



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Lic. Rodrigo Santana Magro	Jefe de Departamento de Servicios Generales	
Revisó	L.C. Danelia Usó Nava	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Mtro. Luis Alberto Huera López	Secretario Administrativo	

## 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 de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO *	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	0	Depende de la valoración técnica y en su caso de fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la contratación o el tiempo establecido por la DGOC	Variable
	A equipo	0	Fechas establecidas por el proveedor	Variable
	A parque vehicular	0		Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	3
	Correo ordinario	2	Fechas establecidas por el proveedor	Variable
	Mensajería especializada	2	Fechas establecidas por el proveedor	Variable
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.		
	Engargolado			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO *	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo con las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	1	Fechas establecidas por el proveedor	1

\*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 (firma de conformidad del servicio en la solicitud y firma en factura, de ser el caso 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 Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
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: 5 días hábiles.</p> <p>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> <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	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: rsantana@unam.mx</li> </ul>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: rsantana@unam.mx</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a></p>

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA  
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 Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>Copia de la guía.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 días hábiles con propio.</li> <li>2 días hábiles ordinario Variable de acuerdo con el tiempo que establezca la empresa.</li> <li>2 días hábiles especializado, Variable de acuerdo con el tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>Correo electrónico: rsantana@unam.mx</li> </ol>

## 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 Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <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 3 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	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a></li> </ul>



## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 99 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201</li> </ul>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
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	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a></li> </ol>

SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable(s): <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a> DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a></p>

SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Rodrigo Santana Magro DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:rsantana@unam.mx">rsantana@unam.mx</a></li> </ul>



SEGURIDAD  
SEGURIDAD 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 de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>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.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <ul style="list-style-type: none"> <li>personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o</li> <li>aviso a Protección civil.</li> </ul>
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	<p>La solicitud debe entregarse en: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): ING. MARCO ANTONIO HERNANDEZ E. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:marcoantoniohdze@comunidad.unam.mx">marcoantoniohdze@comunidad.unam.mx</a></li> </ul>

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	02/05/2019	Se modifica por cambio de responsable, así como los tiempos de respuesta y se elimina el servicio préstamo de salas y equipo

## 5. ANEXOS

No aplica.