

**POLÍTICAS INTERNAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES
DE SERVICIO DEL ÁREA DE SERVICIOS INTERNOS DEL INSTITUTO
NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ**

MAYO, 2024

CÓDIGO: INP/SSG/PIASS-01		ÁREA: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	
REVISIÓN: 01			
DIRECCIÓN O SUBDIRECCIÓN: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		FECHA DE ELABORACIÓN: OCTUBRE, 2023	
CANTIDAD DE FOJAS ÚTILES:	19	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: MAYO, 2024	
COORDINA E INTEGRA:	REvisa	VALIDA:	AUTORIZA:
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y SECRETARIA TÉCNICA DEL COMERI	SUBDIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES	DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN	DIRECTOR GENERAL
C.P. MARIA CRISTINA LUCIA GONZÁLEZ MONCIVAIS	C.P. MARIA. DE LOURDES RIVERA LANDA	MTRA. AMÉRICA NELLY PÉREZ MANJARREZ	DR. EDUARDO ÁNGEL MADRIGAL DE LEÓN



ÍNDICE

OBJETIVO.....	1
MARCO JURÍDICO	2
ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
VIGENCIA.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
DEFINICIONES.....	8
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO - SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO	10
Documento-Solicitud de servicio.....	10
PRIORIDAD DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ORDEN DE SERVICIO	10
Prioridad	10
Clasificación de solicitudes de orden de servicios.....	10
Programación y ejecución de las solicitudes de servicio.....	11
Realización y verificación del servicio.....	12
Reporte de servicio	12
Conclusión de la orden de servicio.....	12
Vigencia de la solicitud de servicio.....	12
TRANSITORIOS.....	13
ANEXO.....	14



OBJETIVO

Dar a conocer el proceso de atención a las solicitudes de servicio para definir los criterios como se clasifican y atienden de acuerdo con su prioridad, importancia y necesidades del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, con el fin de mejorar la coordinación y reducir el tiempo de respuesta, así como sensibilizar a las Áreas usuarias o requirentes de los tiempos que cada orden de servicio requiere para ser atendida.

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-II-1917, última reforma publicada D.O.F. 22-III-2024

LEYES

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2000, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley de Asistencia Social
D.O.F. 02-IX-2004, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

Ley de los Institutos Nacionales de Salud
D.O.F. 26-V-2000, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley Federal de Derechos
D.O.F. 31-XII-1981, última reforma publicada 23-IV-2024

Ley Federal de Austeridad Republicana
D.O.F. 19-XI-2019 Sentencia SCJN D.O.F. 02-IX-2022

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 14-V-1986, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Ley Federal del Trabajo
D.O.F. 01-IV-1970, última reforma publicada D.O.F. 04-IV-2024

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
D.O.F. 11-VI-2003, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D.O.F. 30-III-2006, última reforma publicada D.O.F. 30-IV-2024

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 06-VI-2012, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley General de Salud
D.O.F. 07-II-1984, última reforma publicada D.O.F. 29-V-2023

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
D.O.F. 02-VIII-2006, última reforma publicada D.O.F. 29-XII-2023

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976, última reforma publicada D.O.F. 01-IV-2024

CÓDIGOS

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928, última reforma publicada D.O.F. 17-I-2024

Código Penal Federal
D.O.F. 14-VIII-1931, última reforma publicada D.O.F. 17-I-2024

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares
D.O.F. 07-VI-2023

Código Nacional de Procedimientos Penales
D.O.F. 05-III-2014, última reforma publicada D.O.F. 26-I-2024

Código de Ética de la Administración Pública Federal
D.O.F. 08-II-2022

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26-I-1990, última reforma publicada D.O.F. 23-XI-2010

Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social
D.O.F. 18-I-2006, última reforma publicada D.O.F. 28-VIII-2008

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud
D.O.F. 05-IV-2004, última reforma publicada D.O.F. 17-XII-2014

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
D.O.F. 19-I-2004, última reforma publicada D.O.F. 07-II-2018

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
D.O.F. 13-XI-2014

Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal
D.O.F. 29-XI-2006

ACUERDOS

ACUERDO por el que se emiten los criterios y especificaciones técnicos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a los inmuebles de la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-I-2022

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética
D.O.F. 28-XII-2020

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización)
D.O.F. 06-VIII-2018

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condición de seguridad.
D.O.F. 24-XI-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo
D.O.F. 09-XII-2010

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-STPS-2014, Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral-Reconocimiento, evaluación y control
D.O.F. 28-IV-2014, aclaración a la Norma Oficial Mexicana publicada D.O.F. 19-VI-2014

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-017-STPS-2017, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
D.O.F. 03-I-2018

Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene

D.O.F. 13-IV-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías

D.O.F. 25-XI-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental -Salud ambiental- infecciosos - clasificación y especificaciones de manejo.

