o firmar Solicitudes
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la: • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o Si se solicita menos de 99 reproducciones, se requiere: • F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
Resultados del servicio	• 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	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	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 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	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 10 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. e) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 f) Correo electrónico: personal@iibi.unam.mx

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 bibliotecológicas y de la Información, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con **10** 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.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 del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	Personal asignado de la Dirección, Secretaría Técnica, Secretaría Académica y Secretaría Administrativa para registrar y/o firmar Solicitudes
Requisitos para solicitar el servicio	• 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	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.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 bibliotecológicas y de la Información, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con **10** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: **10** días hábiles 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas de la Secretaría Administrativa a) Responsable: Mtra. Wendy Mortera Ruenes b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h. c) Teléfono de atención: directo 56-23-03-31 d) Correo electrónico: personal@iibi.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).
02	16/02/2022	Revisión general del documento Revisión de los tiempos de cada servicio Se sustituyó el término dependencia o entidad por *Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información* Se cambió el nombre del responsable y datos de contacto
03	23/02/2023	Revisión general del documento Revisión de los tiempos de cada servicio Se cambió el nombre del responsable y datos de contacto
04	08/09/2023	Actualización por cambio en la titularidad de la Secretaría Administrativa del IIBI

5. ANEXOS

No aplica.