



CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES



INTENDENCIA Y VIGILANCIA

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Lic. José Armando Tinoco Rodríguez	L.C. Guadalupe Noriega Hernández	Lic. José Luis Sánchez Varela
Función	Jefe de Departamento Intendencia y Vigilancia	Representante del Secretario Administrativo para el SGC.	Secretario Administrativo
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 04 I		REVISIÓN: 1	EMISIÓN: Febrero de 2014

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría 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 Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente", 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 parque vehicular	3	VARIABLE De acuerdo a la cotización del proveedor.	
Correspondencia	Con propio	1	N/A	1
Transporte	De personas	Solicitar con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha y hora requeridas.		
Servicios diversos	Limpieza	Solicitar con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha y hora requeridas.		
	Cafetería	Solicitar con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha y hora requeridas.		
Vigilancia**	Vigilancia para eventos especiales	Solicitar con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha y hora requeridas.		
Otros	Logística para eventos académicos administrativos y estudiantiles.	Solicitar con al menos 4 días hábiles de anticipación a la fecha y hora requeridas.		

* Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

**Para eventos masivos la solicitud deberá realizarse con 10 días de anticipación.

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 PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente", 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 Rev. 1, 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	En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
CON PROPIO**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente".
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 Rev.1, 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.
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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 01 día hábil.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

**TRANSPORTE
DE PERSONAS**

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 del Colegio de Ciencias y Humanidades.
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 Rev.1, 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 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

SERVICIOS DIVERSOS

LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente", 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 Rev.1, 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	1 día hábil 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): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia.• Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs.• Teléfono de atención: 57736321 Ext.153.• Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

SERVICIOS DIVERSOS

CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente", 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 Rev.1, 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	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): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.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 del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente".
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 Rev.1, 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	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): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

OTROS

LOGÍSTICA PARA EVENTOS ACADÉMICOS, ADMINISTRATIVOS Y ESTUDIANTILES

Descripción	Proporcionar el servicio de traslado de mobiliario, limpieza de lugar donde se llevará a cabo el evento, así como lo relacionado con los preparativos para el buen desarrollo de las actividades académicas y administrativas del Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel "Oriente".
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG Rev.1 correctamente llena y autorizada. b) Especificar el tipo de servicio requerido. c) Solicitar el servicio con cuatro días hábiles de anticipación
Resultados del servicio	La realización de los eventos en espacios limpios y con el mobiliario solicitado, así como lo que requiera el usuario para que el evento concluya con los resultados esperados.
Tiempo de respuesta	2 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): Lic. José Armando Tinoco Rodríguez, Jefe de Departamento de Intendencia y Vigilancia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 Hrs. • Teléfono de atención: 57736321 Ext.153. • Correo electrónico: jarmando_tinoco@yahoo.com.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Enero, 2011	Creación del documento.
0.1	Febrero, 2013	Cambio de responsable del área de Intendencia y Vigilancia y Actualización.
1	Febrero, 2014	Adecuación conforme a los catálogos institucionales.

