INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

GUÍA DE TRÁMITES DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.

Aguascalientes, Aguascalientes, noviembre 2022

I. OBJETO. -

Atender a los usuarios de las Unidades Administrativas respecto de las solicitudes de trámites de servicios en materia de recursos materiales, servicios generales, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, mantenimiento a inmuebles e instalaciones, organización y conservación de archivos, así como de adquisiciones, arrendamientos y servicios, sistemas de manejo ambiental y protección civil, en apego a la normatividad y procedimientos aplicables.

La Guía de Trámites de Servicios, de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales es una herramienta que permite establecer un contacto ágil y eficiente entre los usuarios que requieren de asesoría o atención de requerimientos relacionados con servicios y el Área Administrativa encargada de prestarlos.

La presente Guía es principalmente aplicable a las Unidades Administrativas en el ámbito Central y las personas Servidoras Públicas adscritas a las mismas; por su parte los trámites 17, 18, 19, 21 y 22 son de aplicación transversal, es decir, a todas las Unidades Administrativas del Instituto.

II. GLOSARIO Y SIGLAS. -

Para efectos administrativos se entenderá por:

1. **Áreas Administrativas o AA:** Las Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones de Área, las Subdirecciones de Área adscritas a las Unidades Administrativas.

2. Para efectos de la Guía, corresponderá a las Jefaturas de Departamento, las mismas previsiones que en términos de la misma corresponden a las Áreas Administrativas;

3. **Áreas de Administración:** La Dirección General de Administración, la Dirección de Administración de la Junta de Gobierno y Presidencia, las Direcciones de Administración de las Direcciones Regionales, la Subdirección de Administración del Órgano Interno de Control y las Subdirecciones de Administración de las Coordinaciones Estatales;

4. **Áreas de Almacén:** Las adscritas a las Áreas de Administración encargadas del control y resguardo de los bienes instrumentales y de consumo en el Instituto;

5. **Áreas de Transportes:** Las adscritas a las Áreas de Administración que tiene a su cargo las actividades de registro, control y seguimiento del parque vehicular asignado a las UA o AA;

6. **Área Requirente o AR:** La que en la Unidad Administrativa solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la contratación de servicios, o bien, aquélla que los utilizará, en los términos previstos en el Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Estadística y Geografía;

7. **Área Solicitante:** La que en la Unidad Administrativa solicite o requiera un bien o servicio;

8. **DGA:** Dirección General de Administración;

9. **DGARMSG:** Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales;

10. **Guía:** La Guía de Trámites de Servicios, de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales;

11. **Instituto o INEGI:** El Instituto Nacional de Estadística y Geografía, y

12. **Unidades Administrativas (UA):** La Junta de Gobierno y Presidencia, las Direcciones Generales, las Coordinaciones Generales y el Órgano Interno de Control.

III. ÍNDICE DE TRÁMITES DE SERVICIOS.

		Página
	A. Mantenimiento a Instalaciones y Mobiliario.	
1.	Atención de fallas en instalaciones sanitarias, eléctricas, de aire acondicionado y elevadores;	4
2.	Mantenimiento a mobiliario (escritorios, libreros, sillas, sillones, persianas, puertas entre otros);	6
3.	Instalación de mobiliario.	8
	B. Servicios Generales.	
4.	Atención de fallas en equipos dispensadores de agua;	10
5.	Atención de plagas;	12
6.	Limpieza en oficinas y áreas comunes;	14
7.	Tritura y destino final de documentación de comprobación administrativa, de apoyo informativo y de archivo;	16
8.	Suministro de agua en garrafón;	18
9.	Servicio de transporte de personal o bienes;	19
10.	Servicio de mensajería y paquetería;	21
11.	Reservación de espacios en salón de usos múltiples;	22
12.	Reservación de espacios en áreas de trabajo común en las Oficinas Centrales del Instituto;	23
13.	Ingreso de menores, visitantes, proveedores y/o alimentos, y	25
14.	Solicitud de tarjetón para estacionamiento en el edificio Sede.	26
	C. Control de Bienes Institucionales.	
15.	Solicitud y suministro de papelería, y	27
16.	Asignación, sustitución y retiro de mobiliario.	28
	D. Sistema Institucional de Archivos.	
17.	Registro de usuario en los Módulos de Control de Correspondencia y Archivo de Trámite del SIA- Gestión y Archivos;	29
18.	Acceso de usuario como Delegado en el SIA-Gestión y Archivos a la cuenta de un área de mando vacante;	30
19.	Préstamo de expedientes conservados en la Unidad de Resguardo de oficinas centrales.	31
	E. Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.	
20.	Compras menores;	32
21.	Reporte de daños o robo con violencia de bienes del Instituto;	34
22.	Reporte de daños materiales o robo a vehículos propiedad del Instituto.	36

1.- Atención de fallas en instalaciones sanitarias, eléctricas, de aire acondicionado y elevadores.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Elabora reporte de fallas en instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de aire acondicionado y/o elevadores.	Correo electrónico Reporte por mesa de ayuda Llamada telefónica **Edificio Sede:** Eléctrico, elevadores y sanitarios (31) 5260 / 5696 jose.calixto@inegi.org.mx jose.matus@inegi.org.mx Aire Acondicionado (31) 5980 / 5265 david.burgos@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 4699 / 2660 isai.labastida@inegi.org.mx oscar.mendoza@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (31) 1589/1262/1190 manuel.alfonso@inegi.org.mx edmundo.aguilar@inegi.org.mx ramon.martinez@inegi.org.mx **Inmueble periférico** (31) 1633 oscar.serrano@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede**: Departamento de Mantenimiento a instalaciones Hidráulicas y Departamento de Mantenimiento a Aires Acondicionados. **Edificio Parque Héroes**: Departamento de Recursos Materiales y Mantenimiento. **Inmueble Patriotismo**: Departamento de Mantenimiento a Instalaciones y Equipos. **Inmueble Periférico**: Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe el reporte, acude al Área solicitante para revisión, valora la situación y determina el tiempo de ejecución de los trabajos. Realiza el mantenimiento para dejar las instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de aire acondicionado y/o elevadores en condiciones de operación.	Reporte de servicio. Ejecución del servicio. .

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
3.	Usuario.	Recibe el servicio y firma el reporte de atención.	Cierre del reporte o servicio.

Período de atención. -
Máximo 4 horas a partir de que el usuario realiza el reporte.
En caso de requerir mantenimiento correctivo mayor; se informará al usuario las acciones a seguir.

2.- Mantenimiento a mobiliario (escritorios, libreros, sillas, sillones, persianas, puertas, entre otros).

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Reporta el estado físico en que se encuentra el mobiliario (escritorios, libreros, sillas, sillones, persianas, puertas, entre otros) y solicita el mantenimiento.	Correo electrónico Reporte por mesa de ayuda Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 5691 / 5923 jesus.avendano@inegi.org.mx felipe.reyes@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 4699 / 2660 isai.labastida@inegi.org.mx oscar.mendoza@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1008 christian.ortega@inegi.org.mx rafael.ordonez@inegi.org.mx **Inmueble periférico** (31) 1633 oscar.serrano@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Conservación de Inmuebles. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Recursos Materiales y Mantenimiento. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Mantenimiento al **Inmueble Periférico**: Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe el reporte, acude al Área solicitante para revisar de las condiciones físicas del bien, valora la situación y determina la solución viable y el tiempo de ejecución de los trabajos. Realiza el mantenimiento preventivo y/o correctivo para dejar el mobiliario (escritorios, libreros, sillas, sillones, persianas, puertas, etc.), en condiciones de operación.	Reporte de servicio. Ejecución del servicio.
3.	Usuario.	Recibe el mobiliario (escritorios, libreros, sillas, sillones, persianas, puertas, entre otros), en condiciones de funcionando y firma de conformidad en el reporte.	Cierre del reporte o servicio. (Formato y/o correo electrónico).

Período de atención. -

Máximo 4 horas a partir de que el usuario realiza el reporte, hasta 3 días dependiendo del tipo de mantenimiento y mobiliario.

En caso de requerir mantenimiento correctivo mayor o sustitución; el área responsable de prestar el servicio informará al usuario las acciones a seguir.

3.- Instalación de mobiliario.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario (Personal de mando).	Solicita proyecto de instalación de mobiliario describiendo el motivo del movimiento, una vez verificada la existencia del mismo, para que este sea validado por las Áreas Administrativas relacionadas con la prestación del servicio.	Correo electrónico Reporte por mesa de ayuda Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 5691 / 5045 jesus.avendano@inegi.org.mx juan.reyna@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 4699 / 2660 isai.labastida@inegi.org.mx oscar.mendoza@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1589 / 1190 / 1008 / 1082 / 1100 christian.ortega@inegi.org.mx adar.rendon@inegi.org.mx **Inmueble periférico** (31) 1633 oscar.serrano@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Espacios Físicos. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Recursos Materiales y Mantenimiento. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Mantenimiento a Instalaciones y Equipos; Departamento de Mantenimiento de Inmuebles a la Ciudad de México; Departamento de Comunicación de Datos en el D.F. o Departamento de Protección Civil. **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y mantenimiento de la CDMX	Recibe la solicitud, acude al Área Administrativa donde se solicita el trabajo para saber las necesidades particulares, realiza el levantamiento del espacio y en su caso elabora planos de ubicación, analiza las propuestas de colocación y revisa si es viable. Procede a la instalación del mobiliario, si existe la factibilidad (instalación eléctrica, nodos de red institucional).	Reporte de servicio. Ejecución del servicio.

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
3.	Usuario.	Recibe el servicio y firma el reporte de atención del servicio.	Cierre del reporte o servicio.

Período de atención. -

El servicio de instalación se realizará dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles una vez que el mobiliario se encuentre en el almacén. En caso de requerirse servicios adicionales (electricidad y nodos de red institucional adicionales) que condicionen la instalación del mobiliario, el área responsable de la prestación del servicio informará al usuario las acciones a seguir.

4.- Atención de fallas en equipos dispensadores de agua.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Reporta la falla de funcionamiento del equipo dispensador de agua ubicado en su área de trabajo.	Correo electrónico Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 5973 / 1753 / 5693 daniel.lopez@inegi.org.mx octavio.lara@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 isai.labastida@ingegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1615/ 1774 josefina.diaz@inegi.org.mx jorge.navarro@inegi.org.mx viridiana molina@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** *(32) 1633 / 1635* abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Servicios A. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Logística. **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX.	Recibe el reporte y acude al Área Solicitante para revisar el equipo. Realiza las actividades para dejarlo funcionando, de requerir mantenimiento correctivo, tramita con el departamento de mantenimiento a instalaciones y equipo.	Reporte.
3.	Usuario	Recibe el equipo funcionando en su área de trabajo, o Recibe comunicado para que inicie el trámite de sustitución del bien, en caso de no ser viable la reparación.	Correo electrónico

Período de atención. -

Máximo 4 horas hábiles a partir de que el usuario realiza el reporte.

5 días hábiles de requerir mantenimiento correctivo; en caso de sobrepasar dicho plazo, se otorgará el apoyo de un equipo de respaldo temporal para que el Área Administrativa no se quede sin el servicio.

5.- Atención de plagas.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Reporta la presencia de plaga nociva en su área de trabajo.	Correo electrónico Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 7761 / 1753 / 5693 daniel.lopez@inegi.org.mx ocatavio.lara@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 isai.labastida@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1615/1774 josefina.diaz@inegi.org.mx jorge.navarro@inegi.org.mx viridiana.molina@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** (32) 1633 / 1635 abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Servicios A. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Logística. **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Acude al Área Solicitante a realizar una inspección del lugar y acuerda con el responsable la fecha y hora para realizar el servicio de control de plagas.	
3.	Usuario.	Recibe el servicio y firma el reporte de atención del servicio (**Anexo 1**) y en su caso, recibe recomendaciones para evitar la proliferación de plagas	Reporte

Período de atención. -

Máximo 2 horas hábiles a partir de la recepción del reporte para que el personal responsable de atender el servicio se presente en el Área Solicitante.

En caso de requerirse la programación de un servicio específico para controlar una plaga, será en la fecha y hora acordada con el responsable del Área Solicitante.

6.- Limpieza en oficinas y áreas comunes.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Solicita el servicio de limpieza en un área específica.	Correo electrónico Reporte por mesa de ayuda Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 5231 / 7387 / 5693 daniel.lopez@inegi.org.mx jaime.hernandezlopez@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 isai.labastida@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1472/1774 josefina.diaz@inegi.org.mx mario.lugo@inegi.org.mx viridiana.molina@inegi.org.mx carmen.zavala@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** (32) 1633 / 1635 abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Servicios B. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Servicios de Apoyo. **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe datos de la ubicación del Área Solicitante y del servicio requerido. Solicita al supervisor responsable del servicio de limpieza, atender y/o programar el servicio requerido. Informa al usuario sobre la atención del servicio y/o la programación para realizarlo, este último cuando se trate de algún servicio especializado.	Correo electrónico Vía telefónica.
3.	Usuario.	Recibe el servicio y firma el reporte (**Anexo 1**) de atención del servicio.	Reporte.

Período de atención. -

Máximo 2 horas a partir de que el usuario realiza el reporte.

En caso de requerirse la programación de un servicio de limpieza especializado, será en la fecha y hora acordada con el responsable del Área Solicitante.

7.- Tritura y destino final de documentación de comprobación administrativa, de apoyo informativo y de archivo.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Solicita destino final y tritura de la documentación autorizada para baja.	Oficio de solicitud acompañado de: **Comprobación administrativa:** Relación simple. **Documentación de apoyo informativo:** Relación simple. **Documentación de archivo:** Dictamen de baja emitido por el Comité de Valoración Documental.
2.	**Edifico Sede:** Subdirección de Servicios de Apoyo. **Edificio Parque Héroes:** Subdirección de Servicios de Apoyo **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Inventarios y Almacén	Recibe oficio de solicitud, verifica que se encuentre integrada la Relación simple o Dictamen de baja, según corresponda, programa lugar, fecha y hora para la entrega, pesaje y tritura de la documentación en coordinación con el comprador contratado y solicita la intervención del Órgano Interno de Control.	
3.	**Edificio Sede:** Departamento de Servicios B. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Inventarios y Almacén Usuario. **Edificio Sede:** Departamento de Servicios B. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Inventarios y Almacén	Comunica al usuario el lugar, fecha y hora donde se realizará la entrega, pesaje y tritura de la documentación, para que designe personal para asistir a dicho evento.	Correo electrónico.
4.	Usuario	Entrega la documentación autorizada para baja y asiste al acto de destrucción de la misma.	

