

**POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS
SOLICITUDES DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS
INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ**

ABRIL, 2025

CÓDIGO: INP/SSG/PIASS-01		ÁREA: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	
REVISIÓN: 02			
DIRECCIÓN O SUBDIRECCIÓN: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		FECHA DE ELABORACIÓN: OCTUBRE, 2023	
CANTIDAD DE FOJAS ÚTILES:	21	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: ABRIL, 2025	
COORDINA E INTEGRA:	REVISA	VALIDA:	AUTORIZA:
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y SECRETARIA TÉCNICA DEL COMERI	SUBDIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN	DIRECTOR GENERAL
C.P. MARIA CRISTINA LUCIA GONZÁLEZ MONCIVAIS	C.P. MARIA. DE LOURDES RIVERA LANDA	MTRA. AMÉRICA NELLY PÉREZ MANJARREZ	DR. EDUARDO ÁNGEL MADRIGAL DE LEÓN



ÍNDICE

OBJETIVO.....	1
MARCO JURÍDICO	2
ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
VIGENCIA	7
INTRODUCCIÓN.....	8
DEFINICIONES.....	9
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO - SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO.....	11
Documento-Solicitud de servicio.....	11
PRIORIDAD DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ORDEN DE SERVICIO	11
Prioridad	11
Clasificación de solicitudes de orden de servicios.....	11
Programación y ejecución de las solicitudes de servicio.....	12
Realización y verificación del servicio.....	13
Reporte de servicio.....	13
Conclusión de la orden de servicio	14
Vigencia de la solicitud de servicio	14
TRANSITORIOS.....	15
ANEXO	16



OBJETIVO

Dar a conocer el proceso de atención a las solicitudes de servicio para definir los criterios de cómo se clasifican y atienden de acuerdo con su prioridad, importancia y necesidades del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, con el fin de mejorar la coordinación y reducir el tiempo de respuesta, así como sensibilizar a las Áreas usuarias o requirentes de los tiempos que cada orden de servicio requiere para ser atendida.

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-II-1917, última reforma publicada D.O.F. 15-IV-2025

LEYES

Ley Federal de Austeridad Republicana
D.O.F. 19-XI-2019 Sentencia SCJN D.O.F. 02-IX-2022

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2000, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley de Asistencia Social
D.O.F. 02-IX-2004, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
D.O.F. 25-VI-2002, última reforma publicada D.O.F. 14-VI-2024

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2025
D.O.F. 19-XII-2024

Ley de los Institutos Nacionales de Salud
D.O.F. 26-V-2000, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley Federal de Derechos
D.O.F. 31-XII-1981, última reforma publicada D.O.F. 23-IV-2024

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 14-V-1986, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 01-IV-1970, última reforma publicada D.O.F. 20-II-2025

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F. 11-VI-2003, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

Ley General de Desarrollo Social
D.O.F. 20-I-2004, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 06-VI-2012, última reforma publicada D.O.F. 21-XII-2023

Ley General de Salud
D.O.F. 07-II-1984, última reforma publicada D.O.F. 07-VI-2024

Ley General para el Control del Tabaco
D.O.F. 30-V-2008, última reforma publicada D.O.F. 17-II-2022

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
D.O.F. 02-VIII-2006, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2024

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
D.O.F. 30-V-2011, última reforma publicada D.O.F. 14-VI-2024

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976, última reforma publicada D.O.F. 20-III-2025

CÓDIGOS

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928, última reforma publicada D.O.F. 17-I-2024

Código Penal Federal
D.O.F. 14-VIII-1931, última reforma publicada D.O.F. 07-VI-2024

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares
D.O.F. 07-VI-2023, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2024

Código Nacional de Procedimientos Penales
D.O.F. 05-III-2014, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2024

Código de Ética de la Administración Pública Federal
D.O.F. 08-II-2022

REGLAMENTOS

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios
D.O.F. 09-VIII-1999, última reforma publicada D.O.F. 08-IX-2022

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26-I-1990, última reforma publicada D.O.F. 23-XI-2010

Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social
D.O.F. 18-I-2006, última reforma publicada D.O.F. 28-VIII-2008

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud
D.O.F. 05-IV-2004, última reforma publicada D.O.F. 17-XII-2014

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco
D.O.F. 31-V-2009, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2022

Reglamento del Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos, de la base de datos única de derechohabientes y del expediente electrónico único del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

D.O.F. 10-VI-2011

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
D.O.F. 19-I-2004, última reforma publicada D.O.F. 27-II-2025

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
D.O.F. 13-XI-2014

Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal
D.O.F. 29-XI-2006

ACUERDOS

ACUERDO por el que se emiten los criterios y especificaciones técnicas para la accesibilidad de las personas con discapacidad a los inmuebles de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 10-I-2022

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética.
D.O.F. 28-XII-2020

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
D.O.F. 22-I-2013

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización)
D.O.F. 06-VIII-2018

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciónes de seguridad.
D.O.F. 24-XI-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo
D.O.F. 09-XII-2010

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-005-STPS-2017, Manejo de sustancias químicas peligrosas o sus mezclas en los centros de trabajo-Condiciónes y procedimientos de seguridad y salud
D.O.F. 22-VI-2017, última reforma publicada D.O.F. 26-VI-2018

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-STPS-2014, Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral-Reconocimiento, evaluación y control
D.O.F. 28-IV-2014, aclaración a la Norma Oficial Mexicana publicada D.O.F. 19-VI-2014

Norma Oficial Mexicana NOM-012-STPS-2012, Condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo donde se manejen fuentes de radiación ionizante.
D.O.F. 31-X-2012

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-017-STPS-2017, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
D.O.F. 03-I-2018, última reforma publicada D.O.F. 25-VI-2018

NORMA Oficial Mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo
D.O.F. 09-X-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene
D.O.F. 13-IV-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías
D.O.F. 25-XI-2008, Procedimiento Alternativo D.O.F. 03-XII-2021

NORMA Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.
D.O.F. 17-II-2003

Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias
D.O.F. 25-IV-2016

OTRAS DISPOSICIONES

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
Junta de Gobierno 25-IV-2023, entrada en vigor 26-IV-2023

Manual de Organización Especifico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
COMERI 28-VIII-2024, entrada en vigor 29-VIII-2024

Código de Conducta del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
COMERI 29-XI-2023, D.O.F. 26-I-2024

Reglamento Interno para Médicas y Médicos Residentes del Programa de Especialización en Psiquiatría del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
COMERI 30-V-2024, entrada en vigor 31-V-2024

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.
17-VI-2016

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
D.O.F. 31-VII-2016, última reforma D.O.F. 03-I-2020

Norma para el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos de nivel operativo.
D.O.F. 31-VII-2004

DISPOSICIONES Administrativas de carácter general en materia de eficiencia energética en los inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones industriales de la Administración Pública Federal 2025.
D.O.F. 12-III-2025

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030
D.O.F. 15-IV-2025

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2025.
D.O.F. 24-XII-2024

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Políticas se aplicará a todas las Áreas del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, con el propósito de optimizar la operación y el funcionamiento de estas, así como facilitar las actividades realizadas dentro de las instalaciones del Instituto.

Un adecuado mantenimiento a las Áreas, equipos e instalaciones es fundamental para asegurar la continuidad de las actividades propias del Instituto.

De manera enunciativa más no limitativa la Subdirección de Servicios Generales es responsable de la implementación y vigilancia de las presentes Políticas, así como son responsables del cumplimiento las siguientes Áreas:

1. Dirección General
2. Dirección de Servicios Clínicos
3. Dirección de Investigaciones en Neurociencias
4. Dirección de Investigaciones Epidemiológicas y Psicosociales
5. Dirección de Enseñanza
6. Dirección de Administración
7. Subdirección de Consulta Externa
8. Subdirección de Hospitalización
9. Subdirección de Investigaciones Clínicas
10. Centro de Información y Documentación Científica
11. Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal
12. Subdirección de Recursos Financieros
13. Subdirección de Recursos Materiales
14. Subdirección de Servicios Generales
15. Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional
16. Sección 95 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la secretaría de Salud.
17. Y las Áreas adscritas que conforman estas.

