



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	Lic. Rodrigo Santana Magro	Lic. Guadalupe Noriega Hernández	Lic. José Luis Sánchez Varela
Función	Jefe de Departamento de Mantenimiento.	Representante del Secretario Administrativo para el SGC.	Secretario Administrativo
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO:	CS 04 M	REVISIÓN: 1	EMISIÓN: Febrero 2014

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa, a través del proceso de Servicios Generales en el Departamento de Mantenimiento. 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 en el 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 inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	3	5	8
	A inmueble (mantenimiento mayor)	5	20	25

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del responsable del departamento de Mantenimiento.

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 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: Secretarios, Coordinadores y Jefes de Departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG Rev.1, debidamente requisitada y firmada por servicio. • 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: 8 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 en 5 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): Lic. Rodrigo Santana Magro. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 57*73*63*45. Ext.119 • Correo electrónico: rsantana@unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

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