UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN MATEMÁTICAS APLICADAS Y EN SISTEMAS.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.

Catálogo de servicios
Proceso de Servicios Generales

iimas

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Rodrigo Javier Raymundo Pérez	Responsable de Proceso de Servicios Generales.	
Revisó	Lic. Diana Lizbeth Salazar Rojas	Representante de la Secretaria Administrativa.	
Autorizó	Lic. Pablo Xavier Villaseñor Obscura	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 de la UNAM, 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 en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas (IIMAS), en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">TIPO DE SERVICIO</th><th rowspan="2">SERVICIO</th><th colspan="3">TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES</th></tr>
<tr><th>INTERNO*</th><th>EXTERNO</th><th>TOTAL PARA EL USUARIO</th></tr>
<tr><td colspan="2">Mantenimiento</td><td>A infraestructura con personal externo</td><td>5</td><td colspan="2">Variable
De acuerdo a cotización de proveedor</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Servicios de Apoyo</td><td rowspan="2">Correspondencia y/o paquetería</td><td>Con propio</td><td>2</td><td>N/A</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Mensajería especializada</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Transporte</td><td>De personas</td><td colspan="3" rowspan="2">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, y la solicitud deberá contemplar 3 días hábiles de anticipación para servicios locales.

En caso de servicios foráneos, entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación</td></tr>
<tr><td>De carga</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Reproducción y engargolado</td><td>Reproducción</td><td>2</td><td>N/A</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Engargolado</td><td>2</td><td>N/A</td><td>2</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Servicios diversos</td><td>Limpieza</td><td colspan="3" rowspan="2">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.</td></tr>
<tr><td>Cafetería</td></tr>
<tr><td>Cerrajería</td><td>5</td><td>1</td><td>6</td></tr>
<tr><td colspan="2">Otros</td><td>Otros servicios</td><td colspan="3">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.</td></tr>
</table>

*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 de la Secretaría Administrativa del IIMAS.

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 al equipamiento del IIMAS, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación
Usuario(s)	Responsable de área.
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 lo mas especifico posible.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y al equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	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. En 5 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Rodrigo Javier Raymundo Pérez, Superintendente. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3589, extensión 23589. • Correo electrónico: rodrigo.raymundo@iimas.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 IIMAS.
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	• 2 días hábiles con propio. • 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Norma Verónica Manzano Segundo, Jefa de Servicios. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3899, extensión 44215. • Correo electrónico: veronica.manzano@iimas.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 IIMAS
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 día, hora, lugar de origen y destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. Nota: Para traslados o salidas foráneas asegúrese de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con al menos 3 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	1 días hábil 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Norma Verónica Manzano Segundo, Jefa de Servicios. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3899, extensión 44215. Correo electrónico: veronica.manzano@iimas.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del IIMAS, 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	Entregar: • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificando el número de copias y/o engargolados.
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	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Rodrigo Javier Raymundo Pérez, Superintendente. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3589, extensión 23589. • Correo electrónico: rodrigo.raymundo@iimas.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del IIMAS 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 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Norma Verónica Manzano Segundo, Jefa de Servicios. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3899, extensión 44215. Correo electrónico: veronica.manzano@iimas.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística requerida por el IIMAS 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 5 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	1 día hábil 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Norma Verónica Manzano Segundo, Jefa de Servicios. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3899, extensión 44215. • Correo electrónico: veronica.manzano@iimas.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 IIMAS, así como duplicado de llaves.
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.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal externo: 6 días hábiles Para el caso de que sea con personal externo en 5 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Rodrigo Javier Raymundo Pérez, Superintendente. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3589, extensión 23589. • Correo electrónico: rodrigo.raymundo@iimas.unam.mx

Otros

Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones especializadas, acomodo de salas, solicitud de acceso a personal externo), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del IIMAS, 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 5 días hábiles de anticipación. Nota: Para solicitar acceso a personal externo y vehículos de visitantes, se solicitará mediante oficio a la Secretaría Administrativa, especificando nombre completo del visitante y datos del vehículo, así como el motivo de la visita.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 2 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: La Secretaría Administrativa del IIMAS. • Responsable: Rodrigo Javier Raymundo Pérez, Superintendente. • Horarios de atención: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 55-5622-3589, extensión 23589. • Correo electrónico: rodrigo.raymundo@iimas.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	14/05/2021	Revisión general de fichas de servicio y tiempos de respuesta. Homologación con el análisis de contexto.
02	05/04/2023	Actualización de datos del responsable de proceso, Secretaría Administrativa y revisión general de tiempos y requisitos.
03	25/08/2023	Revisión general de requisitos e incorporación de las fichas de servicio de cerrajería y otros servicios.
04	20/01/2025	Actualización de datos del responsable de Secretaria Administrativa, revisión de fechas de servicios y tiempos de respuesta. Actualización de contacto de responsable y contacto de servicios.

5. ANEXOS

No aplica.