



# CATÁLOGO DE SERVICIOS

## PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

### C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Nombre</b>	Daniel Cervantes Cervantes	Teresa I. Castañeda Rojano	Teresa I. Castañeda Rojano
<b>Función</b>	RESPONSABLE DEL PROCESO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL CUT	JEFA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
<b>Firma</b>			
<b>CLAVE DEL DOCUMENTO:</b> CS 04		<b>REVISIÓN:</b> 4	<b>EMISIÓN:</b> Septiembre 2021

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Unidad 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 Centro Universitario de Teatro, en la perspectiva de una mejora continua

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	3	5	8
	A inmueble (mantenimiento mayor)	5	Tiempo de respuesta sujeto al tiempo que indique la DGOyC ó el proveedor correspondiente	
	A equipo	3	5	8
	A parque vehicular	3	8	9
Correspondencia	Con propio	1	2	3
	Correo ordinario	1	3	4
	Mensajería especializada	1	2	4
Transporte	De personas	1	0	1
	De carga	3	0	3
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	2	4
	Engargolado	2	2	4
Servicios diversos	Limpieza	1	0	1
	Cafetería	1	0	1
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	1	0	1
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la Entidad o Dependencia			

\*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 INMUEBLE**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del CENTRO UNIVERSTIARIO DE TEATRO, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	1. Entrar al portal del SIC <a href="https://www.sic.unam.mx/">https://www.sic.unam.mx/</a> y realizar la solicitud con la descripción completa del mantenimiento a realizar, firmar electrónicamente y
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo con personal interno: 3 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo, el tiempo de respuesta estará sujeto a los tiempos que indique la DGOyC o el proveedor o contratista correspondiente.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes Cervntes</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227107 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**MANTENIMIENTO A  
EQUIPO**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entra al portal del SIC <a href="https://www.sic.unam.mx/">https://www.sic.unam.mx/</a> y realizar la solicitud del mantenimiento, con la descripción completa del servicio requerido y a qué equipo o equipos se realizará y en que fechas y horarios; así como las fallas que presenta el equipo. Firmar digitalmente y enviar electrónicamente al área correspondiente.
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes Cervantes</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**MANTENIMIENTO A  
PARQUE VEHICULAR**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entra al portal del SIC <a href="https://www.sic.unam.mx/">https://www.sic.unam.mx/</a> y realizar la solicitud con la descripción completa del servicio que se requiera para el vehículo, especificando, en lo posible, marca, modelo, placas, así como la falla que presenta.
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización. En 3 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes Cervantes</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA**  
**Con propio, Correo ordinario o Mensajería Especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Registro en la Bitácora de correspondencia.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>• Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>3 días hábiles con propio.  4 días hábiles ordinario.  4 días hábiles especializado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes C.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**TRANSPORTE  
DE PERSONAS O CARGA**

<b>Descripción</b>	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 CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) vigente, debidamente requisitada y firmada</li> <li style="text-align: center;"><b>ó</b></li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <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 <b>5</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>10</b> días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	De uno a tres días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes Cervantes</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO**

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud reproducción y engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada. ó</li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y/o</li> <li>• Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>• Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	4 días como máximo, dependiendo del volumen y/o la cantidad de solicitudes que se tengan.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes Cervantes</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. ó</li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes C.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. ó</li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Teresa I. Castañeda Rojano ó Daniel Cervantes C.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227107 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutadmon@unam.mx">cutadmon@unam.mx</a>; <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**VIGILANCIA**  
**VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	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 del CENTRO UNIVERSITARIO DE TEATRO.
<b>Usuario</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de vigilancia para eventos (F04 PSG 0101) vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• 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.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble.</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad.</li> <li>• Aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Daniel Cervantes C.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: 5556227105</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:cutper@unam.mx">cutper@unam.mx</a></li> </ul>

**4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo del Cambio</b>
0	Octubre, 2013	Creación de los Catálogos de servicios institucionales.
1	Febrero 2014	Actualización del Catálogo de Servicios
2	Agosto 2014	Actualización del Catálogo de Servicios con base al criterio de los Catálogos Institucionales
3	Octubre 2017	Revisión y Actualización en los tiempos y servicios, derivado de un compromiso planteado durante la Revisión por la Dirección.
4	Septiembre 2021	Revisión y Actualización en los requisitos y tiempos de espera, atendiendo un compromiso planteado en el primer trimestre de la Revisión por la Dirección 2021.