



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN

CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	LUCERO URBINA HERNÁNDEZ	LIC. LUCERO URBINA HERNÁNDEZ	LIC. ETHEL ITZEL OROPEZA MEJÍA
Función	ASISTENTE DE PROCESOS	REPRESENTANTE DE S.G.C.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS04		REVISIÓN: 2	EMISIÓN: 28 FEBRERO 2017

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 del Instituto, 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		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	2 Días	3 Días	5 Días
	A inmueble (mantenimiento mayor)	Variable en 10 días se informa al usuario las fechas de entrega del servicio.		
	A equipo	Variable en 5 días se informa al usuario las fechas de entrega del servicio.		
	A parque vehicular	Variable en 5 días se informa al usuario las fechas de entrega del servicio.		
Correspondencia	Con propio	1 Día	2 día	3 Días
	Correo ordinario	2 Días	NA	3 Días
	Mensajería especializada	3 Días	NA	3 Días
Transporte	De personas	2 Día	NA	2 Días
	De carga	2 Días	NA	2 Días
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 Día	NA	1 Día
	Engargolado	1 Día	NA	1 Día
	Enmicado	1 Día	NA	1 Día
Servicios diversos	Limpieza	1 Día	NA	1 Día
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	2 Días	NA	2 Días

*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 INMUEBLE

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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 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 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo 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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, 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 5 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

**MANTENIMIENTO A
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular 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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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 5 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente,, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 3 días hábiles con propio. • 3 días hábiles ordinarios (depende del tiempo que establezca la empresa). • 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

REPRODUCCIÓN, ENGARGOLADO Y/O ENMICADO

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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada • Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere: • Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301
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	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>Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs. • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

**VIGILANCIA
VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

Descripción	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 Bibliotecológicas y de la Información.
Usuario	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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.
Resultados del servicio	<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"> • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad. • Aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable(s): LUCERO URBINA HERNÁNDEZ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. • Teléfono de atención: 56 23 03 74 • Correo electrónico: jefeser@iibi.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	25 de marzo de 2014	Adecuación con base en el catálogo institucional.
1	7 de abril de 2016	Revisión de formato y actualización
2	13 de febrero 2017	Revisión de formato y cambio de Secretaria Administrativa