VIGENCIA

El presente documento, entrará en vigor al siguiente día hábil de su aprobación por el pleno del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; posteriormente dicho documento se publicará en la Normateca Interna de la página web institucional

INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo los elementos que forman parte de la infraestructura, instalaciones, así como también los equipos médicos de investigación, aires acondicionadores, herramientas, vehículos, etc. del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, ven mermada su correcta funcionalidad y por ende disminuye la vida útil de los mismos. La exposición frecuente a los factores ambientales y al uso habitual hacen que su productividad vaya disminuyendo a través del tiempo.

Determinar las fases precisas en las que se deben tomar decisiones, es una situación bastante compleja, lo cierto es que se deben realizar acciones para evitar su rápido deterioro, ya que generalmente al no realizar procesos de prevención podemos vernos en la necesidad de actuar ya no en forma preventiva sino correctiva, generando más problemas técnicos, económicos y afectación a las actividades de las Áreas usuarias.

Para realizar un mantenimiento preventivo de una manera eficiente y programada que afecte lo menos posible las actividades es necesario contar con un cronograma de mantenimiento en el cual se estipulan las fechas en que cada equipo o instalación debe ser revisado eléctrica y mecánicamente dependiendo de su funcionamiento.

Creemos que con estas Políticas y líneas de acción se podrá efficientar las tareas del Área de Mantenimiento de Instalaciones disminuyendo los costos y sobre todo procurando mantener la seguridad Institucional. Esto será un factor motivador que traerá consigo acciones de conservación con la intención de lograr una gestión óptima acorde a nuestra realidad y dentro de un plazo considerable con los recursos con que cuenta el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

DEFINICIONES

Para efectos de estas Políticas, se entenderá por:

Área requirente: Las Unidades Administrativas del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, Áreas médicas de Investigación, Enseñanza, Neurociencias y demás Direcciones y Subdirecciones (todas las Áreas adscritas al Instituto).

Unidad de Servicios Internos: Unidad adscrita a la Subdirección de Servicios Generales responsable de recibir y llevar a cabo la realización de las solicitudes de servicios.

Dictamen: Documento fehaciente que plasma la opinión técnica que se da sobre la necesidad de realizar algún servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.

Estudio de mercado: Proceso realizado para encontrar potenciales personas proveedoras con conocimientos técnicos adecuados para realizar los servicios solicitados y a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Ficha técnica: Documento que integra la descripción del equipo y/o servicio el cual requiere mantenimiento.

Instituto: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

Resultado de la Investigación de mercado: Documento generado para establecer a la persona proveedora elegida para realizar los servicios solicitados.

Justificación: Documento que expone el motivo y/o necesidad para la contratación de un servicio.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificios, industrias, etcétera, puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mantenimiento correctivo: Se trata de un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo o instalaciones que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

Mantenimiento preventivo: Es el acto de realizar actividades de mantenimiento programadas regularmente para ayudar a prevenir posibles fallos en el futuro.

Orden de Servicio: Equivalente de "Solicitud de Servicio".

Persona Proveedora: Persona física o moral que enajena productos o brinda servicios con fines de lucro.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la persona requirente.

SIIA: Plataforma informática por sus siglas: Sistema Informático Integral Administrativo.

Solicitud de cotización: Documento para solicitar información/cotización a las personas proveedoras potenciales de los bienes, arrendamientos o servicios requeridos, que permite integrar la investigación de mercado.

Solicitud de Servicio: Documento generado mediante el Sistema Informático Integral Administrativo, detallando el servicio requerido. Equivalente de “Orden de Servicio”.

Persona Requirente: Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

SSG: Subdirección de Servicios Generales.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO - SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO

Documento-Solicitud de servicio

El Área requirente del servicio, a través del Sistema Informático Integral Administrativo, deberá generar la solicitud de servicio cubriendo las siguientes generalidades:

- I. Si requiere un servicio preventivo o correctivo para un equipo o mobiliario se deberá indicar nombre del equipo, marca, modelo, número de inventario, número de serie, adscripción física donde se localiza, nombre y número de extensión telefónica de la persona requirente responsable del equipo.
- II. Si requiere un servicio para traslado de mobiliario, equipo, o cualquier objeto se deberá precisar el detalle del servicio, nombre del equipo, marca, número de inventario, número de serie, lugar donde se localiza, lugar destino, nombre y número de extensión telefónica de la persona requirente responsable de la solicitud.
- III. En caso de requerir mantenimiento al inmueble o a las instalaciones, se deberá indicar el detalle del desperfecto, las actividades requeridas y la ubicación precisa del espacio o instalación a intervenir.

