



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

—Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Ing. Adrián Santiago Osorio	Jefe de Servicios Generales
Revisó	Mtro. Ulises Martínez Aja	Secretario Administrativo
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 **Facultad 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 con personal interno	5	N/A	5
		A infraestructura con personal externo	5	3	8
		A equipo	5	Variable	Variable
		A parque vehicular	5	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	
		Correo ordinario	3	1	4
		Mensajería especializada	3	1	4
	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	1	N/A	1
		Engargolado	1	N/A	1
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Colocación de mesas y sillas en la Explanada, así como toldos.			
		Cerrajería	1	N/A	1
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
Otros		Otros	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		

*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 Facultad de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	- Responsable de área. - ó - Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. - Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. 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).
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 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. 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales - Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. - Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 - Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	- Responsable de área. - ó - Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. 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). (Cada SyUA establece si esta nota se incorpora o si modifican el tipo de solicitud)
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales - Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. - Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 - Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

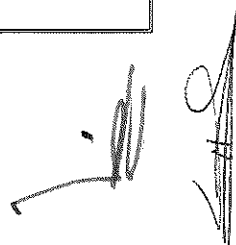
Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	- Responsable de área. - ó - Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. 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).
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	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. En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales - Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. - Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 - Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

**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 Facultad de Enfermería y Obstetricia.
Usuario(s)	• Responsable de área. - ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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 recepción e información adicional. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	• 1 días hábiles con propio. • 3 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

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 Facultad de Enfermería y Obstetricia.
Usuario(s)	• Responsable de área. - ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y 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. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. 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).
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	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx



Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad 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)	• Responsable de área. - o • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta 1 o más reproducciones se requiere llenar, la: • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.
Resultados del servicio	• Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
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	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Responsable de área. - ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 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 autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx



Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Facultad de Enfermería y Obstetricia, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Responsable de área. - ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 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 solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx



Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	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 Facultad de Enfermería y Obstetricia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	- Responsable de área. ó - Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. 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).
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 1 día hábil Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea 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 compromiso en la solicitud de servicios.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales - Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. - Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 - Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

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 Facultad de Enfermería y Obstetricia.
Usuario	• Responsable de área. - ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el 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 materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	2 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales • Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 • Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería, colocación de lonas informativas, colocación de lona para cubrir el patio de la sede Tlalpan...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	- Responsable de área. - ó - Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. - Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación. 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).
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea 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 compromiso en la solicitud de servicios.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Jefatura del Departamento de Servicios Generales - Responsable: Ing. Adrián Santiago Osorio - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. - Teléfono de atención: directo 56552298, extensión 223 - Correo electrónico: serv-grales@feno.unam.mx



4. 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 adecúa 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 al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
02	30/11/2022	Cambio de responsable de proceso, actualización de datos de contacto
03	30/04/2023	Se actualizaron los servicios proporcionados (impresión de lonas, colocación de lonas, el servicio de cerrajería) y también se actualizó el nombre con el cambio de Escuela a Facultad.

5. ANEXOS

No aplica.