



PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo	Inmueble	8 días	No aplica	8 días
	Equipo y parque vehicular	20 días	No aplica	20 días
Correspondencia	Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada	3 días	No aplica	3 días
Transporte	Transporte	3 días	No aplica	3 días
Reproducción y engargolado	Reproducción y engargolado	5 días	No aplica	5 días
Servicios diversos	Limpieza no programada	1 día	No aplica	1 día
	Préstamo de equipo y salas de reunión	No aplica	No aplica	No aplica
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	1 día	No aplica	1 día
6 SERVICIOS / 9 TIPOS DE SERVICIOS				

Nota: En caso de solicitar cafetería, se solicitará con el Vale de Salida de Almacén. Cuando haya un evento especial, será necesario solicitarlo a través de la Solicitud Interna de Compra para justificar el gasto.

Nota: En el caso de préstamo de equipo y salas de reunión estas son solicitadas ya sea al SILADIN o CREPA dependiendo de la sala y el tipo de evento que se va a efectuar. Es necesario solicitarlo directamente con los responsables de estas dos áreas.

**ESCUELA NACIONAL
COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES
PLANTEL VALLEJO**

CATÁLOGO DE SERVICIOS

**PROCESO DE
SERVICIOS GENERALES
(MANTENIMIENTO)**

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	JULIO FRANCISCO OLVERA SÁNCHEZ	MARIA MAGDALENA MUÑOZ CORONA	C.P. RAMÓN TREJO GONZÁLEZ
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES (MANTENIMIENTO)	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 25 DE AGOSTO DE 2011.			

2. FICHAS DE SERVICIOS
Mantenimiento Correctivo

(MANTENIMIENTO)

1.- Mantenimiento a Inmueble

	CRITERIOS DE ELABORACIÓN
Descripción	<p>Solicitud de reparación de equipo o instalación, una vez que se ha producido una falla de su funcionamiento para los siguientes servicios:</p> <p>Albañilería. Construir y reparar bardas, castillos, muros, lozas, repisones, emboquillado, zoclo y acondicionar inmuebles para puertas, distintos tipos de base de concreto armado y otras instalaciones. Colocar materiales de acabados en muros, pisos y azoteas, cejas, marcos, puertas y toda clase de herrería.</p> <p>Electricidad. Instalar y realizar mantenimiento correctivo a sistemas de alumbrado. Ajustar, reparar y mantener en buen estado aparatos y equipo eléctrico.</p> <p>Carpintería. Reparar bancas, sillas, sillones, mesas, closets, cajones, repisas, mostradores, puertas, libreros, cancelos, estrados, atriles, mamparas, marcos y otros objetos de madera similares. Montar y desmontar puertas, closets, zoclos, marcos, repisas, libreros, cancelos, cerraduras y herrajes en puertas, muebles y otros similares.</p> <p>Plomería. Hacer todo tipo de instalaciones, reparaciones y modificaciones neumáticas, hidráulicas y de gas de fierro fundido, acero, PVC, galvanizado, cobre y otros, y de tazas sanitarias, mingitorios, lavabos, regaderas, vertederos, calentadores, llaves y otras instalaciones similares. Realizar limpieza de drenaje, rejillas y registros.</p> <p>Herrería. Construir y reparar ventanas, puertas, barandales, protecciones, mobiliario metálico y rejas, colocar baguetas, chapas, cerrojos y pasadores en puertas metálicas.</p> <p>Pintura. Aplicar todo tipo de pinturas, esmaltes, solventes, lacas, barniz, impermeabilizantes y otros a muebles, inmuebles, instalaciones y equipo. Preparar la superficie para la aplicación de los materiales indicados, lijándola, resanándola o aplicando sellador o plaste.</p> <p>Otros. Instalación de mantas, mamparas, extensiones eléctricas provisionales, mantas, entre otros.</p>
Usuario (s)	Dirección, Secretarías, Jefes de Departamento, Jefes de Áreas, Jefes de Sección y Personal Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <p>Solicitud Única de Servicio (F01 PSG 01) con:</p> <p>a) Descripción clara y puntual del servicio solicitado y cuando sea necesario dibujo o croquis explicativo.</p> <p>b) Declaración de las necesidades en tiempo y forma de entrega.</p> <p>c) Entregar el bien o declarar la ubicación y el horario del sitio donde se solicita el servicio</p> <p>d) Firma del solicitante autorizado.</p>
Resultados del servicio	Reparar, instalar, colocar y/o construir la infraestructura y bienes conforme a los solicitado por el usuario.
Características del servicio	<p>Tiempo de respuesta:</p> <p>a) 2 días hábiles para servicios que no requieren valoración detallada de falla.</p> <p>b) 8 días hábiles para la valoración del daño y determinar el mecanismo de reparación, más tiempo que se requiera para la compra de material y/o equipo necesario.</p>
Medio de solicitud	Las solicitudes se entregarán personalmente por escrito.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Las solicitudes se recibirán de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00hrs. y 16:00 a 20:00hrs. en la oficina del Taller de Mantenimiento por el Jefe de Taller en turno o por el Jefe del Departamento Lic. Julio Francisco Olvera Sánchez.</p> <p>La dirección electrónica del Jefe de Departamento es olveraj@yahoo.com, para la consulta y solución de dudas relacionadas con la (s) solicitud (es) de servicio (s).</p>