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
5.	**Edifico Sede:** Subdirección de Servicios de Apoyo. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Inventarios y Almacén	Elabora el acta de destrucción de documentación y recaba las firmas de los participantes, para formalizar el proceso de destino final.	Acta de destrucción de documentación.

Período de atención. -

Máximo 5 días hábiles, a partir de que el usuario realiza la solicitud, para comunicarle la fecha y hora programada para la entrega, pesaje y tritura de la documentación.

8.- Suministro de agua en garrafón.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Solicita suministro de agua en garrafón.	Correo electrónico Reporte por mesa de ayuda Llamada telefónica **Edificio Sede:** (31) 5231 / 7387 / 5693 daniel.lopez@inegi.org.mx jaime.hernandezlopez@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 edificio isai.labastida@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1615/1774 josefina.diaz@inegi.org.mx jorge.navarro@inegi.org.mx viridiana.molina@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** (32) 1633 / 1635 abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Servicios B. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Logística. Inmueble Periférico Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe datos de la ubicación del área y programa para que se coloque o cambie el garrafón de agua. Informa al usuario sobre la atención del servicio.	Correo electrónico o Vía telefónica.

Período de atención. -

Máximo 1 hora a partir de que el usuario realiza el reporte.

9.- Servicio de transporte de personal o bienes.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Solicita el servicio de transporte local o foráneo, mediante correo electrónico.	Correo electrónico **Edificio Sede:** (31) 5108/ 5693 daniel.lopez@inegi.org.mx joseluis.torres@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 isai.labastida@inegi.com.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1615 josefina.diaz@inegi.org.mx jorge.navarro@inegi.org.mx ruben.barron@inegi.org.mx gilberto.copia@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** (32) 1633 / 1635 abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Transportes. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Logística. Inmueble Periférico Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe solicitud, programa e informa al usuario del servicio de transporte local o foráneo.	Correo electrónico.

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
3.	Usuario	Acude al área de transportes en la fecha y hora programada para su traslado o el de los bienes. **Área de transportes:** / **Ubicación:** Edificio Sede. / Caseta en acceso del estacionamiento sur Edificio Parque Héroes / Sótano Inmueble Patriotismo. / Sexto piso. Inmueble Periférico / Sótano	

Período de atención. -

30 minutos para transportación local y máximo 3 días hábiles para servicios de transportación foránea, contados a partir de la recepción de la solicitud.

10.- Servicio de mensajería y paquetería.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Acude a la ventanilla de oficialía de partes a solicitar el envío de mensajería y/o paquetería.	El envío debe contener los datos completos de remitente y destinatario, así como estar debidamente embalado.
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Oficialía de Partes (Puerta 4, basamento). **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil (Sótano). **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Servicios de Apoyo (Planta baja). **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX (Planta baja)	Verifica los datos del remitente y destinatario, así como el embalaje del envío, en caso correcto acusa de recibo, asigna consecutivo y efectúa el registro para la elaboración de la guía del envío.	Guía física o electrónica.
		Realiza el envío a través del proveedor del servicio contratado, para que se efectúe su entrega al destinatario, conforme al plazo establecido.	Manifiesto de envíos.

Período de atención. -

La correspondencia y/o paquetería que el usuario entregue hasta las 13:30 y 12:00 horas en las ventanillas de oficialía de partes de Aguascalientes y Ciudad de México respectivamente, se pondrá a disposición del proveedor del servicio de mensajería y paquetería para su envío el mismo día, los envíos recibidos después de las horas señaladas, se entregarán al proveedor al siguiente día hábil.

11.- Reservación de espacios en salón de usos múltiples.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Solicita reservación de espacios en el Salón de Usos Múltiples de los edificios Sede y Patriotismo, a través de la ventanilla única de servicios ubicada en la Intranet institucional. Para el Inmueble Parque Héroes, se envía correo electrónico.	Intranet **Edificio Sede:** **Inmueble Patriotismo:** Correo electrónico. **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 *isai.labastida@inegi.org.mx*
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Eventos Institucionales. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Servicios de Apoyo.	Para las solicitudes en el Salón de Usos Múltiples de los edificios Sede y Patriotismo, recibe confirmación del registro de número de solicitud con el folio correspondiente. Revisa en sistema o correo la solicitud de reservación, verifica disponibilidad de espacios y en su caso, notifica la sala asignada.	Correo electrónico. Correo electrónico.
3.	Usuario.	Recibe respuesta a la solicitud realizada.	Correo electrónico.

Período de atención. -

Máximo de 2 horas hábiles, contadas a partir de que el usuario genera la solicitud a través de la Intranet Institucional o del envío del correo electrónico.

12.- Reservación de espacios en áreas de trabajo común en las Oficinas Centrales del Instituto.

Operación. –

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	La persona servidora pública con nivel mínimo de Dirección de Área solicita a la persona titular de la Dirección de Servicios Generales en Edificio Sede en Aguascalientes, de la Subdirección de Servicios del Inmueble Parque Héroes, o de la Dirección de Administración de Inmuebles en la CDMX, la reservación de espacio en el área de trabajo común, indicando el periodo de tiempo por el que se requerirá, así como la relación de personal autorizado para su ingreso.	Oficio. Correo electrónico: **Edificio Sede** juan.osuna@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes** isai.labastida@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo** leticia.gutierrez@inegi.org.mx
2.	**Oficinas Centrales**: **-**Dirección de Servicios Generales **-**Subdirección de Servicios del Inmueble Parque Héroes **-**Dirección de Administración de Inmuebles en la CDMX	Recibe solicitud a fin de verificar la disponibilidad del espacio, en caso procedente, notifica al área solicitante haciendo de su conocimiento los siguientes puntos: – Para ingresar al área común, el personal deberá acreditarse firmando la lista de registro o autentificándose de manera digital en el punto de vigilancia asignado. – No podrá ingresar personal que no se encuentre registrado y autorizado por el área solicitante. – El personal deberá observar las reglas básicas de convivencia en el área de trabajo. – El área solicitante será responsable de mantener en óptimas condiciones el mobiliario asignado temporalmente para el desarrollo de sus funciones, mismo que no deberá ser cambiado de lugar y por ningún motivo podrá salir del área de trabajo común. – El área solicitante deberá notificar a la persona titular de la Dirección de Servicios Generales, de la Subdirección de Servicios del Inmueble Parque Héroes ó Dirección de Administración de Inmuebles en la CDMX, según corresponda, con al menos cinco días hábiles previos, la entrega del espacio y mobiliario asignado.	Oficio. **Edificio Sede** juan.osuna@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes** isai.labastida@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo** leticia.gutierrez@inegi.org.mx

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
3.	Usuario.	Recibe respuesta a la solicitud realizada y toma conocimiento de los requerimientos para el uso del espacio asignado para su atención y cumplimiento.	Oficio. Edificio Sede juan.osuna@inegi.org.mx Edificio Parque Héroes isai.labastida@inegi.org.mx Inmueble Patriotismo leticia.gutierrez@inegi.org.mx

Período de atención. –

Máximo 3 días hábiles, contados a partir de que se recibe la solicitud por escrito

13.- Ingreso de menores, visitantes, proveedores y/o alimentos.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario facultado o habilitado.	Solicita el ingreso a las instalaciones del Instituto: visitantes, proveedores, alimentos en volumen y/o menores de edad.	Correo electrónico: **Edificio Sede:** (31) 2030 seguridad.vigilancia@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2659 / 2660 seguridad.heroes@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1775 / 1578 josefina.diaz@inegi.org.mx andrea.alcala@inegi.org.mx federico.marin@inegi.org.mx **Inmueble Periférico** (32) 1633 / 1635 abraham.serrano@inegi.org.mx salvador.carbajal@inegi.org.mx
2.	**Edificio Sede:** Departamento de Vigilancia. **Edificio Parque Héroes:** Departamento de Servicios Generales y Protección Civil. **Inmueble Patriotismo:** Departamento de Protección Civil y Seguridad. **Inmueble Periférico** Departamento de Servicios y Mantenimiento en la CDMX	Recibe solicitud del servidor público facultado o habilitado y en su caso, instruye al servicio de vigilancia que permita el ingreso.	Correo electrónico o llamada telefónica.
3.	Usuario.	Recibe autorización de ingreso.	

Período de atención. -

Máximo de 30 minutos contados a partir de que el usuario realice la solicitud.

14.- Solicitud de tarjetón para estacionamiento en el edificio Sede.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Solicita a la Subdirección de Seguridad y Protección Civil tarjetón para estacionamiento en el edificio Sede o su reposición.	Correo electrónico indicando: Marca, modelo, color y placas del vehículo *seguridad.vigilancia@inegi.org.mx*
2.	Subdirección de Seguridad y Protección Civil.	Registra los datos del usuario y vehículo y asigna tarjetón.	
3.		Avisa al usuario para que recoja el tarjetón.	Correo electrónico.
	Usuario	Recibe el tarjetón y firma acuse de recibido.	Relación de entrega de tarjetones.
		Los usuarios deberán observar las disposiciones contenidas al reverso del tarjetón (**Anexo 2**).	

Período de atención. -

Máximo 1 día hábil contado a partir de la recepción de la solicitud.

15.- Solicitud y suministro de papelería.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Área Solicitante (Sólo usuarios con acceso).	Ingresa al SIA-SIGA en la dirección electrónica: *http://intranet.sia.inegi.gob.mx/* desde intranet y *https://sia.inegi.org.mx* desde internet.	SIA-SIGA.
2.		Captura los bienes de papelería a través de la ruta: Menú> Recursos Materiales> SIGA> Vales de Papelería> Registro	
3.		Imprime el formato en la ruta: menú> Recursos Materiales> SIGA> Vales de Papelería>Consulta y Reportes	
4.		Presenta en el almacén vale de bienes de consumo.	
5.	Almacén	Recibe, verifica datos, clave, firma y entrega bienes de acuerdo a solicitud.	Vale de almacén de bienes de consumo.
6.	Área Solicitante	*Recibe bienes y firma de conformidad.*	

Nombre	Correo	Ext.	Edificio
Rodolfo Estanislao Vargas González	*rodolfo.vargas@inegi.org.mx*	*4325*	*Sede*
Juan Fernando Razo Ledesma.	*fernando.razo@ inegi.org.mx*	*5967*	*Sede*
Isaí Labastida Toro	*isai.labastida@inegi.org.mx*	*2660*	*Héroes*
Ernesto Ramírez Reyes	*ernesto.ramirezr@inegi.org.mx*	*1483*	*Patriotismo*

Período de atención. -

Máximo de 30 minutos contados a partir de que el usuario se presente con el formato de vale de almacén debidamente requisitado.

Para el caso de las firmas autorizadas el nivel mínimo es de Jefe de Departamento y quien autoriza a este personal es la persona titular de la Dirección del Área correspondiente.

Se entregarán los bienes requeridos en el vale de almacén al personal del área solicitante, de acuerdo a las existencias que se tienen en el momento. Horario de atención de 9:00 a 16:00 h.

Cuando el usuario no recoja el material solicitado en un término de dos días hábiles, dicho suministro será cancelado.

16.- Asignación, sustitución y retiro de mobiliario.

Operación. -

<table>
<tr><th>No.</th><th>Responsable</th><th>Actividad:</th><th>Requisito / medio:</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Usuario.</td><td>Personal de mando solicita la asignación, sustitución o retiro de mobiliario a su cargo o el de su personal, describiendo el número de Inventario y motivo del movimiento.

Intranet> servicios> recursos materiales> consulta de inventario> solicitudes
<table>
<tr><th>Nombre</th><th>Correo</th><th>Extensión:</th><th>Edificio</th></tr>
<tr><td>José Manuel Torreblanca Barra.</td><td>jose.torreblanca@inegi.org.mx</td><td>5662</td><td>Sede.</td></tr>
<tr><td>Miriam Jaqueline Aceves Ruiz Esparza</td><td>miriam.aceves@inegi.org.mx</td><td>4243</td><td>Sede.</td></tr>
<tr><td>Isaí Labastida Toro</td><td>isai.labastida@inegi.org.mx</td><td>2660</td><td>Héroes.</td></tr>
<tr><td>Oscar Mendoza Ramírez</td><td>oscar.mendoza@inegi.org.mx</td><td>4699</td><td>Héroes.</td></tr>
<tr><td>Ernesto Ramírez Reyes.</td><td>ernesto.ramirezr@inegi.org.mx</td><td>1483</td><td>Patriotismo.</td></tr>
</table></td><td>Correo electrónico.
Intranet.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Área de Inventaros.</td><td>Recibe la solicitud y verifica que el bien ha sido revisado por el área de mantenimiento, la cual emite un dictamen del estado físico en el que se encuentra. Si ya no tiene reparación se revisa la disponibilidad de bienes.

Si hay existencia, se retira el bien con en mal estado o sin reparación, se le asigna un bien en buen estado y se le elabora el resguardo correspondiente.</td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Usuario.</td><td>Recibe el bien, lo revisa y firma su resguardo.</td><td>Resguardo impreso para firma.</td></tr>
</table>

Período de atención. -

Máximo 3 días hábiles a partir que el usuario realiza el reporte y de acuerdo a la disponibilidad de bienes en bodega.

17.- Registro de usuario en los Módulos de Control de Correspondencia y Archivo de Trámite del SIA-Gestión y Archivos.

Ámbito de Aplicación. - El trámite es de carácter transversal.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Responsable de Archivo de Trámite (RAT)	Envía correo al Departamento de Control del Proceso de Gestión (DCPG), adjuntando formato de Registro de usuarios debidamente requisitado (Anexo 3); archivo Excel disponible en: https://365inegi.sharepoint.com/sites/sia/SitePages/Inicio.aspx	Correo electrónico saray.lopez@inegi.org.mx laura.medrano@inegi.org.mx y Anexo 3.
2.	Departamento de Control del Proceso de Gestión (DCPG)	Recibe correo y revisa datos del formato de Registro de usuarios.	SIA-Gestión y Archivos.
3.	DCPG	Ubica los datos del usuario en el sistema y valida.	
4.		Envía correo al RAT, en caso de requerir aclarar datos.	Correo electrónico.
5.		Registra por primera vez al usuario, en su caso, modifica o elimina permisos del usuario y notifica por correo al RAT.	SIA-Gestión y Archivos y correo electrónico.
6.	RAT	Recibe correo y verifica con el usuario registrado, el acceso al sistema.	Correo electrónico.
7.		Envía correo al DCPG confirmando el acceso del usuario registrado.	Correo electrónico

Período de atención. -

2 horas hábiles después de recibir el correo de solicitud para registro de un usuario, en su caso, modificar o eliminar permisos. Cuando se incluyan más usuarios, el tiempo variará dependiendo de la cantidad de éstos.

