



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES
PLANTEL NAUCALPAN
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Ing. José Antonio Cervantes Montiel Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez	Responsables del proceso de Servicios generales	
Revisó	Lic. José Pablo Hernández Jiménez	Representante del Secretario administrativo ante el SGC	
Autorizó	Mtro. Keshava Rolando Quintanar Cano	Secretario Administrativo	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría Administrativa**, a través del proceso de Servicios generales. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Servicios generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de las entidades y dependencias, 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 **CCH Naucalpan**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERN O*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A infraestructura	20	N/A	20
	A equipo	5	VARIABLE	5
	A parque vehicular	5	5	10
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	3	Depende el tiempo estimado de correos o la empresa de la mensajería	3 + el tiempo externo
	Mensajería especializada	3	Depende de la instancia	3 + el tiempo externo
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación para locales, y 05 días hábiles para foráneos.		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación.		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	1	4	5

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 20 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 08 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Mantenimiento</p> <p>a) Responsable(s): Ing. José Antonio Cervantes Montiel Jefe de Departamento de Mantenimiento.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5360-0323 extensiones 255 y 275.</p> <p>d) Correo electrónico: antoniocervantes@unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 05 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Mantenimiento ó en el Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <p>a) Responsable(s): Ing. José Antonio Cervantes Montiel Jefe de Departamento de Mantenimiento Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez Jefe de Intendencia y Vigilancia</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5360-0323 extensiones 251,255,269 y 275</p> <p>d) Correo electrónico: antoniocervantes@unam.mx delarosa@unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5360-0323, extensiones 251 y 269. d) Correo electrónico: delarosa@unam.mx

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 01 días hábiles con propio. • 10 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. • 10 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5360-0323, extensiones 251 y 269. d) Correo electrónico: delarosa@unam.mx

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5360-0323, extensiones 251 y 269. d) Correo electrónico: delarosa@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: directo 5360-0323, extensiones 251 y 269. • Correo electrónico: delarosa@unam.mx

**SEGURIDAD
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES**

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia y Vigilancia</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Manuel de la Rosa Ramírez.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5360-0323, extensiones 251 y 269.</p> <p>d) Correo electrónico: delarosa@unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.

5. ANEXOS

No aplica.