

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	Ing. Luis Enrique Ibarra Pimentel	Ing. Luis Enrique Ibarra Pimentel	L.C. Alberto A. Pedraza Mena
Función	JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL BIENES Y SUMINISTROS	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 03		REVISIÓN: 4	EMISIÓN: Agosto 2016

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la 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 Secretaría Administrativa, 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	2	Dependiendo el tipo de reparación	2
Correspondencia	Con propio	1	2	3
	Correo ordinario	2	1	3
	Mensajería especializada	3	10	13
Transporte	De personas	1	1	2
	De carga	1	1	2
Reproducción y engargolado de documentos	Reproducción y Engargolado	inmediato	inmediato	inmediato
Servicios diversos	Limpieza	1	2	3
	Cafetería	1	1	2
	Préstamo de equipo y salas de reunión	1	1	2

*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
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento correctivo al parque vehicular bajo resguardo de la Secretaría Administrativa, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud única de servicio 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	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización. En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: 56230168

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 la Secretaría Administrativa.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. o Registro en la Bitácora de correspondencia electrónica. 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> <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 align="center">Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</p> <p>En caso de Mensajería Especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: Copia de la guía.</p>
Tiempo de respuesta	<p>1 días hábiles con propio. 2 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.</p> <p>Teléfono de atención: 56230168</p>

**TRANSPORTE
DE PERSONAS O CARGA**

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 de la Secretaría Administrativa.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <p>Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</p> <p>En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</p> <p>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 4 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	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: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.</p> <p>Teléfono de atención: 56230168</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Secretaria Administrativa, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta 50 o más reproducciones se requiere llenar la: Solicitud única de servicio vigente.
Resultados del servicio	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	Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: 56230168

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza profunda de las áreas o espacios de la Secretaría Administrativa, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud única de servicio vigente, 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: 56230168

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de los eventos requeridos por la Secretaría Administrativa.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 2 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	Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: 56230168

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN**

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, lap top, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Secretaría Administrativa, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) ó equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
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	Responsable: Octavio Ortega Estrada, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: 56230168

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Sep. 2010	Creación del catálogo de servicios del IIEc
1	Mayo, 2012	Actualización de Vigencia de más de 2 años
2	Abril, 2013	Actualización de catálogo
3	Marzo, 2014	Revisión Catálogo de Servicios por la DGSA y grupo de trabajo
4	Agosto, 2016	Actualización del Catálogo de Servicios