



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

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



Elaboró	Arq. Angel Andrey Mendoza Zamudio	Jefe de Mantenimiento	
	LA. Ricardo Vazquez Vazquez	Jefe de Personal Administrativo	
Revisó	LA. Ricardo Vazquez Vazquez	Representante Secretario Administrativo	
Autorizó	Arq. Gilberto Zamora Muñiz	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 Plantel Sur, 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	20	N/A	20
	A infraestructura con personal externo	N/A	25	25
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
Servicios de apoyo	Movimientos de mobiliario y puestas para eventos internos	5	N/A	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 del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> 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 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	<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 45 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): Arq. Angel Andrey Mendoza Zamudio</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 56247733</p> <p>d) Correo electrónico: sky_marte52@live.com.mx</p>

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
Con propio

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia. 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.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles con propio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Personal</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Ricardo Vázquez Vázquez. Jefe de Personal Administrativo. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 56229269. Correo electrónico: ricardo.vazquez@cch.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
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.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ricardo Vázquez Vázquez Jefe de Personal Administrativo. b) Horario: Lunes A Viernes De 09:30 A 13:30 Y De 17:00 A 20:00 Hrs. c) Teléfono: Directo 5622-9280, Extensiones 28932 Y 28933. d) Correo Electrónico: jefh@cch.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
MOVIMIENTOS DE MOBILIARIO Y PUESTAS PARA EVENTOS INTERNOS

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Sur, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> 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	Servicio de mobiliario de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	5 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</p> <p>a) Responsable(s): Ricardo Vázquez Vázquez. Jefe 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 56229269.</p> <p>Correo electrónico: ricardo.vazquez@cch.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/05/2019	Adecuación del documento por actualización del SGC.

5. ANEXOS

No aplica.