D.O.F. 17-II-2003.

Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias

D.O.F. 25-IV-2016

OTRAS DISPOSICIONES

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

Junta de Gobierno 25-IV-2023, entrada en vigor 26-IV-2023

Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz COMERI 29-XI-2023, entrada en vigor 30-XI-2023

Código de Conducta del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

COMERI 29-XI-2023, D.O.F. 26-I-2024

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud

17-VI-2016

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

D.O.F. 12-VII-2019

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

D.O.F. 30-VIII-2019

Programa Institucional 2020-2024.

D.O.F. 27-XI-2020

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.

D.O.F. 31-VII-2016, última reforma D.O.F. 03-I-2020

Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a todas las Áreas del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, con el propósito de optimizar la operación y el funcionamiento de estas y así facilitar las actividades realizadas dentro de las instalaciones del Instituto.

Un adecuado mantenimiento a las Áreas, equipos e instalaciones es fundamental para asegurar la continuidad de las actividades propias del Instituto.

De manera enunciativa más no limitativa la Subdirección de Servicios Generales es responsable de la implementación y vigilancia de las presentes Políticas, así como son responsables del cumplimiento las siguientes Áreas:

1. Dirección General
2. Dirección de Servicios Clínicos
3. Dirección de Investigaciones en Neurociencias
4. Dirección de Investigaciones Epidemiológicas y Psicosociales
5. Dirección de Enseñanza
6. Dirección de Administración
7. Subdirección de Consulta Externa
8. Subdirección de Hospitalización
9. Subdirección de Investigaciones Clínicas
10. Centro de Información y Documentación Científica
11. Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal
12. Subdirección de Recursos Financieros
13. Subdirección de Recursos Materiales
14. Subdirección de Servicios Generales
15. Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional
16. Sección 95 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la secretaría de Salud.
17. Y las Áreas adscritas que conforman estas.

VIGENCIA

El presente documento, entrará en vigor al siguiente día hábil de su aprobación por el pleno del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; posteriormente dicho documento se publicará en la Normateca Interna de la página web institucional

INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo los elementos que forman parte de la infraestructura, instalaciones, así como también los equipos médicos de investigación, aires acondicionados, herramientas, vehículos, etc. del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, ven mermada su correcta funcionalidad y por ende disminuye la vida útil de los mismos. La exposición frecuente a los factores ambientales y al uso habitual hacen que su productividad vaya disminuyendo a través del tiempo.

Determinar las fases precisas en las que se deben tomar decisiones, es una situación bastante compleja, lo cierto es que se deben realizar acciones para evitar su rápido deterioro, ya que generalmente al no realizar procesos de prevención podemos vernos en la necesidad de actuar ya no en forma preventiva sino correctiva, generando más problemas técnicos, económicos y afectación a las actividades de las Áreas usuarias.

Para realizar un mantenimiento preventivo de una manera eficiente y programada que afecte lo menos posible las actividades es necesario contar con un cronograma de mantenimiento en el cual se estipulan las fechas en que cada equipo o instalación debe ser revisado eléctrica y mecánicamente dependiendo de su funcionamiento.

Creemos que con estas políticas y líneas de acción se podrá eficientar las tareas del Área de mantenimiento disminuyendo los costos y sobre todo procurando mantener la seguridad Institucional. Esto será un factor motivador que traerá consigo acciones de conservación con la intención de lograr una gestión óptima acorde a nuestra realidad y dentro de un plazo considerable con los recursos con que cuenta el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

DEFINICIONES

Para efectos de estas Políticas, se entenderá por:

Área requirente: Las Unidades Administrativas del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, Áreas médicas de Investigación, Enseñanza, Neurociencias y demás Direcciones y Subdirecciones (todas las Áreas adscritas al Instituto).

Área de Servicios Internos: Oficina adscrita a la Subdirección de Servicios Generales responsable de recibir y llevar a cabo la realización de las solicitudes de servicio.

Dictamen: Documento fehaciente que plasma la opinión técnica que se da sobre la necesidad de realizar algún servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.

Estudio de mercado: Proceso realizado para encontrar potenciales personas proveedoras con conocimientos técnicos adecuados para realizar los servicios solicitados y a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Ficha técnica: Documento que integra la descripción del equipo y/o servicio el cual requiere mantenimiento.

INPRFM: Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

Resultado de la Investigación de mercado: Documento generado para establecer a la persona proveedora elegida para realizar los servicios solicitados.

