



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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



Elaboró	Ing. Benjamin Tinoco Ramírez Lic. Emiliano Díaz Díaz	Responsables del Proceso de Servicios Generales
Revisó	Lic. Eliecer Beltrán Prieto	Representante de la Secretaría administrativa ante SGC
Autorizó	Lic. Blanca Adela Zamora Muñoz	Secretaría administrativa

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 la dependencia, 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 de la **Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Vallejo**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno (Mantenimiento menor).	9	N/A	9
	A infraestructura con personal interno, que requiere de valoración detallada**	12	N/A	12
	A infraestructura con personal externo.***	N/A	N/A	N/A
	A equipo y parque vehicular	20	N/A	20
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 04 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud		
	Engargolado			
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 05 días hábiles de anticipación.		

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

** Se requerirán 10 días hábiles para la compra de materiales y/o equipo necesarios que no sean de uso recurrente (Departamento de Bienes y Suministros).

*** Dicho mantenimiento lo gestiona la Superintendencia de obras.

**** En el servicio de carpintería y herrería si es construcción de alguna estructura o mueble, se requiere de 30 días hábiles para realizar el trabajo.

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

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar el servicio de mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo, a través de los siguientes servicios:</p> <p>Carpintería: Fabricar, armar, conservar y reparar mobiliario de oficina, aulas y talleres, puertas, plafones, lambrines, estrados, mamparas, tarimas, zoclos, marcos y otros objetos de madera.</p> <p>Herrería: Construir y reparar piezas metálicas de mobiliario de oficina, talleres, aulas, instalaciones deportivas, cancelaría de tipo estructural, ventanería, balconería, herrería estructural, colocación de herrajes o mobiliario.</p> <p>Jardinería: Podar, deshierbar, regar y trasplantar todo tipo de plantas y árboles. Coordinar los trabajos de recolección y transporte de desechos que se encuentren en las zonas verdes que tengan asignadas, a los depósitos correspondientes.</p> <p>Plomería: Realizar el mantenimiento de equipos, tuberías, agua potable, tratada y negras, Instalar y reparar líneas hidráulicas, así como tazas sanitarias, mingitorios, lavabos, vertederos, válvulas, tuberías de fierro galvanizado, cobre tipo L4M, acero soldable y PVC.</p> <p>Albañilería: Reparar cimientos; levantar muros, techos, losas, dalas y otras obras de albañilería, pegar tabiques, armar amarres y castillos; armar varillas para trabes, cimbras; hacer colado de concreto en losas, con trabes y columnas; realizar aplanados y recubrimiento de pisos y armar torres para andamios tubulares, ejecutar cortes de varilla, loseta, concreto, mosaico y azulejo, colocar azulejo y/o mármol.</p> <p>Pintura: Aplicar todo tipo de pinturas, esmaltes, solventes, lacas, barniz, impermeabilizantes y otros en muebles, inmuebles, instalaciones y equipo, en forma uniforme, con acabado total o parcial, acondicionar la superficie para la aplicación de los materiales indicados, lijando, resanando o aplicando sellador o plaste.</p> <p>Electricidad: Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de alumbrado y energía eléctrica, Instalar cableado y reparar conductores, tableros de conexión, cajas de fusibles, arrancadores y equipo de control, sistemas eléctricos de baja tensión, en sistemas monofásicos o trifásicos, ranurar muros y entubar conforme a planos: salida de centros, apagadores y contactos.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios, académicos, personal de confianza y personal administrativo de base con previa autorización de su jefe inmediato.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<p>Entregar correctamente llenada y firmada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101) vigente, debidamente requisitada y firmada por cada servicio. 2. Especificar el tipo de servicio a realizar en la infraestructura o en el equipamiento, de acuerdo a las fallas que presentan. 3. Descripción clara y detallada del servicio. 4. Entregar el bien o declarar en la solicitud: Ubicación y Horario del sitio donde se solicita el servicio. 5. Nombre y Firma del responsable del área solicitante autorizado.

	Nota: Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.
Resultados del servicio	Entrega de la infraestructura, bienes y/o equipamiento del plantel en las fechas acordadas conforme a la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo de respuesta:</p> <p>A) 7 días hábiles para mantenimiento que no requiere valoración detallada de la falla.</p> <p>B) 10 días hábiles para mantenimiento a infraestructura que si requiere de valoración detallada de la falla y determinar el mecanismo de reparación.</p> <p>* Se requerirán de 10 días hábiles para la compra de materiales y/o equipo necesarios que no sean de uso recurrente. (Departamento de Bienes y Suministros)</p>
Medio de solicitud	<p>Por escrito mediante solicitud por parte del área solicitante,</p> <p>Nota: Las redes sociales (WhatsApp, etc.) no son medios de solicitud válidos.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Las solicitudes se entregarán de lunes a jueves de 07:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas y viernes de 07:00 a 15:00 y 17 a 19 horas en la oficina del taller de mantenimiento al jefe de departamento o bien, al jefe de taller en turno.</p> <p>a) Responsable: Ing. Benjamín Tinoco Ramírez - Jefe de Mantenimiento</p> <p>b) Teléfono de atención: 55-5097-2151</p>

