



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. Benjamín Tinoco Ramírez <del>Lic. Emiliano Díaz Díaz</del>	Responsables del Proceso de Servicios Generales
Revisó	Lic. Eliécer Beltrán Prieto	Representante de la Secretaría administrativa ante el 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 <b>04</b> 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 <b>03</b> días hábiles de anticipación.		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> 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><b>Descripción</b></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><b>Carpintería:</b> 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><b>Herrería:</b> 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><b>Jardinería:</b> 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><b>Plomería:</b> 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><b>Albañilería:</b> 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><b>Pintura:</b> 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><b>Electricidad:</b> 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><b>Usuario(s)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios, académicos, personal de confianza y personal administrativo de base con previa autorización de su jefe inmediato.</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<p><b>Entregar correctamente llenada y firmada:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101) vigente, debidamente requisitada y firmada por cada servicio.</li> <li>2. Especificar el tipo de servicio a realizar en la infraestructura o en el equipamiento, de acuerdo a las fallas que presentan.</li> <li>3. Descripción clara y detallada del servicio.</li> <li>4. Entregar el bien o declarar en la solicitud: Ubicación y Horario del sitio donde se solicita el servicio.</li> <li>5. Nombre y Firma del responsable del área solicitante autorizado.</li> </ol>

	<b>Nota: Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</b>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de la infraestructura, bienes y/o equipamiento del plantel en las fechas acordadas conforme a la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo de respuesta:</p> <p>A) 7 días hábiles para mantenimiento que <b>no</b> requiere valoración detallada de la falla.</p> <p>B) 10 días hábiles para mantenimiento a infraestructura que <b>si</b> requiere de valoración detallada de la falla y determinar el mecanismo de reparación.</p> <p><b>* 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)</b></p>
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Por escrito mediante solicitud por parte del área solicitante,</p> <p><b>Nota: Las redes sociales (WhatsApp, etc.) no son medios de solicitud válidos.</b></p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Las solicitudes se entregarán de <b>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</b> 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: 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"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada.*</li> <li>o</li> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.*</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo y/o vehículos. **</li> </ul> <p><b>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</b></p> <p><b>** Las redes sociales, WhatsApp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</b></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 <b>variable</b> dependiendo del tipo de servicio. <b>20 días</b> 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: <b>lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</b></p> <p>c) Teléfono de atención: 5097-2134, 5097-2136</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:maria.rivera@cch.unam.mx">maria.rivera@cch.unam.mx</a></p>

## Servicios de correspondencia

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	Funcionarios, académicos, personal de confianza y personal administrativo de base con previa autorización de su jefe inmediato.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Para enviar correspondencia :</p> <p>Entregar Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <p>Especificar dentro del apartado <i>Servicios de Apoyo</i>, la opción de Correspondencia y/o paquetería con <b>PROPIO.*</b></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><b>Además de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar los Documentos y/o paquetes que se requiere enviar con tres días hábiles de anticipación.</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional necesaria para su entrega.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s)</li> </ul> <p><b>* En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</b></p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>• Sello de acuse del destinatario.</li> <li>• Nombre.</li> <li>• Firma.</li> <li>• Fecha y hora de recibido.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	De acuerdo a lo establecido mediante la solicitud aceptada por el responsable del proceso de Servicios Generales. <b>3 días hábiles</b>

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

## Servicio de transporte

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Entregar en el Departamento de Bienes y Suministros, Solicitud Única de Servicios F04 PSG 0201, correctamente requisitada y con <b>previa autorización</b> de la Secretaría Administrativa. La solicitud se encuentra en portal del plantel <a href="http://www.cch-vallejo.unam.mx">www.cch-vallejo.unam.mx</a> en la liga “escuela”. *</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el caso de material o equipo a trasladar, aclarar en la solicitud si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p><b>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</b></p> <p><b>**Nota: Las redes sociales, Whatsapp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</b></p>
<b>Resultados del servicio</b>	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 <b>4 días hábiles</b> de anticipación
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<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: <b>lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</b></p> <p>c) Teléfono de atención: 50-97-21-34; 50-97-21-36</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:maria.rivera@cch.unam.mx">maria.rivera@cch.unam.mx</a></p>

## Reproducción y/o engargolado

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

## 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 <b>Servicios de Apoyo</b> la opción de <b>Limpieza</b>, 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><b>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</b></p> <p><b>** Las redes sociales, whatsapp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos</b></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	<b>03 días hábiles</b> 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: 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"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal administrativo autorizado.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101) vigente, debidamente requisitada y firmada.*</li> <li>• 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.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.**</li> </ul> <p><b>* Elaborar una solicitud por cada servicio requerido.</b></p> <p><b>** Las redes sociales, WhatsApp o llamadas telefónicas no son medios de solicitud válidos.</b></p>
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>• Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>• Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o aviso a Protección civil.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<b>05</b> 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: 50972137</p>

#### 4. 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 el Representante del SGC

#### 5. ANEXOS

No aplica.