



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ENP PLANTEL 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO"

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



|          | Nombre                             | Función   | Firma |
|----------|------------------------------------|---|-------|
| Elaboró  | Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez   | Responsable de proceso de Servicios Generales   |       |
| Revisó   | Mtro. José Juan Santander Granados | Representante del Jefe de Unidad Administrativa |       |
| Autorizó | Lic. Francisco Javier Montes Villa | Jefe de Unidad Administrativa                   |       |

## 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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS<sup>a/</sup>

| 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  | *  | *       | *                     |
|                                       | A equipo                                | 0  | 5       | 5                     |
|                                       | A parque vehicular                      | 0  | 5       | 5                     |
| Correspondencia y/o paquetería        | Con propio                              | 1  | N/A     | 1                     |
|                                       | Correo ordinario                        | 1  | 1       | 2                     |
|                                       | Mensajería especializada                | 1  | 1       | 2                     |
| Transporte                            | De personas                             | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación. |         |                       |
| Reproducción y engargolado            | Reproducción                            | 1  | N/A     | 1                     |
| Servicios diversos                    | Limpieza                                | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación. |         |                       |
| Otros                                 | Renta de lonas, mesas, sillas y equipos | 0  | 5       | 5                     |

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

<sup>a/</sup> Debido a la emergencia sanitaria se trabaja de manera remota y presencial en la medida que las circunstancias y condiciones de seguridad lo permitan.

**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

|  |   |
|--|---|
| <b>Descripción</b>                                     | Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.  |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.<br/>ó</li> <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 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: <b>5</b> 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 <b>8</b> 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</p> <p>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</p>  |

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

|  |   |
|--|---|
| <b>Descripción</b>                                     | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.  |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.<br/>ó</li> <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 el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</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><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>8</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>   |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Dpto. de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</li> <li>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</li> </ul> |

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

|  |   |
|--|---|
| <b>Descripción</b>                                     | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.   |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular</li> <li>• Jefe de unidad administrativa</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 el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>  |
| <b>Resultados del servicio</b>                         | Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.  |
| <b>Tiempo de respuesta</b>                             | <p><b>Tiempo variable.</b> 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 <b>8</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>   |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</li> <li>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</li> </ul> |

**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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO".   |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <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>ó</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> |
| <b>Resultados del servicio</b>                         | <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>  |
| <b>Tiempo de respuesta</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 días hábiles con propio.</li> <li>• 2 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 2 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>  |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</p> <p>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</p>   |

## TRANSPORTE DE PERSONAS

|  |  |
|--|--|
| <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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO".  |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.<br/>ó</li> <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 a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó 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 <b>5</b> días hábiles de anticipación.<br/>Foráneos: Entregar la solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</p> |
| <b>Resultados del servicio</b>                         | Traslado de personal, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.  |
| <b>Tiempo de respuesta</b>                             | 3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.  |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</p> <p>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</p>   |

## REPRODUCCIÓN

|  |  |
|--|--|
| <b>Descripción</b>                                     | Proporcionar o gestionar al personal de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", 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>• Responsable de área. <ul style="list-style-type: none"> <li>o</li> </ul> </li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>   |
| <b>Requisitos para solicitar el servicio</b>           | Si solicita cualquier cantidad de reproducciones se requiere llenar, la: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Control de reproducción y de documentos F03 PSG 0201</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>• Entrega del 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</p> <p>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</p> |

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

|  |  |
|--|--|
| <b>Descripción</b>                                     | Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.  |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.<br/>ó</li> <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 tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>  |
| <b>Resultados del servicio</b>                         | Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.  |
| <b>Tiempo de respuesta</b>                             | 1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.  |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</p> <p>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</p> |

**DIVERSOS**  
**Renta de lonas, mesas, sillas y/o equipos**

|  |   |
|--|---|
| <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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO".   |
| <b>Usuario(s)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.<br/>ó</li> <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 y lugar</li> </ul> <p>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p>   |
| <b>Resultados del servicio</b>                         | Recibir lo necesario para la realización de la actividad académica y/o administrativa   |
| <b>Tiempo de respuesta</b>                             | 3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.   |
| <b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b> | <p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109.</li> <li>d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com</li> </ul> |

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

| Número de revisión | Fecha de entrada en vigor | Motivo del cambio  |
|--------------------|---------------------------|--|
| 00                 | 01/03/2018                | Adecuación del documento por actualización del SGC.  |
| 01                 | 15/02/2019                | Adecuación del documento por Informe de Apoyo Técnico el 11/12/2018 y cambio del Jefe de Unidad Administrativa |
| 02                 | 01/11/2019                | Adecuación del documento por Informe de Apoyo Técnico el 17/06/2019 y VTP del 23/09/2019                       |
| 03                 | 14/08/2020                | Adecuación del documento por Informe de Apoyo Técnico el 14/08/2020  |

#### 5. ANEXOS

No aplica.