Justificación: Documento que expone el motivo y/o necesidad para la contratación de un servicio.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificios, industrias, etcétera, puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mantenimiento correctivo: Se trata de un conjunto de tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas del equipo o instalaciones que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo.

Mantenimiento preventivo: Es el acto de realizar actividades de mantenimiento programadas regularmente para ayudar a prevenir posibles fallos en el futuro.

Orden de Servicio: Equivalente de "Solicitud de Servicio".

Persona Proveedora: Persona física o moral que enajena productos o brinda servicios con fines de lucro.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la persona requirente.

SIIA: Plataforma informática por sus siglas: Sistema Informático Integral Administrativo.

Solicitud de cotización: Documento para solicitar información/cotización a las personas proveedoras potenciales de los bienes, arrendamientos o servicios requeridos, que permite integrar la investigación de mercado.

Solicitud de Servicio: Documento generado mediante el Sistema Informático Integral Administrativo, detallando el servicio requerido. Equivalente de "Orden de Servicio".

Persona Requirente: Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

SSG: Subdirección de Servicios Generales

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO - SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO

Documento-Solicitud de servicio

El Área requirente del servicio, a través del Sistema Informático Integral Administrativo, deberá generar la solicitud de servicio cubriendo las siguientes generalidades:

- I. Si requiere un servicio preventivo o correctivo para un equipo o mobiliario se deberá indicar nombre del equipo, marca, modelo, número de inventario, número de serie, adscripción física donde se localiza, nombre y número de extensión telefónica de la persona requirente responsable del equipo.
- II. Si requiere un servicio para traslado de mobiliario, equipo, o cualquier objeto se deberá precisar el detalle del servicio, nombre del equipo, marca, número de inventario, número de serie, lugar donde se localiza, lugar destino, nombre y número de extensión telefónica de la persona requirente responsable de la solicitud.
- III. En caso de requerir mantenimiento al inmueble o a las instalaciones, se deberá indicar el detalle del desperfecto, las actividades requeridas y la ubicación precisa del espacio o instalación a intervenir.

PRIORIDAD DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ORDEN DE SERVICIO

Prioridad

Todas las solicitudes de servicio son importantes, cada una será atendida según el grado de prioridad que representen y fecha de llegada, para lo cual se considerarán entre otros los siguientes criterios de atención:

- I. Si representa un riesgo para la integridad de la o el paciente, persona requirente, o de cualquier persona que se encuentre dentro del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
- II. Si alguno de los servicios (luz, agua, gas, etc.) presentan alguna falla.
- III. Si existiera el riesgo de que deje de funcionar o no encienda algún equipo médico, investigación, etc.
- IV. Solicitudes normales (que no implican los criterios de los anteriores numerales).

Clasificación de solicitudes de orden de servicios

Para dar seguimiento puntual a las solicitudes de servicio, el Área de Servicios Internos procederá de la siguiente manera:

- I. Revisar diariamente las solicitudes de servicio generadas en el Sistema Informático Integral Administrativo.
- II. Analizar y clasificar las solicitudes de servicio de acuerdo con lo siguiente: (el listado es enunciativo más no limitativo).
 - Personal del Instituto (Mantenimiento)
 - Mediante cláusulas del Contrato de mantenimiento
 - Requerimiento de persona proveedora

Programación y ejecución de las solicitudes de servicio

Una vez realizada la clasificación de las solicitudes de servicio se procede a programarlas de acuerdo con sus características, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- I. En solicitudes prioritarias o urgentes el personal de Mantenimiento se presentará de inmediato en las Áreas requirentes y coordinará las acciones necesarias con el personal del Instituto.
- II. En las solicitudes normales el Área de Mantenimiento tendrá un plazo máximo de 48 horas una vez recibida la solicitud en el Sistema Informático Integral Administrativo, para presentarse al Área requirente a entrevistarse con la persona requirente, efectuar la inspección del sitio, evaluar la tarea y realizar el levantamiento de los materiales necesarios.
- III. Las solicitudes de servicio de traslado de mobiliario, equipo o cualquier objeto serán atendidas de las 7:00 a las 14:30 horas, las solicitudes requeridas después de las 14:30 horas serán impresas en el transcurso de la tarde por el personal del Área de Servicios Internos y al término de la jornada laboral se colocarán en una charola visible para que el personal las tome al día siguiente y sean atendidas inmediatamente.
- IV. Las solicitudes de servicio visualizadas en el Sistema Informático Integral Administrativo se imprimen y se asignan al personal de mantenimiento disponible para ser atendidas según su clasificación (de acuerdo con el punto “Clasificación de solicitudes de servicios” de estas políticas).