Mantenimiento a equipo y parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a los equipos y vehículos del Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Vallejo, 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 equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada.* o • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.* • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo y/o vehículos. ** <p>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</p> <p>** Las redes sociales, WhatsApp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</p>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de servicio. 20 días Máximo.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable: Lic. María Alejandra Rivera Hernández.- Jefa del Depto. Bienes y Suministros.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55- 5097-2134, 55 - 5097-2136</p> <p>d) Correo electrónico: maria.rivera@cch.unam.mx</p>

Servicios de correspondencia

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de oficios, sobres, documentos, cartas, impresos, tarjetas y/o paquetes, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Colegio de Ciencias y Humanidades plantel Vallejo.
Usuario(s)	Funcionarios, académicos, personal de confianza y personal administrativo de base con previa autorización de su jefe inmediato.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Para enviar correspondencia :</p> <p>Entregar Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar dentro del apartado <i>Servicios de Apoyo</i>, la opción de Correspondencia y/o paquetería con PROPIO.*</p> <p>o</p> <p>Para distribuir correspondencia al interior de la Dependencia: Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201.</p> <p>Además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar los Documentos y/o paquetes que se requiere enviar con tres días hábiles de anticipación. • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional necesaria para su entrega. • Acuse(s) respectivo(s) <p>* En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de la correspondencia y/o paquetería que se demuestra mediante el acuse de recibo que contendrá los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sello de acuse del destinatario. • Nombre. • Firma. • Fecha y hora de recibido.
Tiempo de respuesta	De acuerdo a lo establecido mediante la solicitud aceptada por el responsable del proceso de Servicios Generales. 3 días hábiles

Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: a) Responsable: Lic. Emiliano Díaz Díaz.- Jefe del Departamento de Intendencia b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención:55- 5097-2162 d) Correo Electrónico: Emiliano.diaz @cch.unam.mx
--	--

Servicio de transporte

Descripción	Trasladar alumnos, personal o materiales (insumos, equipo, etc.) para el desarrollo de las funciones sustantivas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo, a solicitud del personal autorizado para este fin.
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	<p>Entregar en el Departamento de Bienes y Suministros, Solicitud Única de Servicios F04 PSG 0201, correctamente requisitada y con previa autorización de la Secretaría Administrativa. La solicitud se encuentra en portal del plantel www.cch-vallejo.unam.mx en la liga "escuela". *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de material o equipo a trasladar, aclarar en la solicitud si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. <p>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</p> <p>**Nota: Las redes sociales, Whatsapp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</p>
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo y al lugar solicitado en la fecha y hora requeridas, si la solicitud es entregada al Departamento de Bienes y Suministros con 4 días hábiles de anticipación
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable: Lic. María Alejandra Rivera Hernández.- Jefa del Depto. Bienes y Suministros.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55- 50-97-21-34; 55- 50-97-21-36</p> <p>d) Correo electrónico: maria.rivera@cch.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Reproducir, Fotocopiar, imprimir todo tipo de documentos, planos y estenciles en máquina fotocopidora, mimeógrafo, heliógrafo o multilith y servicios de reproducción externos; así como el engargolado.
Usuario(s)	Funcionarios, Personal de Confianza, Administrativo y Académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Requisitos:</p> <p>Para todo servicio solicitado entregar Solicitud de Reproducción y Engargolado de documentos (F01 PSG 0301), correctamente llena y autorizada. Dicha solicitud se hará en las oficinas de la Secretaría de Servicio de Apoyo al Aprendizaje.</p>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar la cantidad de reproducciones y engargolados solicitados en el tiempo estipulado con las características solicitadas. • Regresar el material impreso o fotocopiado con el original tal y como fueron entregados por el usuario
Tiempo de respuesta	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Responsable: Lic. Adrián Enríquez Benítez.- Jefe del Departamento de Impresiones • Horarios de atención: lunes a viernes de 9.00 a 15.00 y de 17.00 a 20.00 horas • Teléfono de atención: directo55- 5097-2150. . Correo Electrónico : adrian.enriquez@cch.unam.mx

Servicios de limpieza no programada

Descripción	Proporcionar el servicio de limpieza solicitada, de las áreas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>A) Entregar Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.*</p> <p>B) Especificar dentro del apartado Servicios de Apoyo la opción de Limpieza, describiendo el área y la fecha en que se requiere dicho servicio.</p> <p>C) Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.**</p> <p>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</p> <p>** Las redes sociales, whatsapp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos</p>
Resultados del servicio	Limpieza del área(s) solicitada(s) de la Dependencia de acuerdo a los requisitos establecidos por el usuario y comprometidos por el responsable del proceso de Servicios Generales en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	03 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:</p> <p>a) Responsable: Lic. Emiliano Díaz Díaz.- Jefe del Departamento de Intendencia</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55-5097-2162</p>

Vigilancia 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 Vallejo.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal administrativo autorizado.
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, y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.** <p>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</p> <p>** Las redes sociales, WhatsApp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</p>
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	05 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:</p> <p>a) Responsable: Lic. Ricardo Salatiel López Flores – Jefe del Departamento de Vigilancia.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención:55- 50972137</p>

1. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	08/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/03/2018	Adecuación del documento al plantel Vallejo
02	01/03/2019	Actualización de responsables y revisión de requisitos
03	09/03/2022	Por cambio en la Secretaria Administrativa y Representante del SGC

2. ANEXOS

No aplica.