De existir inconsistencias informáticas, el tiempo contará una vez que se restablezca el servicio y se notificará al RAT dicha situación.

18.- Acceso de usuario como delegado en el SIA-Gestión y Archivos a la cuenta de un área de mando vacante.

Ámbito de Aplicación. - El trámite es de carácter transversal.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Responsable de Archivo de Trámite (RAT).	Envía correo al Departamento de Control del Proceso de Gestión (DCPG), adjuntando el formato para solicitar acceso de un usuario como delegado en el SIA-Gestión y Archivos (**Anexo 4 (**archivo Excel disponible en: https://365inegi.sharepoint.com/sites/sia/SitePages/Inicio.aspx**)** a la cuenta de un área de mando vacante.	Correo electrónico *saray.lopez@inegi.org.mx* *laura.medrano@inegi.org.mx* y Anexo 4.
2.	Departamento de Control del Proceso de Gestión (DCPG)	Recibe correo y revisa datos del formato para delegar en vacante.	Correo electrónico y Anexo 4
3.	DCPG	Ubica los datos del área la vacante en el sistema y valida.	SIA-Gestión y Archivos
4.		Envía correo al RAT, en caso de requerir validar datos.	SIA-Gestión y Archivos y correo electrónico.
5.		Delega al usuario en la vacante y notifica por correo al RAT.	Correo electrónico.
6.	RAT	Recibe correo y verifica con el usuario delegado, el acceso al sistema.	Correo electrónico.
7.		Envía correo al DCPG confirmando el acceso de usuario delegado.	Correo electrónico.

Período de atención. -

2 horas hábiles después de recibir el correo de solicitud para delegar a un usuario en vacante. Cuando se incluyan más usuarios a delegar, el tiempo variará dependiendo de la cantidad de éstos.

De existir inconsistencias informáticas, el tiempo contará una vez que se restablezca el servicio y se notificará al RAT correspondiente dicha situación.

19.- Préstamo de expedientes conservados en la Unidad de Resguardo de oficinas centrales.

Ámbito de Aplicación. - El trámite es de carácter transversal.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario	Ingresa al SIA-Gestión y Archivos / Archivo de concentración / Préstamo de expediente, en la dirección electrónica: *https://sia.inegi.org.mx/sia_gestion/*	SIA-Gestión y Archivos.
		Llena el vale de préstamo y solicita el expediente.	SIA Gestión y Archivos
2.	Departamento de la Unidad de Resguardo Central (DURC)	Revisa solicitud de préstamo y ubica el expediente.	Expediente, SIA-Gestión y Archivos.
3.	DURC	Contacta al usuario en caso de requerir datos complementarios para el vale de préstamo y programa la entrega.	Correo electrónico, Teams, Vía telefónica (extensión del usuario).
4.	Usuario.	Recibe expediente y firma el vale de préstamo correspondiente.	Vale de préstamo y expediente.
5.	Usuario	Regresa el expediente una vez que termina la consulta.	Expediente.

Período de atención. -

En oficinas centrales: máximo 1 hora hábil a partir de que el usuario realiza la solicitud a través del sistema.

En caso de usuario adscrito a dirección regional o coordinación estatal con expedientes resguardados en Aguascalientes: máximo 1 día hábil contados a partir de que el usuario realiza la solicitud a través del sistema. El envío de la información escaneada o a la oficina del usuario, dependerá del volumen de información solicitada.

20.- Compras menores.

Operación. -

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Usuario.	Solicita, en su caso asesoría para formalizar su requerimiento de bienes y servicios, mediante el procedimiento de compras menores en Oficinas Centrales.	Vía telefónica o correo electrónico.
2.	**Edificio Sede:** Subdirección de Adjudicaciones Directas Departamento de Adjudicaciones Directas A **Edificio Parque Héroes:** Subdirección de Servicios del Inmueble Parque Héroes Departamento de Recursos Materiales y Mantenimiento **Inmueble Patriotismo:** Subdirección de Adquisiciones y Recursos Materiales Departamento de Adquisiciones.	Proporciona asesoría indicando pasos a seguir para que se elabore el requerimiento de compra, señalando las autorizaciones que se requieran, en su caso.	**Edificio Sede:** (31) 5105 javier.montes@inegi.org.mx 32avier.olivares@inegi.org.mx **Edificio Parque Héroes:** (31) 2660 isai.labastida@inegi.org.mx oscar.mendoza@inegi.org.mx **Inmueble Patriotismo:** (32) 1063 elvira.villasenor@inegi.org.mx
3.	Usuario (Persona titular de Dirección de Área o Persona servidora pública habilitada por la persona titular de la Dirección o Coordinación General).	Genera y envía correo electrónico de solicitud de adquisición de bienes y/o contratación de servicios e incluye archivo electrónico en PDF con las autorizaciones que correspondan, en su caso.	Correo electrónico.
4.	**Edificio Sede:** Subdirección de Adjudicaciones Directas Departamento de Adjudicaciones Directas A **Edificio Parque Héroes:** Subdirección de Servicios del Inmueble Parque Héroes Departamento de Recursos Materiales y Mantenimiento **Inmueble Patriotismo:** Subdirección de Adquisiciones y Recursos Materiales Departamento de Adquisiciones.	Verifica contenido de solicitud y en caso de requerimientos de bienes, consulta existencias en almacén; de haber existencias informa al área requirente para que elabore vale de almacén para surtir los bienes requeridos; en caso contrario, procede con el trámite de compra menor de bienes de consumo. Atiende la compra y/o servicio y entrega los bienes o notifica la contratación de los servicios directamente en la oficina del área requirente.	Correo electrónico.

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
5.	Usuario.	Firma de recibido en correo electrónico de solicitud y la o el servidor público facultado firma la aceptación en el comprobante fiscal correspondiente.	Correo electrónico y comprobante fiscal.

Período de atención. –

2días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de compra menor para la entrega de los bienes al Área Requirente y/o aviso de contratación del servicio solicitado.

21.- Reporte de daños o robo con violencia de bienes del Instituto.

Ámbito de Aplicación. – El trámite es de carácter transversal.

Operación. –

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Resguardante del Bien.	Reporta el daño material por accidente a equipo o robo con violencia a la **Subdirección de Seguros y Control Inmobiliario** y lo hace del conocimiento de su jefe inmediato.	Correo electrónico. osvaldo.luevano@inegi.org.mx marcela.serrano@inegi.org.mx Vía telefónica. (31) 5158 (31) 5876
2.	Departamento de Siniestros.	Remite al resguardante vía correo electrónico el formato de constancia de hechos que debe elaborar y documentos que debe de entregar para evaluar si los hechos constituyen un siniestro cubierto por algunas de las pólizas contratadas por el INEGI.	Correo electrónico. Documentación: *Constancia de Hechos (**ANEXO 5)** *Copia de identificación de quienes firman constancia. *Diagnóstico de daños a equipo o denuncia ante las autoridades. *Resguardo del equipo. *Pase de salida *Evidencia de los daños al equipo o bienes con motivo del robo
3.	Resguardante del Bien.	El caso de robo deberá de levantar denuncia antes las autoridades y dar aviso a la Coordinación General de Asuntos Jurídicos.	Oficio Denuncia
4.	Jefe inmediato del resguardante del bien.	Remite el expediente completo a la Dirección de Recursos Materiales con copia a la Subdirección de Seguros y control Inmobiliario.	Correo electrónico. Oficio de Reclamación. Oficio de envío de documentación.
5.	Departamento de Siniestros.	Del análisis al expediente, si se determina que el daño material o robo con violencia están cubiertos por alguna de las pólizas contratadas por el INEGI, se da inició al procedimiento para la indemnización correspondiente por parte de la Aseguradora.	Correo electrónico. Oficio de Reclamación. Oficio de envío de documentación.