En caso de no contar con el material requerido para su atención, la Jefa o el Jefe de mantenimiento solicitará a la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales o a la Jefa o al Jefe del Departamento de Administración de Servicios y Obra los recursos para la obtención del material. (Exclusivo para reparaciones menores: dando por entendido aquellas que su costo no rebase la cantidad de \$1,000.00).

En caso de que se requiera la contratación de la persona proveedora externa, la Jefa o el Jefe de mantenimiento gestionará dicha contratación con la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales o a la Jefa o al Jefe del Departamento de Administración de Servicios y Obra.

- V. Las solicitudes de servicio de los equipos que están considerados en los contratos anuales de mantenimiento, se imprimen y el personal de Servicios Internos contacta inmediatamente a las personas proveedoras para hacer valer las obligaciones contractuales establecidas en los contratos vigentes y proceder a su atención según lo estipulado en las cláusulas del contrato.
- VI. Las solicitudes de servicio de carpintería son impresas diariamente y entregadas al Área de carpintería, las cuales son atendidas por la única persona carpintera con la que cuenta el Instituto y de acuerdo con el material que se disponga, por lo tanto, se solicitará una espera de tiempo acorde a la disposición de la persona carpintera.
- VII. Las solicitudes de servicio que se no se encuentran dentro de las clasificaciones anteriores, por ejemplo: cancelería, tapicería, albañilería, etc. se clasifican y se enlistan para integrarlas en un solo paquete de 15 a 30 órdenes de servicio y así poder solicitar cotizaciones a las personas proveedoras que cumplan con los requisitos necesarios para su atención.
- VIII. El personal de Servicios Internos atenderá las solicitudes de servicio de equipos de laboratorio, aire acondicionado, sistema de refrigeración, etc. Y se pondrá en contacto con la persona requirente para detallar la falla presentada en el equipo y así contar con la información necesaria para proporcionarla a la persona proveedora que realizará el servicio solicitado.

Se solicitará a las personas proveedoras con su personal especializado la revisión física del equipo, para que se proporcione la cotización.

Las Áreas requirentes deberán proporcionar a la Subdirección de Servicios Generales toda la documentación con que cuenten para efectuar la contratación, entre ella lo siguiente: reportes técnicos, anexo técnico, justificación y dictamen o cualquier otro documento que permita agilizar el proceso de contratación en apego a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Una vez integrados los documentales, se presentarán a la Jefatura de Administración de Servicios y Obras para su visto bueno, para la contratación.

Realización y verificación del servicio

El personal de Servicios Internos se coordinará con el Área requirente y la persona proveedora para concertar día y hora para la elaboración del servicio y posteriormente se verifica la realización de este.

Reporte de servicio

En el caso de servicios prestados por personas proveedoras, una vez efectuado el servicio deberá entregar a la persona requirente un "Reporte de Servicio" el cual tendrá la firma de conformidad y/o Visto Bueno. Por parte de la persona requirente que el servicio fue realizado en los términos y condiciones especificados.

En caso de que la orden haya sido atendida por personal de mantenimiento del Instituto, el personal a cargo de la atención informará al Área requirente que la orden de servicio ha sido concluida y solicitará a la persona requirente la firma de conformidad en la orden de servicio generada por el Sistema Informático Integral Administrativo.

Conclusión de la orden de servicio

Una vez que la persona proveedora concluya su servicio, entregará a la persona requirente su reporte para que se firme de conformidad y/o Visto Bueno. Y a su vez deberá firmar, calificar la solicitud de servicio y entregarla al Área de Servicios Internos para dar por concluido el proceso en el Sistema Informático Integral Administrativo actualizando su estatus como "ATENDIDA".

Vigencia de la solicitud de servicio

Las solicitudes de servicios generadas en el Sistema Informático Integral Administrativo durante el año en curso tendrán una vigencia del día en el que la persona requirente las captura hasta el 31 de diciembre del mismo año.

En caso de las solicitudes que no sean atendidas por el Área de Servicios Internos en el transcurso de la vigencia, se cancelarán en automático en el Sistema Informático Integral Administrativo y la persona requirente deberá generar nuevamente una orden de servicio para su atención.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Las presentes Políticas dejan sin efectos, a todos las emitidas con anterioridad.

SEGUNDO. El presente documento, entrará en vigor al siguiente día hábil de su aprobación por el pleno del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; posteriormente dicho documento se publicará en la Normateca Interna de la página web Institucional.