PRIORIDAD DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ORDEN DE SERVICIO

Prioridad

Todas las solicitudes de servicio son importantes, cada una será atendida según el grado de prioridad que representen y fecha de llegada, para lo cual se considerarán entre otros los siguientes criterios de atención:

- I. Si representa un riesgo para la integridad de cada paciente, persona requirente, o de cualquier persona que se encuentre dentro del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
- II. Si alguno de los servicios (luz, agua, gas, etc.) presentan alguna falla.
- III. Si existiera el riesgo de que deje de funcionar o no encienda algún equipo médico, investigación, etc.
- IV. Solicitudes normales (que no implican los criterios de los anteriores numerales).

Clasificación de solicitudes de orden de servicios

Para dar seguimiento puntual a las solicitudes de servicio, la Unidad de Servicios Internos procederá de la siguiente manera:

- I. Revisar diariamente las solicitudes de servicio generadas en el Sistema Informático Integral Administrativo.

- II. Analizar y clasificar las solicitudes de servicio de acuerdo con lo siguiente: (el listado es enunciativo más no limitativo).
- Personal del Instituto (Mantenimiento)
 - Mediante cláusulas del Contrato de mantenimiento
 - Requerimiento de persona proveedora

Programación y ejecución de las solicitudes de servicio

Una vez realizada la clasificación de las solicitudes de servicio se procede a programarlas de acuerdo con sus características, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- I. En solicitudes prioritarias o urgentes el personal del Área de Mantenimiento de Instalaciones se presentará de inmediato en las Áreas requerentes y coordinará las acciones necesarias con el personal del Instituto.
- II. En las solicitudes normales el Área de Mantenimiento de Instalaciones tendrá un plazo máximo de 48 horas una vez recibida la solicitud en el Sistema Informático Integral Administrativo, para presentarse al Área correspondiente a entrevistarse con la persona requirente, efectuar la inspección del sitio, evaluar la tarea y realizar el levantamiento de los materiales necesarios.
- III. Las solicitudes de servicio de traslado de mobiliario, equipo o cualquier objeto serán atendidas de las 7:00 a las 14:30 horas, las solicitudes requeridas después de las 14:30 horas serán impresas en el transcurso de la tarde por el personal de la Unidad de Servicios Internos y al término de la jornada laboral se colocarán en una charola visible para que el personal las tome al día siguiente y sean atendidas inmediatamente.
- IV. Las solicitudes de servicio visualizadas en el Sistema Informático Integral Administrativo se imprimen y se asignan al personal de mantenimiento disponible para ser atendidas según su clasificación (de acuerdo con el punto "Clasificación de solicitudes de servicios" de estas Políticas).

En caso de no contar con el material requerido para su atención, la persona Titular del Área de Mantenimiento de Instalaciones solicitará a la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales o a la persona Titular del Departamento de Administración de Servicios y Obra los recursos para la obtención del material. (Exclusivo para reparaciones menores: dando por entendido aquellas que su costo no rebase la cantidad de \$1,000.00).

En caso de que se requiera la contratación de la persona proveedora, la persona Titular del Área de Mantenimiento de Instalaciones gestionará dicha contratación con la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales o con la persona Titular del Departamento de Administración de Servicios y Obra.

- V. Las solicitudes de servicio de los equipos que están considerados en los contratos anuales de mantenimiento, se imprimen y el personal de la Unidad de Servicios Internos contacta inmediatamente a las personas proveedoras para hacer valer las obligaciones contractuales

establecidas en los contratos vigentes y proceder a su atención según lo estipulado en las cláusulas del contrato.

