



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 de la Jefa 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

| 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 | 3 | 5 | 8 |
| | A parque vehicular | 3 | 5 | 8 |
| 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. | | |
| | De carga | | | |
| Reproducción y engargolado | Reproducción | 1 | 0 | 1 |
| | Engargolado | 1 | 0 | 1 |
| Servicios diversos | Limpieza | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación. | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Otros | De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia | 3 | 5 | 8 |

*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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. |
| 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 8 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

MANTENIMIENTO A EQUIPO

| | |
|--|---|
| Descripción | 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. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. |
| 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 8 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Dpto. de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

| | |
|--|---|
| Descripción | 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. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. |
| 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 8 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO". |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • 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. <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"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <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"> • Copia de la guía. |
| Tiempo de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • 1 días hábiles con propio. • 2 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. • 2 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa. |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

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 ENP 2 "ERASMO CASTELLANOS QUINTO". |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 ó cuidado especial para el traslado. <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 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

| | |
|--|---|
| Descripción | 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. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. <ul style="list-style-type: none"> o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <p>Si se solicita hasta 10 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201 |
| Resultados del servicio | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

| | |
|--|---|
| Descripción | 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. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados. |
| Tiempo de respuesta | 1 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Edgardo Rodríguez Velázquez, Jefe del Depto. de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y de 18:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5648-5481, extensión 109. d) Correo electrónico: edyrove@hotmail.com |

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 | 15/04/2019 | Adecuación del documento por Informe de Apoyo Técnico el 11/12/2018 y cambio del Jefe de Unidad Administrativa |

4. ANEXOS

No aplica.