FICHAS DE SERVICIOS
Mantenimiento Correctivo

2.- Mantenimiento a equipo y parque vehicular

Descripción	Gestionar el servicio de mantenimiento correctivo de equipo y parque vehicular bajo resguardo de la Entidad o Dependencia.
Usuario(s)	Funcionarios, Personal de Confianza, Personal administrativo autorizado así como Personal Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud Única de Servicios (F01 PSG) ó Solicitud de Servicio a Equipo y Parque Vehicular (F04 PSG 02 01) correctamente llena y firmada. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo o vehículo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo o del vehículo con el mantenimiento correctivo solicitado, en las fechas establecidas.
Característica del servicio	Tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de servicio. 20 días máximos.
Medio de solicitud	Por escrito mediante solicitud por parte del personal del área solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none">- Tec. Roberto Rodríguez Belmont.- Jefe de Bienes y Suministros.- Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 h- Teléfono de atención: directo 5097-2134- Correo electrónico: cchvallejoalmacen@hotmail.com

**ESCUELA NACIONAL
COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES
PLANTEL VALLEJO**

CATÁLOGO DE SERVICIOS

**PROCESO DE
SERVICIOS GENERALES
(INTENDENCIA)**

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	VICTOR CABRERA CENTENO	MARIA MAGDALENA MUÑOZ CORONA	C.P. RAMÓN TREJO GONZÁLEZ
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES (INTENDENCIA)	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 25 DE AGOSTO DE 2011.			

3. FICHAS DE SERVICIOS (INTENDENCIA)
Servicios de correspondencia

Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada

Descripción	Entregar la documentación o envíos necesarios que solicita el personal académico o administrativo para desarrollar las actividades de la Dependencia.
Usuario(s)	Funcionarios, Personal de Confianza, Administrativo o Académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud Única F01 PSG debidamente requisitada. b) Especificar el tipo de servicio requerido. c) Documentos que se requiere enviar. d) Acuse respectivo. e) Proporcionar correctamente los datos del remitente y el destinatario. f) En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio esta sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de la documentación o envío que se demuestra mediante el acuse de recibo que contiene los siguientes elementos: a) Nombre. b) Firma. c) fecha y hora de recibido. d) sello (preferentemente).
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	De acuerdo a lo establecido mediante la solicitud aceptada por el responsable del proceso de Servicios Generales. 3 días hábiles.
Medio de solicitud	a) Por escrito mediante solicitud.
Lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Victor Cabrera Centeno – Jefe de Intendencia Horario de atención: lunes a viernes de 07:00 a 21:30 hrs. Teléfono de atención: directo 5097-2162 Correo electrónico: vicace62@hotmail.com

4. FICHAS DE SERVICIOS

Transporte

Descripción	Trasladar al personal o materiales (insumos, equipo, etc) para el desarrollo de las funciones sustantivas y responsabilidades propias de la Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo, a solicitud del personal autorizado para este fin.
Usuario(s)	Personal administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none">a) Formato de solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) ó Solicitud Única de Servicios F01 PSG correctamente llena y autorizada. La solicitud se encuentra en portal del plantel en la liga "escuela".b) Para el caso de material, equipo, etc. a trasladar, aclarar si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo y al lugar solicitado.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	De acuerdo a lo establecido mediante la solicitud aceptada por el Responsable del proceso de Servicios Generales. 3 días.
Medio de solicitud	<ol style="list-style-type: none">1. Por escrito mediante solicitud.2. Personal del área solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none">- Tec. Roberto Rodríguez Belmont.- Jefe de Bienes y Suministros.- Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 h- Teléfono de atención: directo 5097-2134- Correo electrónico: cchvallejoalmacen@hotmail.com