- VI. Las solicitudes de servicio de carpintería son impresas diariamente y entregadas al Área de Mantenimiento de Instalaciones, las cuales son atendidas por la persona encargada de la carpintería en el Instituto y de acuerdo con el material que se disponga, por lo tanto, se solicitará una espera de tiempo acorde a la disposición de la persona carpintera.
- VII. Las solicitudes de servicio que se no se encuentran dentro de las clasificaciones anteriores, por ejemplo: cancelería, tapicería, albañilería, etc. se clasifican y se enlistan para integrarlas en un solo paquete de 15 a 30 órdenes de servicio y así poder solicitar cotizaciones a las personas proveedoras que cumplan con los requisitos necesarios para su atención.
- VIII. El personal de la Unidad de Servicios Internos atenderá las solicitudes de servicio de equipos de laboratorio, aire acondicionado, sistema de refrigeración, etc. Y se pondrá en contacto con la persona requirente para detallar la falla presentada en el equipo y así contar con la información necesaria para proporcionarla a la persona proveedora que realizará el servicio solicitado.

Se solicitará a las personas proveedoras con su personal especializado la revisión física del equipo, para que se proporcione la cotización.

Las Áreas requirentes deberán proporcionar a la Subdirección de Servicios Generales toda la documentación con que cuenten para efectuar la contratación, entre ella lo siguiente: reportes técnicos, anexo técnico, justificación y dictamen o cualquier otro documento que permita agilizar el proceso de contratación en apego a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Una vez integrados los documentales, se presentarán al Departamento de Administración de Servicios de Obra para su visto bueno, para la contratación.

Realización y verificación del servicio

El personal de la Unidad de Servicios Internos se coordinará con el Área requirente y la persona proveedora para concertar día y hora de la elaboración del servicio y posteriormente se verificará la realización de este.

Reporte de servicio

En el caso de servicios prestados por personas proveedoras, una vez efectuado el servicio deberá entregar a la persona requirente un "Reporte de Servicio" el cual tendrá la firma de conformidad y/o Visto Bueno. Por parte de la persona requirente que el servicio fue realizado en los términos y condiciones especificados.

En caso de que la orden haya sido atendida por personal de mantenimiento del Instituto, el personal a cargo de la atención informará al Área requirente que la orden de servicio ha sido concluida y solicitará a la persona requirente la firma de conformidad en la orden de servicio generada por el Sistema Informático Integral Administrativo.

Conclusión de la orden de servicio

Una vez que la persona proveedora concluya su servicio, entregará a la persona requirente su reporte para que se firme de conformidad y/o Visto Bueno. Y a su vez deberá firmar, calificar la solicitud de servicio y entregarla a la Unidad de Servicios Internos para dar por concluido el proceso en el Sistema Informático Integral Administrativo actualizando su estatus como "ATENDIDA".

Vigencia de la solicitud de servicio

Las solicitudes de servicios generadas en el Sistema Informático Integral Administrativo durante el año en curso tendrán una vigencia del día en el que la persona requirente las captura hasta el 31 de diciembre del mismo año.

En caso de las solicitudes que no sean atendidas por la Unidad de Servicios Internos en el transcurso de la vigencia, se cancelarán en automático en el Sistema Informático Integral Administrativo y la persona requirente deberá generar nuevamente una orden de servicio para su atención.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Las presentes Políticas dejan sin efectos, a todos las emitidas con anterioridad.

SEGUNDO. El presente documento, entrará en vigor al siguiente día hábil de su aprobación por el pleno del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; posteriormente dicho documento se publicará en la Normateca Interna de la página web Institucional.

Ciudad de México, a los 29 días del mes de Abril de 2025, en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

ANEXO

PANTALLA DEL SISTEMA INFORMÁTICO INTEGRAL ADMINISTRATIVO

AQ060 - Solicitud de Servicios



Año:

Atendidos sin calificar
 Todos
 Agregar Documentos

Folio	Fecha de Registro	Estatus	Fecha de Autorización	Año
4254	02/10/2023	PENDIENTE	12/10/2023 18:15:11	2023
4144	22/09/2023	ATENDIDO		2023
3108	01/08/2023	CAPTURADO		2023

SOLICITANTE

Nombre: Extensión:

Clave Area: Nombre Area:

SERVICIO

Año: No. Folio: Fecha de Registro: Estatus:

