



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Catálogo de servicios del  
proceso de Servicios Generales



Instituto de  
Matemáticas

Elaboro: José Asunción Evangelista Pacheco	Responsable del Proceso de Servicios Generales	12/02/2025
Revisó: L.C. Ma. Leticia Nava García	Respresentante	12/02/2025
Autorizó: Lic. Jorge González Enríquez	Secretario Administrativo	12/02/2025



## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona el Instituto de Matemáticas, 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 Matemáticas en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		TOTAL PARA EL USUARIO	
		INTERNO*	EXTERNO		
Mantenimiento	A infraestructura con personal interno	4	N/A	3	
	A infraestructura con personal externo	N/A	20	20	
	A equipo	2	4	Variable	
	A parque vehicular	2	10	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	
		Correo ordinario	2	4	
		Mensajería especializada	2	4	6
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	2	N/A	2
	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		1			
Vigilancia	Seguridad para eventos especiales	1	N/A	1	
Otro	Otros servicios	2	7	2	

\*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 Matemáticas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de Área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</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><b>Tiempo con personal interno:</b> 3 días hábiles.</p> <p><b>Tiempo con personal externo:</b> 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 <b>se informará al usuario</b> de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y así, informar el tiempo en el cual se atenderá la solicitud de servicios.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): José Evangelista Pacheco (Interno)                  Ing. Nayeli Martínez Quiroz (Externo)</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext: 45643</p> <p>Correo(s) electrónico(s): <a href="mailto:evangelista@matem.unam.mx">evangelista@matem.unam.mx</a> y <a href="mailto:nayeli@matem.unam.mx">nayeli@matem.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 Instituto de Matemáticas (nombre de la entidad o dependencia), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, 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>Interno: 2 días para la realización del servicio</p> <p>Externo: 4 días, dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado (interno o externo).</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): José Evangelista Pacheco (Interno) Ing. Nayeli Martínez Quiroz (Externo)</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext: 45643</p> <p>Correo(s) electrónico(s): <a href="mailto:evangelista@matem.unam.mx">evangelista@matem.unam.mx</a> y <a href="mailto:nayeli@matem.unam.mx">nayeli@matem.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 Matemáticas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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>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 2 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: Servicios Generales</p> <p><b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext. 45643</p> <p>Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx</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 Instituto de Matemáticas.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</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,</li> <li>• horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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> <p>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</p> <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <p>Copia de la guía.</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un propio 1 día hábil</li> <li>• Ordinario 3 días hábiles.</li> <li>• Mensajería DHL Interior del País o Extranjero: 6 días hábiles</li> </ul> <p>El servicio externo (Correos de México o DHL) establece las fechas de recolección del envío y en base a esa acción se determina el tiempo de entrega al destinatario final.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales</p> <p><b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext. 45643</p> <p align="center">Correo electrónico: <a href="mailto:evangelista@matem.unam.mx">evangelista@matem.unam.mx</a></p>

**Reproducción y/o engargolado**

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la (nombre de la entidad o dependencia), el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Si solicita hasta 4 o más reproducciones se requiere llenar, la: F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada. F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
<b>Resultados del servicio</b>	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.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales  <b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h. Teléfono de atención: Ext. 45643 Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx

**Servicios específicos de la Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Matemáticas, las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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>	2 días hábiles 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: Servicios Generales</p> <p><b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext. 45643</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:evangelista@matem.unam.mx">evangelista@matem.unam.mx</a></p>

**Servicios de apoyo de Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Matemáticas, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales <b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h. Teléfono de atención: Ext. 45643 Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx

**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Instituto de Matemáticas, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles 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>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales <b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h. Teléfono de atención: Ext. 45643 Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Autorización por parte de la Secretaría Administrativa</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo con personal interno: 1 días hábiles  Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.  Para el caso de que sea con personal <b>externo en 2 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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales  <b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco  Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.  Teléfono de atención: Ext. 45643  Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx

**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 Matemáticas.
<b>Usuario</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 10 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p><b>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</b></p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</p> <p>Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o aviso a Protección civil.</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 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: Servicios Generales</p> <p><b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext. 45643</p> <p>Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx</p>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	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 Matemáticas, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	Responsable de área: José Asunción Evangelista Pacheco
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <p>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</p> <p>Entregar solicitud con <b>8</b> días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.</p> <p><b>Tiempo con personal externo:</b> Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con <b>personal externo</b> en <b>7</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: Servicios Generales</p> <p><b>Responsable:</b> José Asunción Evangelista Pacheco</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 20:15 h.</p> <p>Teléfono de atención: Ext. 45643</p> <p>Correo electrónico: evangelista@matem.unam.mx</p>

#### 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	16/10/2023	Actualización de cambio de Secretario Administrativo.
03	11/02/2025	Se modifican los tiempos de respuesta internos.

#### 5. ANEXOS

No aplica.