**ESCUELA NACIONAL
COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES
PLANTEL VALLEJO**

CATÁLOGO DE SERVICIOS

**PROCESO DE
SERVICIOS GENERALES
(IMPRESIONES)**

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	MANUEL CRUZ MIRANDA	MARIA MAGDALENA MUÑOZ CORONA	C.P. RAMÓN TREJO GONZÁLEZ
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES (IMPRESIONES)	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE AGOSTO DE 2011.			

5. FICHAS DE SERVICIOS
Reproducción y engargolado
(Impresiones)

Descripción	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.
Usuario(s)	Funcionarios, Personal de Confianza, administrativo autorizado así como Personal Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none">a) Solicitud de Reproducción y Engargolado de documentos F01 PSG 0301 correctamente llena y autorizada.b) Registrar la información solicitada en la Bitácora de Control y Reproducción y engargolado.
Resultados del servicio	Entregar la cantidad de reproducciones y engargolados solicitados en el tiempo estipulado con las características solicitadas. Regresar el material impreso o fotocopiado con el original tal y como fueron entregados por el usuario
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	El tiempo de entrega es en base al número de originales y la cantidad de copias que solicita. Máximo 5 días.
Medio de solicitud	<ol style="list-style-type: none">1. Por escrito mediante solicitud de reproducción (F01 PSG 0301) y2. Personal del área solicitante debidamente autorizada.
Lugar, días y horarios de atención	<ol style="list-style-type: none">a) Manuel Cruz Miranda, Jefe del Departamento.b) Horarios de atención: De lunes a viernes de 08:30 a 20:30 hrs.c) Teléfono de atención: directo – 5097-2150

6. FICHAS DE SERVICIOS

Servicios Diversos

1.- Limpieza no programada

Descripción	Proporcionar el servicio de limpieza solicitada, a las áreas de la Entidad o Dependencia.
Usuario(s)	Funcionarios, Personal de Confianza y académico.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none">a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG correctamente llena y autorizada.b) Servicios requeridos: Salones, baños, laboratorios, áreas, etc.
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.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	1 día
Medio de solicitud	Por escrito mediante solicitud del area correspondiente o solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none">a) Responsable: Lic. Victor Cabrera Centeno – Jefe de Intendencia.b) Horario de atención: lunes a viernes de 07:00 a 21:00 hrs.c) Teléfono de atención: directo 5097-2162d) Correo electrónico: vicace62@hotmail.com

**ESCUELA NACIONAL
COLEGIO DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES
PLANTEL VALLEJO**

CATÁLOGO DE SERVICIOS

**PROCESO DE
SERVICIOS GENERALES
(VIGILANCIA)**

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	FERNANDO GARCIA TORRES	MARIA MAGDALENA MUÑOZ CORONA	C.P. RAMÓN TREJO GONZÁLEZ
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES (VIGILANCIA)	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 25 DE AGOSTO DE 2011.			

7. FICHAS DE SERVICIOS

Vigilancia. Servicios de Seguridad

Servicios de seguridad para eventos especiales

Descripción	Proporcionar la seguridad necesaria a fin de proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, de los bienes muebles e inmuebles patrimonio de la Universidad.
Usuario	Funcionarios, Personal de Confianza, Administrativo y Académicos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Presenta debidamente llena la Solicitud de servicio de vigilancia para eventos(F04 PSG 0101) o la Solicitud Única de Servicios (F01 PSG 01)• En su caso, información sobre el evento a realizar.• Especificar las actividades de seguridad que se requieren para cubrir el evento
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Control de acceso de Personal, de Vehículos y las entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.• Atención a la comunidad en eventos emergentes o incidencias.• Protección civil, en caso de siniestro.• Prevención de ilícitos.
Característica del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Servicio solicitado y otorgado en las fechas y en el horario establecido. 1 día
Medio de solicitud	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud por escrito por personal del área solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	<p>a) Responsable: Fernando García Torres</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5097-2137</p> <p>Correo electrónico: cchvallejovigilancia@hotmail.com)</p>