Tipo de Servicio: Fecha de Recepción: Fecha Prog. de Solución:

ORDINARIO URGENTE Fecha de Solución por Proveedor: Fecha Real de Solución:

Servicio Principal:

Servicio Solicitado:

Servicio Especifico:

Número Inventario: Marca: Modelo: No. serie: Preventivo Correctivo

Descripción del Servicio Requerido

Cantidad: Unidad:

Observaciones del Solicitante:

Nro. Master: Cantidad por Master: Descripción:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (ES OBLIGATORIO CALIFICAR UNA VEZ ATENDIDA TU SOLICITUD)

Atención del personal: Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

Calidad del servicio: Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

SOLICITUD DE SERVICIO

 Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz			DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
DÍA	MES	AÑO	SOLICITUD DE SERVICIO		
16	11	2023	6. NÚMERO DE FOLIO 4873 / 2023		
2. NOMBRE DEL SOLICITANTE					
3. ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:					
4. No. EMPLEADO:					
5. EXTENSIÓN:					
8. SERVICIO REQUERIDO					
Electricidad			Interno		
9. DESCRIPCIÓN DELSERVICIO:					
PARA MOBILIARIO Y EQUIPO INDICAR: MARCA, No. DE INVENTARIO Y No. DE SERIE PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO <input type="checkbox"/>					
SE SOLICITA DE LA MANERA MAS ATENTA, COLOCAR CANAleta PARA RESGUARDAR CABLES DL EQUIPO DE COMPUTO UBICADO EN EL CUBICULO DE LA MTRA. ALEJANDRA PEREZ DE LEON, EN EL TERCER PISO DE SOCIALES. EN CASO DE NO ENCONTRARSE LA MTRA. PEREZ, LA ING. LIZ MARTINEZ PUEDE INDICAR DONDE COLOCAR LA CANAleta. MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO.					
10. DETALLES PARA SERVICIO DE FOTOCOPIADO Y OFFSET					
NÚMERO DE MASTER, LAMINA U ORIGINAL	CANTIDAD POR MASTER LAMINA U ORIGINAL	TOTAL	DESCRIPCIÓN		
11. RESPONSABLE DELSERVICIO SOLICITADO: (S.S.G.)					
			RECIBIDO POR EL RESP DEL SERVICIO		
			DÍA	MES	AÑO
			16	11	2023
OBSERVACIONES DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO:					
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO: (SOLICITANTE)					
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE S.S. EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> PESIMA <input type="checkbox"/> COMO CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> PESIMA <input type="checkbox"/>					
13. OBSERVACIONES DEL SOLICITANTE:					
_____ 17/11/2023 NOMBRE Y FECHA DE AUTORIZACIÓN			_____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE		

SEGUIMIENTO DE SERVICIO

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS



Ver Documentos

SOLICITANTE	Nombre								
	Clave Area		Extensión						
	Nombre Área	SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES							
Año	2023	No. Folio	4773	Fecha de Registro	07/11/2023	Estatus	CAPTURADO		
Tipo de Servicio <input checked="" type="radio"/> ORDINARIO <input type="radio"/> URGENTE		Fecha de Recepción	07/11/2023	Fecha Prog. de Solución	07/11/2023	Fecha de Solución del Proveedor	31/12/2023	Fecha Real de Solución	00/00/0000
Servicio Principal:	MANTENIMIENTO								
Servicio Solicitado:	Reparación de:								
Servicio Específico:	MANTENIMIENTO EN GENERAL								
Número Inventario:		Marca:		Modelo:		No. serie:			
<input type="radio"/> Preventivo <input type="radio"/> Correctivo <input type="radio"/> Externo <input type="radio"/> Interno <input type="radio"/> Cafeteria		Descripción del Servicio Requerido Mantenimiento preventivo para dos generadores de agua caliente Clayton TG700, series M-20355 y M-20356.							
Cantidad:		Unidad de Medida:							
Observaciones del Responsable:									
Encuesta de Satisfacción Atención del personal: <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Pesimo Calidad de servicio: <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Pésimo									
AUTORIZA ? PROVEEDOR ? RECIBE ? PAGO EMPLEADO ?									