



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
Nombre	Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez	Mtro. José Juan Santander Granados	C.P. Paula Aguirre Rosales
Función	Responsable del Proceso de Servicios Generales	Representante de la Jefa de Unidad ante el SGC	Jefa de la Unidad Administrativa
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 03		REVISIÓN: 3	EMISIÓN: Junio 2017

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 de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", 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 DÍAS	NO APLICA	3 DÍAS
	A inmueble (mantenimiento mayor)	3 DIAS	10 DIAS	13 DÍAS
	A equipo	3 DÍAS	5 DÍAS	8 DÍAS
	A parque vehicular	5 DÍAS	5 DÍAS	10 DÍAS
Correspondencia	Con propio	2 DÍAS	N/A	2 DÍAS
	Correo ordinario	1 DÍA	5 DÍA	6 DÍA
Transporte	De personas	De acuerdo a la solicitud del usuario. Ingresar solicitud con al menos 3 días de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	2 DÍAS	N/A	2 DÍAS
	Engargolado	2 DÍAS	N/A	2 DÍAS
Servicios diversos	Limpieza	De acuerdo a la solicitud del usuario. Ingresar solicitud con al menos 5 días de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión	De acuerdo a la solicitud del usuario. Ingresar solicitud con al menos 10 días de anticipación.		
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	De acuerdo a la solicitud del usuario. Ingresar solicitud con al menos 5 días de anticipación.		

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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: 3 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 13 días hábiles y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 13 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, 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 8 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

**MANTENIMIENTO A
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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 10 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
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 de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO"
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. o • Registro en la Bitácora de correspondencia. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos 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"> • 2 días hábiles con propio. • 6 día hábil ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). • 6 día hábil especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

**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 de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO"
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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 ó 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>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 3 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	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 10 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y/o <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301</p>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fue entregado 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN**

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, lap top, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) ó equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

VIGILANCIA
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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO"
Usuario	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<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"> • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad. • Aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 5648 – 5480 Ext. 109 • Correo electrónico: edyrove@hotmail.com

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Mayo, 2011	Creación del Catálogo de servicios.
1	Marzo, 2014	Adecuación conforme a los Catálogos de servicios institucionales.
2	Mayo, 2015	Cambio del Responsable del Proceso de Servicios Generales y del Representante de la Jefa de Unidad ante el SGC.
3	Junio, 2017	Revisión del catálogo manteniéndose los mismos datos.