Ciudad de México, a los veintinueve días del mes de mayo de 2024, en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

ANEXO

PANTALLA DEL SISTEMA INFORMÁTICO INTEGRAL ADMINISTRATIVO

AQ060 - Solicitud de Servicios

Año:

Atendidos sin calificar
 Todos

Folio	Fecha de Registro	Estatus	Fecha de Autorización	Año
4254	02/10/2023	PENDIENTE	12/10/2023 18:15:11	2023
4144	22/09/2023	ATENDIDO		2023
3108	01/08/2023	CAPTURADO		2023

SOLICITANTE

Nombre: Extensión:

Clave Area: Nombre Area:

SERVICIO

Año: No. Folio: Fecha de Registro: Estatus:

Tipo de Servicio: Fecha de Recepción: Fecha Prog. de Solución:

ORDINARIO URGENTE Fecha de Solución por Proveedor: Fecha Real de Solución:

Servicio Principal:

Servicio Solicitado:

Servicio Específico:

Número Inventario: Marca: Modelo: No. serie: Preventivo Correctivo

Descripción del Servicio Requerido

Cantidad: Unidad:

Observaciones del Solicitante:

Nro. Master: Cantidad por Master: Descripción:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (ES OBLIGATORIO CALIFICAR UNA VEZ ATENDIDA TU SOLICITUD)

Atención del personal: Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

Calidad del servicio: Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

SOLICITUD DE SERVICIO



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

DÍA	MES	AÑO
16	11	2023

SOLICITUD DE SERVICIO

6. NÚMERO DE FOLIO

4873 / 2023

2. NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____
 3. ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: _____
 4. No. EMPLEADO: _____
 5. EXTENSIÓN: _____

8. SERVICIO REQUERIDO

Electricidad

Interno

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

PARA MOBILIARIO Y EQUIPO INDICAR: MARCA, No. DE INVENTARIO Y No. DE SERIE

PREVENTIVO CORRECTIVO

SE SOLICITA DE LA MANERA MAS ATENTA, COLOCAR CANALETA PARA RESGUARDAR CABLES DL EQUIPO DE COMPUTO UBICADO EN EL CUBICULO DE LA MTRA. ALEJANDRA PEREZ DE LEON, EN EL TERCER PISO DE SOCIALES.

EN CASO DE NO ENCONTRARSE LA MTRA. PEREZ, LA ING. LIZ MARTINEZ PUEDE INDICAR DONDE COLOCAR LA CANALETA.

MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO.

10. DETALLES PARA SERVICIO DE FOTOCOPIADO Y OFFSET

NÚMERO DE MASTER, LAMINA U ORIGINAL	CANTIDAD POR MASTER LAMINA U ORIGINAL	TOTAL	DESCRIPCIÓN

11. RESPONSABLE DEL SERVICIO SOLICITADO: (S.S.G.)

 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO

RECIBIDO POR EL RESP. DEL SERVICIO		
DÍA	MES	AÑO
16	11	2023

OBSERVACIONES DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO:

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO: (SOLICITANTE)

COMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE S.S. EXCELENTE BUENA REGULAR MALA PESIMA
 COMO CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO EXCELENTE BUENA REGULAR MALA PESIMA

13. OBSERVACIONES DEL SOLICITANTE:

 17/11/2023
 NOMBRE Y FECHA DE AUTORIZACIÓN

 NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

SEGUIMIENTO DE SERVICIO

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS



Ver Documentos

SOLICITANTE	Nombre			
	Clave Area		Extensión	
	Nombre Área	SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES		

Año 2023 **No. Folio** 4773 **Fecha de Registro** 07/11/2023 **Estatus** CAPTURADO

Tipo de Servicio
 ORDINARIO URGENTE

Fecha de Recepción: 07/11/2023 Fecha Prog. de Solución: 07/11/2023
 Fecha de Solución del Proveedor: 31/12/2023 Fecha Real de Solución: 00/00/0000

Servicio Principal: MANTENIMIENTO

Servicio Solicitado: Reparación de:

Servicio Específico: MANTENIMIENTO EN GENERAL

Número Inventario: Marca: Modelo: No. serie:

Preventivo Correctivo Externo Interno Cafeteria

Descripción del Servicio Requerido
 Mantenimiento preventivo para dos generadores de agua caliente Clayton TG700, series M-20355 y M-20356.

Cantidad: Unidad de Medida:

Observaciones del Responsable:

Encuesta de Satisfacción
 Atención del personal: Excelente Bueno Regular Malo Pesimo
 Calidad de servicio: Excelente Bueno Regular Malo Pésimo

AUTORIZA ?
PROVEEDOR ?
RECIBE ?
PAGO EMPLEADO ?