



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			
Autorizó	Mtro. Ulises Martínez Aja	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 a Infraestructura	A infraestructura con personal interno: (Albañilería, Carpintería, Electricidad, Herrería, Pintura, Plomería u otro)	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo: (Albañilería, Carpintería, Electricidad, Herrería, Pintura, Plomería u otro)	5	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
Mantenimiento a equipo o parque vehicular	A equipo y parque vehicular con personal interno: (Mecánica, Refrigeración, Aire acondicionado, Equipo de cómputo, Reparación de equipo, Planta de luz y otro)	5	N/A	5
	A equipo y parque vehicular con personal externo: (Mecánica, Refrigeración, Aire acondicionado, Equipo de cómputo, Reparación de equipo, Planta de luz y otro)	5	Fechas establecidas por el proveedor dependiendo del servicio y refacciones en su caso	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	3	N/A	3
	Mensajería especializada	3	Fechas establecidas por el proveedor dependiendo de la distancia y compañía	Variable
Transporte	De personas, de carga, loca o foráneos con personal interno	5	N/A	5
	De personas, de carga, loca o foráneos con proveedores	10	Se cotiza y solicita de acuerdo a las fechas y horarios solicitados por los usuarios	10

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	N/A	1
	Engargolado	1	N/A	1
Diversos y de limpieza	Préstamo de salas o aulas	3	N/A	3
	Servicio de cafetería	3	N/A	3
	Cerrajería	3	2	5
	Limpieza	3	N/A	3
	Otro	3	Varía dependiendo del servicio solicitado	Varía dependiendo del servicio solicitado
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	5	N/A	5

\*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

INFRAESTRUCTURA

(ALBAÑILERIA, CARPINTERIA, ELECTRICIDAD, HERRERIA, PINTURA, PLOMERIA)

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>Especificar detalladamente el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</p> <p>d) Correo electrónico: serv-grales@eneo.unam.mx</p>

## EQUIPO Y PARQUE VEHICULAR

(MECANICA, REFRIGERACIÓN, AIRE ACONDICIONADO, REPARACION DE EQUIPO, PLANTA DE LUZ, OTRO)

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia y el parque vehicular a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar detalladamente el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo o vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Si es con personal interno será hasta de 5 días, derivado de la revisión, suficiencia presupuestal, compra de refacción e instalación</p> <p>Si es con personal externo: el tiempo de entrega será variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y los tiempos del proveedor para ejecutar el servicio solicitado y en máximo 5 días se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado para concluir con su entrega.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>a) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</p> <p>d) Correo electrónico: serv-grales@eneo.unam.mx</p>

SEGURIDAD

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<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>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <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 y apoyo de Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario para casos de requerir apoyo de la centralizadora.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serv-grales@eneo.unam.mx">serv-grales@eneo.unam.mx</a></li> </ul>

SERVICIOS DE APOYO:

**TRANSPORTE**

LOCAL, FORANEO, DE PASAJEROS O CARGA

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<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 o tipo de carga 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> <li>Entregar el vale de salida correspondiente con la relación de equipos que serán trasladados-</li> </ul> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Con personal Interno: Transporte de personal o carga Locales o foráneos: Entregar la solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</p> <p>Con personal externo o contratistas: Transporte de personal o carga Locales o foráneos: Entregar la solicitud con <b>10</b> días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario. Con personal interno.</p> <p>10 días hábiles para cotizar, solicitar la suficiencia presupuestal y contratar el servicio. Con personal externo o proveedores</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: <b>56552298</b>, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:serv-grales@eneo.unam.mx">serv-grales@eneo.unam.mx</a></li> </ul>

## DIVERSOS Y DE LIMPIEZA

(PRESTAMO DE SALAS O AULAS, SERVICIO DE CAFETERIA, CERRAJERIA, LIMPIEZA Y OTROS)

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar los servicios diversos a fin de en los requerimientos adicionales a eventos y programación de actividades de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar con 3 días de anticipación al servicio solicitado la Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el día, hora, lugar de montaje, número de personas, tipo de montaje, y características adicionales al servicio solicitado.</li> <li>Verificar que haya viabilidad para realizar el servicio.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del servicio o montaje requerido de acuerdo a las características solicitadas para el día y hora solicitada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario. En caso de un servicio de cerrajería son tres días con personal interno y hasta 5 días si se requiere del apoyo de un proveedor externo
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <p>e) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</p> <p>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>g) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</p> <p>h) Correo electrónico: serv-grales@eneo.unam.mx</p>



**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**

**CON PROPIO, CORREO ORDINARIO O MENSAJERÍA ESPECIALIZADA**

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. (una por cada sobre o paquete a enviar)</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido (propio, ordinario o especializada)</li> <li>Sobre o paquete cerrado con los documentos a enviar.</li> <li>Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>Proporcionar correctamente los datos del remitente, dirección, 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>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo <i>acuse de recibo</i> 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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 días hábiles con propio.</li> <li>2 días hábiles ordinario</li> <li>Especializado, el tiempo es variable de acuerdo con el destino y tiempos propios establezca la empresa que realizará el servicio.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>d) Correo electrónico: serv-grales@eneo.unam.mx</li> </ul>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Para cualquier número de reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>Se devuelve el material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): LIC. RODRIGO SANTANA MAGRO. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: 56552298, extensión 223.</li> <li>Correo electrónico: serv-grales@eneo.unam.mx</li> </ol>

**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	28/05/2019	Se modifica por cambio del responsable, así como los tiempos de respuesta y se elimina el servicio de préstamo de salas y equipo.
02	01/03/2022	Se modifica por ajuste en los tiempos de respuesta.

**4. ANEXOS**

No aplica.