



NOMBRE DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA

(Poner logo en fondo de agua)

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	JORGE ALBERTO NOGUERA PEREZ	C. LAURA ROSA MONTERO GARCIA	LIC. JAVIER URBIETA ZAVALA
Función	Responsable del proceso de Servicios Generales	Representante del Secretario o Jefe de Unidad Administrativa	Secretario o Jefe de Unidad Administrativa
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: (13/MARZO/2013)			Revisión (poner número)

1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo	Inmueble	5	10	15
	Equipo	6	n/a	7
	Parque vehicular	4	n/a	5
Correspondencia	Con propio	3	n/a	3
	Ordinario	3	n/a	3
	Especializado	3	3	6
Transporte	Personas	3	n/a	3
	Carga	3	n/a	3
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	n/a	2
	Engargolado	1	n/a	1
Servicios diversos	Limpieza especializada	2	n/a	2
	Cafetería	3	n/a	3
	Préstamo de equipo y salas de reunión	n/a	n/a	n/a
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	2	n/a	2
6 SERVICIOS / 14 TIPOS DE SERVICIOS				

2. Ficha de Servicio

MANTENIMIENTO A INMUEBLE

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento de la Entidad o Dependencia , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación, a solicitud de los usuarios; de acuerdo a la Normatividad en materia de Obras y de Adquisiciones, arrendamientos y servicios.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de Servicio a Inmueble F03 PSG 02 01, debidamente llena y firmada Ó b) Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada (dejar solo una solicitud) c) Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar en la infraestructura (medidas, colores de pintura, tipo de tela, tipo de chapa, clase de foco, etc) d) Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento menor o mayor al equipamiento e infraestructura, realizados conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Característica del servicio	<p>Tiempo Variable. Depende del dictamen técnico y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En un tiempo de XX días hábiles se informará al usuario de los tiempos en los cuales se realizará el mantenimiento solicitado.</p>
Lugar de entrega de documentación	Entregar por escrito en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

**MANTENIMIENTO
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento correctivo a equipo bajo resguardo de la Entidad o Dependencia a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación, a solicitud de los usuarios; de acuerdo a la Normatividad en materia de Adquisiciones, arrendamientos y servicios.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Servicio a Equipo y Parque Vehicular F04 PSG 02 01, debidamente llena y firmada. ● 2. Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo o el vehículo. 3. Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al equipo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Característica del servicio	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá del dictamen técnico y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En XX días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Medio de solicitud	Entregar por escrito en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

**MANTENIMIENTO
VEHICULOS**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento correctivo al parque vehicular bajo resguardo de la Entidad o Dependencia a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación, a solicitud de los usuarios; de acuerdo a la Normatividad en materia de Adquisiciones, arrendamientos.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Solicitud de Servicio a Equipo y Parque Vehicular F04 PSG 02 01, debidamente llena y firmada. ● 5. Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo o el vehículo. 6. Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al equipo o a vehículos, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Característica del servicio	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá del dictamen técnico y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En XX días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Medio de solicitud	Entregar por escrito en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

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 los programas y proyectos de investigación, docencia y divulgación de la cultura de la Entidad o Dependencia y que solicita el personal académico y administrativo autorizado.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305, debidamente llena y firmada. ● • Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Documentos que se requiere enviar. • Acuse respectivo. • Proporcionar correctamente los datos del remitente y el destinatario. <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> <p>a) Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</p> <p>En caso de contratación, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuyo evidencia es:</p> <p>b) Copia de guías o facturas.</p>
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> • XX días hábiles, si es mensajería con propio. • XX días hábiles, si es correo ordinario o mensajería especializada.
Medio de solicitud	Entregar por solicitud y documentos en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

TRANSPORTE

Descripción	Proporcionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones encomendadas a la Entidad o Dependencia .
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) debidamente llena y firmada ● • Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena 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. • Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o materiales y equipo, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	XX días hábiles ó 1 día hábil.
Medio de solicitud	Entregar la solicitud en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar al personal de la Entidad o Dependencia , el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría o Unidad Administrativa .
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Reproducción y Engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada, o b) Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y/o c) Registrar la solicitud en el formato de Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fueron entregados por el usuario
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	XX días hábiles
Medio de solicitud	Entregar la solicitud en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA ESPECIALIZADA**

Descripción	Proporcionar el servicio de servicios de tintorería o limpieza a los espacios de la Entidad o Dependencia, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene, y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría o Unidad Administrativa .
Usuario(s)	Personal académico o administrativo autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 debidamente requisitada y autorizada, ● b) Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada. c) Especificar claramente el tipo de servicio requerido. d) Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación
Resultados del servicio	<p>Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitado.</p> <p>Lavado y/o tintorería de cortinas, alfombras o tapicería, de conformidad con la solicitud autorizada.</p>
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	<p>XX días hábiles, limpieza de áreas</p> <p>XX días hábiles, servicios de tintorería.</p>
Medio de solicitud	Entregar la solicitud en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención • Correo electrónico:

2. Ficha de Servicio

**SEGURIDAD
VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

Descripción	Proporcionar en eventos académico administrativos los servicios de seguridad necesarios a fin de proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes muebles e inmuebles bajo resguardo de la Entidad o Dependencia , y de acuerdo al programa local de seguridad.
Usuario	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de vigilancia para eventos(F04 PSG 0101) debidamente llena y firmada, o <ul style="list-style-type: none"> a. Solicitud Única de Servicio F01 PSG, debidamente llena y firmada. b. Especificar información sobre el evento a realizar y logística de seguridad, protección civil y atención a la comunidad. c. Describir las actividades de seguridad que se requieren para cubrir el evento. d. Entregar la solicitud con XX días hábiles de anticipación
Resultados del servicio	<p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de acceso de personal, vehículos y 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	1 día hábil o por el periodo de duración del evento.
Medio de solicitud	Entregar la solicitud en las oficinas del proceso de Servicios generales.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Personal que atiende la solicitud de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención • Correo electrónico: