

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS
GENERALES

CASA^{del}
LAGO
UNAM

Elaboró	Angélica Aguilar Navarrete	JEFA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
Revisó	Maria del Mar Flores Medrano	REPRESENTANTE DE LA UNIDAD ADMVA. ANTE EL SGC
Autorizó	Sheila Flores Pérez	UNIDAD ADMINISTRATIVA

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Casa del Lago “Mtro . Juan José Arreola”, 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 la Casa del Lago “Mtro. Juan José Arreola”, 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 servicios generales, 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		A Infraestructura con personal interno	15	N/A	15
		A Infraestructura con personal externo		20	25
		A equipo		Variable	Variable
		A parque vehicular		Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	No aplica	2
		Correo ordinario	2	5	6
		Mensajería especializada	2	5	7
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	N/A	No aplica	N/A
		Engargolado	N/A	No aplica	N/A
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y la hora		

		Cafetería	requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación		
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
		Cerrajería	N/A	1	1
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha requerida si la solicitud es con 5 días de anticipación		
Otros		Otros servicios			

*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 INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable del área. ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F02 PSG 0101 Presentar solicitud de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. ó ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. ● Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo con personal interno: 15 días hábiles ● Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización. <p>Para el caso de que sea con personal externo en 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha de compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable del área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F02 PSG 0101 Presentar solicitud de servicio a equipo y parque vehicular, debidamente requisitada y firmada. ó ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. <p>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
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.</p> <p>En 5 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>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola", a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable del área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F02 PSG 0101 Presentar solicitud de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. ó ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.. ● Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
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. 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 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>

<p>Descripción</p>	<p>Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de Casa del Lago "Mtro. Juan José Arreola".</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de la recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<p>Resultados del servicio</p>	<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.
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>3 días hábiles con propio 2 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. 2 días hábiles especializados, depende del tiempo que establezca la empresa.</p>

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>
--	---

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

<p>Descripción</p>	<p>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 Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola".</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área. ó ● Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. ó ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. <ul style="list-style-type: none"> • Especificar claramente el día, hora, lugar origen, destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o 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 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. (Entregar solicitud con oficio de trámite de seguro de vida).</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>

Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	
Usuario(s)	
Requisitos para solicitar el servicio	N/A
Resultados del servicio	

Tiempo de respuesta	
Responsable, lugar, días y horarios de atención	

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área. ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza, debidamente requisitada y firmada. ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 realizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>
--	--

SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA

<p>Descripción</p>	<p>Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por la Casa del Lago "Mtro. Juan José Arreola", para llevar a cabo diversos eventos para su realización.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0201 solicitud de servicios diversos vigente, debidamente requisitada y firmada. ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido. ● Entregar la solicitud con 4 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 y horario solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en Casa del Lago "Mtro . Juan José Arreola", a efecto de que las actividades laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.

<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. • FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del espacio o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete Horario: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. Teléfono: 5552116093 ext. 248 Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
 CERRAJERÍA

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.</p>
--------------------	--

<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo con personal interno 2 días hábiles. ● Tiempo con personal externo: depende de la valoración y en su caso con las fechas comprometidas con el proveedor en la cotización. <p>Para el caso de ser con personal externo en 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha de compromiso en la solicitud de servicio.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

Descripción	Proporcionar en los 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 de la Casa del Lago "Mtro. Juan José Arreola".
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad vigente, debidamente requisitada y firmada. ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar información del evento sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención protección civil y atención a la comunidad que se requiere para cubrir el evento. ● Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física del personal y del inmueble. ● control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario en su caso. ● atención a la comunidad durante el evento en atria de seguridad; o ● 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	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

OTROS SERVICIOS

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar otros servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área ó ● Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ● FO1 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido ● Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo con personal interno 5 días hábiles. ● Tiempo con personal externo: depende de la valoración y en su caso con las fechas comprometidas con el proveedor en la cotización. <p>Para el caso de ser 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 de compromiso en la solicitud de servicio.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales. Responsable(s): Angélica Aguilar Navarrete</p> <p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono: 5552116093 ext. 248</p> <p>Correo electrónico : angelica.aguilar@casadellago.unam.mx</p>

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	20/04/2022	Se adecua el servicio de mantenimiento, se agrupan los servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia las uso del Sistema Institucional de Compras(SIC).

4. ANEXOS

No aplica.