Período de atención.-

Una vez que el resguardante determina el daño o robo a su equipo, a través de su superior jerárquico de inmediato, informará lo sucedido a la Dirección de Recursos Materiales a través de la Subdirección de Seguros y Control Inmobiliario, para que ésta ejecute el procedimiento previsto para el caso de siniestro en la póliza o contrato correspondiente, e integre el expediente que servirá de base para la reclamación e indemnización.

El INEGI, será indemnizado por la Aseguradora dentro de los 30 días hábiles posteriores a la firma del Convenio y Determinación de Pérdidas.

22.- Reporte de daños materiales o robo a vehículos propiedad del Instituto.

Ámbito de Aplicación. – El trámite es de carácter transversal.

Operación.-

No.	Responsable:	Actividad:	Requisito / medio:
1.	Resguardante del Bien o conductor del vehículo.	**Reporta a la cabina de la Aseguradora** el daño material o robo, al vehículo bajo su resguardo. La póliza se encuentra en la guantera del vehículo y esta el teléfono al cual se hace el reporte. Lo hace del conocimiento de su jefe inmediato y del área de transportes. Espera al ajustador para el deslinde de responsabilidad y en su caso proporcione pase al taller para la reparación o en su caso para dar seguimiento a la emisión de la carta de pérdida total por daños materiales o robo.	Reporte Declaración Universal del accidente. Pase al taller para reparación y/o carta de pérdida total.
2.	Resguardante del Bien o conductor del vehículo.	El caso de robo o si el vehículo es detenido deberá de levantar denuncia antes las autoridades y dar aviso a la Coordinación General de Asuntos Jurídicos	Oficio Denuncia
3.	Departamento de Siniestros.	Envía el reporte emitido por la Aseguradora del siniestro al área de transportes Recibe del área de transportes la constancia de hechos y el expediente del siniestro.	Correo electrónico Oficio Documentación: *Constancia de Hechos (**ANEXO 5)** *Copia de identificación de quienes firman constancia. *Resguardo del equipo. *Declaración Universal del Accidente *Copia de pase al taller a reparación. osvlado.luevano@inegi.org.mx marcela.serrano@inegi.org.mx
4.	Área de Transportes	Si son daños materiales (colisión a rotura de cristales), el bien es reparado por el proveedor de la Aseguradora y da seguimiento hasta su reparación y aceptación de la misma.	Correo electrónico

Período de atención. –

Una vez que el resguardante tiene el percance o siniestro debe de reportarlo de inmediato a la Aseguradora.

El vehículo debe de ingresar al taller asignado por la Aseguradora para valuación de daños materiales, misma que deberá de tenerse a los tres días hábiles posteriores a su ingreso, y a partir de cumplido este plazo se tendrán 30 días naturales para la reparación correspondiente.

El caso de pedidas totales por daños materiales o por robo el INEGI, será indemnizado por la Aseguradora dentro de los 30 días hábiles posteriores a la entrega del expediente a la Aseguradora y contaran a partir de la entrega de la factura endosada a favor de la Aseguradora.

IV. FORMATOS E INSTRUCTIVOS. –

Anexo 1

Reporte de atención de servicios.

Fecha: ____de_____de20____ .Hora: _____:_____.Levantado por:_____

Mediante : Llamada telefónica ☐ Mesa de ayuda ☐ Correo electrónico ☐

Nombre quien reporta: _____

Ubicación. Edificio: _____ Puerta: _____ Nivel: _____

Extensión: _____ Correo electrónico: _____ *@inegi.org.mx* Área: _____

Descripción del reporte: _____

S e g u i m i e n t o

Atendido por: _____ Departamento: _____

Fecha de atención: / / 20_____. Hora de atención: : _____ h.

Comentarios: _____

_____

Nombre y firma de aceptación del servicio

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "REPORTE DE ATENCIÓN DE SERVICIOS"

OBJETIVO.

Dar seguimiento a los reportes de servicios de limpieza en oficinas y áreas comunes, control de plagas, fallasen equipos dispensadores de agua, suministro de agua purificada en garrafón y demás servicios generales, cumpliendo con las condiciones contratadas y la normatividad aplicable, para mantener las condiciones de higiene, operatividad y salubridad en los inmuebles de Oficinas Centrales y atender los requerimientos de las unidades (UA) y áreas administrativas (AA).

Formulación a cargo de:	La Subdirección de Servicios de Apoyo en el Edificio Sede (SSA), la Subdirección de Servicios y Mantenimiento del Edificio Parque Héroes (SSMEPH) y Dirección de Administración de Inmuebles en la CDMX
Ejemplares:	Original. – Departamentos adscritos a la SSA, SSMEPH y DAICDMX, responsables del seguimiento a la atención de los rep–rtes recibidos por las UA y AA.
Distribución:	

EN EL CONCEPTO:	***DEBERÁ ANOTARSE:***
1. Fecha.	Día, mes y año de levantamiento del reporte.
2. Fecha.	Hora del levantamiento del reporte.
3. Levantado por.	Nombre de la persona servidora pública que levanta el reporte.
4. Mediante.	Vía por la cual la o el usuario hace el reporte, indicar con una "X" en caso de ser a través de llamada telefónica, mesa de ayuda (extensión 5000) o por correo electrónico.
5. Nombre quien reporta.	Nombre de la persona servidora pública que reporta o solicita la atención del servicio.
6. Edificio.	Nombre del edificio en el cual se requiere la atención del servicio, indicar: Sede, Parque Héroes, Patriotismo, Periférico, Biblioteca, Centro Asistencial, etc.
7. Puerta.	Ubicación del área que requiere la atención del servicio (solo llenar para el caso del Edificio Sede).
8. Nivel.	Número de piso o nivel ubicada el área que requiere la atención del servicio.

EN EL CONCEPTO:	***DEBERÁ ANOTARSE:***
9. Extensión.	Número de extensión telefónica del área que requiere la atención del servicio.
10. Correo electrónico.	Cuenta del correo electrónico institucional de la o el servidor público que reporta o solicita la atención del servicio.
11. Área.	Nombre o siglas del área que solicita la atención del servicio (departamento, subdirección, dirección, etc.).
12. Descripción del reporte.	Descripción del requerimiento específico que se reporta y se requiere su atención.
13. Atendido por.	Nombre de la o el servidor público que atendió el reporte.
14. Departamento.	Nombre o siglas del departamento que atendió el reporte.
15. Fecha de atención.	Día, mes y año de atención del reporte.
16. Hora de atención.	Hora de atención del reporte.
17. Comentarios.	En caso de requerirse, la o el servidor público que atendió el reporte, puede indicar las recomendaciones al área para prevenir que se vuelva a presentar la problemática reportada.
18. Nombre y firma.	Nombre de la o el servidor público que solicitó el servicio o responsable del área en donde se dio la atención, firmando de conformidad con el servicio proporcionado.

Anexo 2

DISPOSICIONES CONTENIDAS AL REVERSO DEL TARJETÓN PARA ESTACIONAMIENTO.

