



UNIDAD ADMINISTRATIVA

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	LIC. VICTOR MANUEL ESCALERA HERNANDEZ	ARQ. GRISEL CUESTA ORTIZ	LIC. VICTOR MANUEL ESCALERA HERNANDEZ	LIC. GILBERTO CORTES TORRES
Función	RESPONSABLE DE BIENES Y SUMINISTROS	SUPERINTENDENTE DE OBRAS DEL PLANTEL	REPRESENTANTE DEL JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA EL SGC	JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA
Firma				
CLAVE DEL DOCUMENTO: C 04			REVISIÓN: 04	EMISIÓN: febrero 2017

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa o 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 (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"), 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	No aplica	3
	A inmueble con personal externo o (mantenimiento mayor)	8	Tiempo establecido en la cotización o el tiempo establecido por la DGOC o la DGSG	Tiempo establecido en la cotización o el tiempo establecido por la DGOC o la DGSG
	A equipo	3 días	15 días	Tiempo establecido en la cotización
	A parque vehicular	3	Según Tiempo establecido en la cotización	Tiempo establecido en la cotización
Correspondencia	Con propio	2	2	2
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	0	2
	Engargolado	1	0	2
	Cafetería	1	0	1

Verificar si no les aplican los siguientes servicios y en su caso incluirlos en el listado y las fichas

Correo ordinario

Mensajería especializada

Transporte de personas

Transporte de carga

Limpieza

Préstamo de equipo y salas de reunión

*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 (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"), 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 REV 01 vigente, debidamente requisitada 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: 3 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo y para el mantenimiento mayo al inmueble: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización, tiempo establecido en la cotización o el tiempo establecido por la DGOC o la DGSG</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo y para el mantenimiento mayo al inmueble en 8 a 15 días hábiles se informará al usuario de las fechas (considero que es mucho tiempo para informar al usuario) 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>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ</p> <p>Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs</p> <p>Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137</p> <p>Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"), 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 F01 PSG 02 01, 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 y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>8 a 15 días hábiles se informará al usuario (considero que es mucho tiempo para informar al usuario) de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137 Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

**MANTENIMIENTO A
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra", 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 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. El tiempo para 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 2 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	<p>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137 Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
CON PROPIO**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"),.
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 • 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	02 días hábiles con propio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137 Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"), 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>1. Si se solicita (sin límite) de 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. ó • Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y/o <p>DEBEN ELEGIR UNICAMENTE UN TIPO DE SOLICITUD, DE ACUERDO A LA QUE ACTUALMENTE ESTEN UTILIZANDO.</p> <p>2. Si se solicita menos de 20 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301
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	<p>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137 Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la (E.N.P. plantel 3 "Justo Sierra"), 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: ARQ.GRISEL CUESTA ORTIZ Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs Teléfono: 57373703 /28/ 25 ext. 137 Correo electrónico: g.cuesta.ortiz.enp3@gmail.com</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

(se deben registrar fechas y motivos de cambio conforme al número de revisiones en las que vayan).

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Enero de 2013	Creación de los Catálogos de Servicios Institucionales.
1	Enero de 2014	Actualización de los Catálogos de Servicios
2	3 de febrero 2015	Cambio de jefe de unidad administrativa
3	3 de febrero 2016	Cambio de responsable de servicios generales.
4	3 de febrero 2017	Publicación de catalogo de servicios en la institución.