



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. JOSÉ ROBERTO SALAZAR TEHUITZIE	ARQ. JOSÉ ROBERTO SALAZAR TEHUITZIE	LIC. CESAR ADRIÁN ANDRADE RODRÍGUEZ.
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 04	REVISIÓN: 2		EMISIÓN: Abril de 2017

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporcionan 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 CELE., 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	1 a 3	De 2 a 10 días	10
	A inmueble (mantenimiento mayor)	N/A	De acuerdo a la cotización del proveedor	Tiempo interno más tiempo del proveedor
	A equipo	N/A	De acuerdo a la cotización del proveedor	Tiempo interno más tiempo del proveedor
	A parque vehicular	1	De acuerdo a la cotización del taller mecánico	Tiempo interno más tiempo del taller mecánico
Correspondencia	Con propio	1 a 2	N/A	2
	Correo ordinario	1 a 2	N/A	2
	Mensajería especializada	N/A	1 a 2	2
Transporte	De personas	La solicitud deberá entregarse con anticipación y se atenderá conforme a lo especificado en la misma.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 a 3	N/A	3
	Engargolado	1	N/A	1
Servicios diversos	Limpieza	1 a 2	N/A	2
	Cafetería	1 a 3	N/A	1 a 3
	Préstamo de equipo y salas de reunión	1	N/A	1
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	3	3	3
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la Entidad o Dependencia	La solicitud deberá entregarse con anticipación y se atenderá conforme a lo especificado en la misma		

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo., 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 ENALLT, 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 de servicio a inmueble F03 PSG 02 01 Rev. 3 vigente, debidamente elaborada y firmada. • 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: de 1 a 3 días hábiles</p> <p>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.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo máximo de 10 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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la ENALLT, 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 de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01 Rev. 3, vigente debidamente elaborada 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>La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 3 a 5 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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

**MANTENIMIENTO A
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la ENALLT, 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 de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01 Rev 3, vigente debidamente elaborada 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>La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el taller mecánico en la cotización.</p> <p>En máximo de 1 día hábil 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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

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 (nombre de la Entidad o Dependencia).
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 Rev 3, vigente, debidamente elaborada y firmada. • 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. • En caso de Mensajería especializada proporcionar en cada una de las guías datos del remitente, destinatario y/o nombre de la persona, domicilio correcto, horarios de recepción, número telefónico preferentemente, peso y contenido del envío, en caso de mensajería internacional carta factura, valor en moneda nacional, en todos los casos firma del responsable del área. <p>Nota: 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"> • Guía electrónica
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 días hábiles con propio. • 1 a 2 días hábiles correo ordinario (depende del tiempo que establezca el servicio postal mexicano) • 1 a 2 días hábiles mensajería especializada, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Arq. José Roberto Salazar Tehuitzie <p>Correspondencia con propio y correo ordinario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. <p>Mensajería especializada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs. • Teléfono de atención: 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@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 de la ENALLT.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 0302 Rev. 3) 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 2 a 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 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	1 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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la ENALLT, 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 60 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud reproducción y engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada. <p>Si se solicita menos de 59 reproducciones, se requiere:</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301 Rev 3</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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la ENALLT, 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 de servicios diversos F01 PSG 0303 Rev. 3 vigente debidamente elaborada y autorizada.• 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	2 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. José Roberto Salazar Tehuitzie• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.• Teléfono de atención: ext. 288 y 231• Correo electrónico: salazart@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la ENALLT, 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 de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente elaborada y autorizada.• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.• Entregar la solicitud con 3 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	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. José Roberto Salazar Tehuitzie• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.• Teléfono de atención: ext. 288 y 231• Correo electrónico: salazart@unam.mx

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

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, equipo solicitado y disponible en la ENALLT, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen en 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 de servicios diversos F01 PSG 0303 Rev. 3 vigente debidamente elaborada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

**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 la ENALLT.
Usuario	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de vigilancia para eventos (F04 PSG 0101) 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 15 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	3 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. José Roberto Salazar Tehuitzie • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: ext. 288 y 231 • Correo electrónico: salazart@unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Jun, 2011	Creación de los Catálogos de servicios
1	Marzo, 2014	Adecuación conforme a los Catálogos de Servicios Institucionales