



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES "AZCAPOTZALCO"

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



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Miguel Angel Noriega Palacios Ing. Sidronio de la Paz Delgado	Responsables de proceso de Servicios generales	
Revisó	Alberto Palmillas Urbina	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	L.C. Celfo Sarabia Eusebio	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 **Colegio de Ciencias y Humanidades "Azcapotzalco"** 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		A infraestructura con personal interno	3	N/A	3
		A equipo	3	Variable	Variable
		A parque vehicular	2	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.		
		Cerrajería			
Otros	Otros servicios	02	Variable	Variable	

*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 del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • 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	Tiempo con personal interno: 3 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de mantenimiento.</p> <p>a) Responsable(s): Ing. Sidronio de la Paz Pedraza, jefe de Departamento de Mantenimiento.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55-53-18-55-30, extensiones 123.</p> <p>d) Correo electrónico: mantenimiento.azcapotzalco@cch.unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento 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 de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 3 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: Área de Mantenimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Sidronio de la Paz Pedraza, jefe de Departamento de Mantenimiento. Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55-53-18-55-30, extensiones 123. Correo electrónico: mantenimiento.azcapotzalco@cch.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 2 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 Personal Administrativo</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Miguel Á</p> <p>b) Miguel Noriega Palacios, jefe de Departamento de Personal Administrativo.</p> <p>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>d) Teléfono de atención: 55-53-18-55-39</p> <p>e) Correo electrónico: miguel.noriega@cch.unam.mx</p>

**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 del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO".
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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"> 02 días hábiles con propio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Personal Administrativo</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Miguel Ángel Noriega Palacios, jefe de Departamento de Personal Administrativo. Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55-53-18-55-39, extensiones 104. Correo electrónico: miguel.noriega@cch.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 del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO".
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 o 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>Entregar la solicitud con 02 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	2 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 Personal Administrativo</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Miguel Ángel Noriega Palacios, jefe de Departamento de Personal Administrativo.</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: directo 55-53-18-55-39, extensiones 104.</p> <p>d) Correo electrónico: miguel.noriega@cch.unam.mx</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 02 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 Personal Administrativo</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Miguel Ángel Noriega Palacios, jefe de Departamento de Personal Administrativo.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-53-18-55-39, extensiones 104.</p> <p>d) Correo electrónico: miguel.noriega@cch.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 02 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): Sidronio De La Paz Pedraza, jefe de Departamento de Mantenimiento.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-53-18-55-39, extensiones 123.</p> <p>d) Correo electrónico: mantenimiento.azcapotzalco@cch.unam.mx</p>

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del Colegio de Ciencias y Humanidades "AZCAPOTZALCO", mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 02días 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 Personal Administrativo</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Miguel Ángel Noriega Palacios, jefe de Departamento de Personal Administrativo.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-53-18-55-39, extensiones 104.</p> <p>d) Correo electrónico: miguel.noriega@cch.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	31/05/2022	Adecuación del documento por actualización del SGC: Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).

5. ANEXOS

No aplica.