Lineamientos principales para el uso de estacionamientos del INEGI:

- El ingreso será de 7:00 a 16:30 horas, de lunes a viernes.
- Sólo se permitirá la pernocta vehicular previo aviso vía correo electrónico o por escrito al área de seguridad, enunciando el motivo.
- No se permitirá el acceso a vehículos sin tarjetón.
- El tarjetón es personal e intransferible.
- Deberá colocarse en lugar visible mientras permanezca dentro de los estacionamientos del INEGI.
- El tarjetón servirá para identificar el vehículo y al propietario.
- La portación de un tarjetón no obliga a nuestro Instituto a otorgar un cajón de estacionamiento si no hay lugares disponibles.
- El INEGI no se hace responsable de pérdidas, daños o siniestros ocurridos en sus estacionamientos.
- Seguir las indicaciones de protección civil en caso de contingencia.

Es motivo de suspensión del derecho de tarjetón y uso de los estacionamientos:

- Cualquier alteración del orden que se efectúe en los estacionamientos.
- Falsificar el tarjetón.
- Portar copia fotostática del tarjetón en lugar del original.
- Utilizar el tarjetón de otra persona.
- No respetar los límites de velocidad en los estacionamientos.
- Trasgredir las medidas de seguridad establecidas.
- Ocupar lugares prohibidos.
- Estacionarse invadiendo el espacio de otro cajón.
- Apartar cajón de estacionamiento.

Anexo 3

INEGI

DIRECCIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS
SUBDIRECCIÓN DE ARCHIVO DE TRÁMITE
FORMATO PARA LA SOLICITUD DE REGISTRO DE USUARIOS EN SIA-GESTIÓN Y ARCHIVOS

INDICAR: (1)

Usuario por primera vez SI ☐ NO ☐

Modificar permisos: SI ☐ NO ☐

N° (2)	UNIDAD ADMINISTRATIVA / ÁREA ADMINISTRATIVA (3)	NOMBRE DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN (4)	CÓDIGO ORGANIZACIONAL (5)	NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO (6)	PUESTO (7)	CORREO ELECTRÓNICO (8)	NOMBRE COMPLETO DEL MANDO MEDIO O SUPERIOR QUE AUTORIZA (9)	Módulo Control de Correspondencia (10)	Módulo de Archivo de Trámite (11)
		INDIQUE CUANDO ESTE VACANTE							

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL "SOLICITUD DE REGISTRO DE USUARIO"

OBJETIVO:

Registrar la información necesaria realizar el trámite del registro de usuario por primera vez o modificación de permisos.

Formulación a cargo de:	Responsable de Archivo de Trámite y área generadora.
Medio para solicitar:	Correo electrónico.
Dirigido a:	Subdirección de Archivo de Trámite y copia al Departamento de Control del Proceso de Gestión.

EN EL NÚMERO	***DEBERÁ ANOTARSE***
1.	Una "X" para: a) Registro de usuario por primera vez. b) Modificar permisos asignados.
2.	Registrar el número consecutivo para cada usuario que solicita su alta o modificación de permisos asignados previamente.
3.	Nombre completo de la Unidad y/o Área Administrativa de acuerdo a la estructura.
4.	Nombre completo del Área de Adscripción, indicar cuando el área se encuentra vacante, en dicho caso enviar también el formato de "Solicitud para delegar usuario en vacante".
5	Anotar el código organizacional del Área de Adscripción, asignado por la Dirección de Planeación Organizacional y Administración de Personal – Subdirección de Contratación "A".
6	Nombre completo del usuario al que se va a registrar.
7	Nombre completo del puesto que ocupa el usuario al que se va a registrar.
8	Correo electrónico del usuario al que se va a registrar. Previamente verifique este dato con el que presenta el directorio institucional.
9	Nombre completo del Mando medio o superior que autoriza el registro del usuario.
10	Marcar con una "X" cuando se asignará permiso para el Módulo de Control de Correspondencia.
11	Marcar con una "X" cuando se asignará permiso para el Módulo de Archivo de Trámite.

NOTAS:

1. Debe usar una fila por cada usuario.
2. Utilizar letra en mayúscula y sin acentos.

Anexo 4

INEGI

DIRECCIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS
SUBDIRECCIÓN DE ARCHIVO DE TRÁMITE
SOLICITUD DE DELEGAR USUARIO EN VACANTE EN EL SIA-GESTIÓN Y ARCHIVOS

NOMBRE DE LA UNIDAD Y ÁREA ADMINISTRATIVA: (1) _____

NOMBRE COMPLETO DEL ÁREA VACANTE (2)	CÓDIGO ORGANIZACIONAL (3)	NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO QUE SERÁ DELEGADO EN LA VACANTE (4)	CORREO ELECTRÓNICO DEL USUARIO (5)	NOMBRE COMPLETO DEL MANDO QUE AUTORIZA (6)	Módulo Control de Correspondencia (7)	Módulo Archivo de Trámite (8)

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL "SOLICITUD PARA DELEGAR EN VACANTE"

OBJETIVO:

Registrar información necesaria para realizar el trámite para Delegar en Vacante a un usuario

Formulación a cargo de: Responsable de Archivo de Trámite y área generadora.

Medio: Correo electrónico.

Dirigido a: Subdirección de Archivo de trámite y copia a Departamento de Control del Proceso de Gestión.

EN EL NÚMERO ***DEBERÁ ANOTARSE***

1. Nombre completo de la Unidad Administrativa y Área Administrativa en la que se encuentra el usuario.
2. Nombre completo del área vacante.
3. Código Organizacional del Área de Adscripción vacante, asignado por la Dirección de Planeación Organizacional y Administración de Personal – Subdirección de Contratación "A". (La Dirección del Sistema Institucional de Archivos no asigna, cambia o controla este dato).
4. Nombre completo del usuario que será delegado en el área vacante.
5. Correo Institucional asignado al usuario que será delegado en el área vacante.
6. Nombre y cargo completo del mando que autoriza la delegación en el área vacante.
7. Marcar con una "X" cuando se asignará permiso para el Módulo de Control de Correspondencia.

NOTAS:

1. Debe usar una fila por cada usuario.
2. Utilizar letra en mayúscula y sin acentos.

ANEXO 5

Formato e instructivo de llenado de Constancia de Hechos.

“CONSTANCIA DE HECHOS”

En la ciudad de **(1)**, siendo las **(2)** 00:00 horas del día **(3)** de **(4)** del año **(5)**, se reunieron en **(6),** del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, ubicado en el Edificio **(7)** , sito en **(8)** Fraccionamiento **(9)**, de la ciudad de **(10)**, se reunieron los C.C. **(11)**, con puesto de **(12)** y **(13),** con puestos de **(14)**, para proceder con fundamento en el artículo (15) () de la Norma de Seguros de Bienes del Instituto Nacional de Estadística y Geografía **(14 bis),** a dejar constancia de hechos como a continuación se detalla: ----------

----------**HECHOS**---------- Bajo protesta de decir verdad la C. **(11),** con puesto de **(12),** manifiesta que siendo las **(16)** horas del día **(17)** de **(18)** de **(19)**, en el **(***descripción detallada de los hechos que dieron origen al (daño y/o robo) del bien(es) propiedad del Instituto* (20)**)**,(circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos – concretarse a los hechos que originaron el siniestro-, apoyándose en documentación como: acta levantada ante el ministerio público u otra autoridad y/o aviso del siniestro a la Aseguradora).----------

---El (los) bien(es) que fue(ron) siniestrado(s) y bajo mi resguardo tiene(n) los siguientes datos de identificación: Marca **(21)**, Modelo **(22)**, número de inventario **(23** y número de serie **(24)**. (Identificación clara y completa del tipo de bien siniestrado, de acuerdo con lo siguiente: inventariables -núm. De inventario, marca, modelo y serie-de consumo -descripción completa del bien, clave en el kárdex del almacén-, mercancías -catálogo de ventas-e inmuebles –núm. De inmobiliario nacional del instituto-); se asignó el bien al resguardante para realizar XXXXX correspondiente a la actividad y/o proyecto XXXXXXXX **(24 bis)**. ----------En relación con el (daño y/o robo) del (los) bien(es) antes señalado (s), se declara **(25)** (declaraciones del responsable del bien y demás personas involucradas, siempre que éstas sean empleados del Instituto; señalar el documento mediante el cual el resguardante recibió el bien bajo su custodia y/o el documento en el cual se le autorizó su uso, así como aquellas medidas preventivas que aplicó para evitar el siniestro y aquellas circunstancias que no pudieron preverse y/o evitarse.). ----------

----------**CIERRE DE LA CONSTANCIA** ----------

No habiendo más hechos que hacer constar, se da por concluida la misma, siendo las **(26)** horas del día de su inicio, firmando para constancia los que en ella intervinieron:----------

Nombre y firma del Resguardante del bien (11)

TESTIGOS

Nombre y Firma de Testigo (13)	**Nombre y Firma de Testigo (14)**

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO "CONSTANCIA DE HECHOS"

OBJETIVO.

Homogeneizar a nivel institucional el formato de constancia de hechos en caso de siniestro, con el fin de que las Áreas Administrativas cuenten con una guía para la elaboración del documento que formará parte del expediente de reclamación de indemnización a la Aseguradora.

Formulación a cargo de:	Áreas Administrativas
Ejemplares:	1 Original, y 1 copia
Distribución:	Original.- Expediente del Sinestro. Copia.- Oficio de Reclamación a la Aseguradora

1.	Ciudad	Lugar Geográfico en el que se elabora la constancia de hechos.	
2.	Hora de elaboración:	Indicar hora y minutos en que se elabora	

EN EL CONCEPTO:		***DEBERÁ ANOTARSE:***	
1	Ciudad.	Lugar geográfico en el cual se elabora la constancia de hechos	
2	Hora de elaboración.	Indicar la hora y minutos en que se elabora.	
3	Día.	Indicar el día en que se elabora.	
4	Mes.	Indicar el mes en que se elabora.	
5	Año.	Indicar el año en que se elabora.	
6	Área de adscripción.	Indicar el área de adscripción del resguardante del bien en la que se elabora la constancia de hechos.	
7	Denominación del Inmueble.	Indicar la denominación del inmueble en el que se elabora la constancia de hechos.	
8	Domicilio de Inmueble.	Anotar el domicilio geográfico en el cual se elabora la constancia de hechos.	
9	Fraccionamiento.		
10	Ciudad.		
11	Nombre.	Del resguardante del bien siniestrado.	
12	Puesto.	Indicar el puesto del resguardante del bien.	
13	Nombre de testigos.	Indicar el nombre de los testigos que participan en la constancia de hechos.	
14	Puesto de testigos.	Indicar los puestos de los testigos que participan en la constancia de hechos.	
15	Fundamento que soporta la elaboración	Indicar el precepto de la Norma de Seguros, de acuerdo al tipo de bienes siniestrados (Artículo 38 fracción V o Artículo 43).	
16	Hora del siniestro.	Indicar la hora y minutos en que se presentó el siniestro (formato 00:00).	
17	Día del siniestro.	Indicar el día en que se presentó del siniestro.	
18	Mes del siniestro.	Indicar el mes en que se presentó el siniestro.	
19	Año del siniestro.	Indicar el año en que se presentó el siniestro.	

	EN EL CONCEPTO:	***DEBERÁ ANOTARSE:***	
20	Descripción de los hechos.	Descripción detallada de la circunstancia de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos, apoyándose en la documentación como acta levantada ante el ministerio público u otra autoridad, y/o aviso de siniestro a la aseguradora. Asentar la ubicación geográfica en la que ocurrió el siniestro conforma lo siguiente:	
		(**Tipo de Vialidad)** Avenida	Ejemplo:
		(**Nombre de Vialidad**) Héroe de Nacozari Sur	Avenida Héroes de Nacozari Sur 2301, Puerta 4, Nivel Acceso, Fraccionamiento Jardines del Parque, 20276, Aguascalientes, Aguascalientes, Aguascalientes, Entre calle INEGI y Avenida del Lago, Avenida Paseo de las Garzas.
		(**Número Exterior**) 2301	
		(**Número Interior**) Puerta 4, Nivel Acceso	
		(**Tipo de Asentamiento Humano**) Fraccionamiento	
		(**Nombre del Asentamiento Humano**) Jardines del Parque.	
		(**Código Postal**) 20276	
		(**Nombre de la Localidad**) Aguascalientes	
		(**Entre vialidades**) Entre calle INEGI y Avenida del Lago	
		(**Vialidad Posterior**) Avenida Paseo de las Garzas	
21	Marca.	En su caso, indicar marca de bien siniestrado de acuerdo a lo señalado en el resguardo del bien.	
22	Modelo.	En su caso, indicar modelo de bien siniestrado de acuerdo a lo señalado en el resguardo del bien.	
23	Número de inventario.	En su caso, indicar número de inventario de bien siniestrado, de acuerdo a lo señalado en el resguardo del bien.	
24	Número de serie.	En su caso, indicar número de serie de bien siniestrado de acuerdo a lo señalado en el resguardo del bien.	
24. bis	Actividad o proyecto al que estaba destinado el uso del bien.	Indicar la actividad o proyecto para la cual se asignó el bien al resguardante.	
	Ejemplos:	Levantamiento de cuestionarios del Censo Económico 2019	
		Traslado de materiales de la bodega al edificio Sede como apoyo administrativo al programa regular.	
25	Declaración de resguardantes.	Declaraciones de la o el resguardante del bien y demás personas involucradas, siempre que éstas sean empleados del instituto.	
26	Hora de conclusión del acta.	Indicar la hora y minutos en que se finalizó el acta (formato 00:00)	

V. INTERPRETACIÓN. -

Corresponderá al Titular de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales interpretar administrativamente las disposiciones contenidas en la Guía quien, en su caso, resolverá las consultas que se susciten con motivo de la aplicación de la misma, así como la atención de los supuestos no previstos por ésta.

TRANSITORIOS. -

PRIMERO. - La Guía resultará aplicable al día hábil siguiente de su publicación en la Normateca Institucional del Instituto.

SEGUNDO. - El presente instrumento deja sin efecto a la Guía de Trámites de Servicios de la DGARMSG, publicada en la Normateca Institucional del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el 19 de febrero de 2019.

ÚLTIMA HOJA DE LA GUÍA DE TRÁMITES DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES PUBLICADA EN LA NORMATECA INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2022, LAS CUALES SE HACEN CONSTAR SON 50 FOJAS ÚTILES.

Autorización

Víctor Manuel Rodríguez Silva
Director General Adjunto de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En términos de las atribuciones que le confiere el artículo 44 de Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.