



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
ESCUELA NACIONAL DE ARTES CINEMATográfICAS

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Lic. Luis Esteban Prado Chávez	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Yereni González Gutiérrez	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Mtro. Alejandro Fregoso Urbina	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 Artes Cinematográficas (ENAC)**, 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	*5	Variable	Variable
	A equipo	*5	Variable	Variable
	A parque vehicular	*5	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	2	5	7
	Mensajería especializada	2	5	7
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>1</b> día hábil de anticipación en servicio local y <b>5</b> en foráneo.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
	Engargolado	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>1</b> día hábil de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>5</b> días hábiles de anticipación.		

**Fecha de inicio:** Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del Responsable de servicios generales, excepto en el caso de los servicios señalados con asterisco (\*), que requieren para su realización de recursos económicos, en los cuales la fecha de inicio es a partir de que el proceso de Presupuesto informa a Servicios generales de que la solicitud cuenta con la suficiencia presupuestal, fecha que se informará al usuario.

**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 <b>Escuela Nacional de Artes Cinematográficas</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso, operación, higiene y seguridad.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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> <p>Nota: el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
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: <b>5 días hábiles</b>, depende de que se cuente con los materiales, herramienta o accesorios para realizar el servicio solicitado.</p> <p>Tiempo con personal externo: <b>variable</b>. 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. En el periodo de 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 las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ol>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la <b>Escuela Nacional de Artes Cinematográficas</b> , 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.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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> <p>Nota: el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<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>	<b>Variable.</b> Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización. En el periodo de 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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ul>




## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la <b>Escuela Nacional de Artes Cinematográficas</b> , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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> <p>Nota: el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<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>	<b>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. En el periodo de 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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></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 <b>Escuela Nacional de Artes Cinematográficas</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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>• Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201.</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 correo ordinario o 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, la 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>• Con propio: 2 días hábiles.</li> <li>• Correo ordinario o especializado: <b>7 días hábiles</b>, a partir de contar con suficiencia presupuestal</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ol>




## TRANSPORTE DE PERSONAS 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 Artes Cinematográficas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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, cuidado especial para el traslado o contratar seguro de 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>2</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>5</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><b>Local:</b> 1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p> <p><b>Foráneo:</b> 5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ol>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas, 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.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Si se solicita más de 10 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 10 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>
<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>	Mas de 10 reproducciones: se determina con base al volumen de reproducciones y se registra el tiempo compromiso al momento de informar la autorización en un máximo de 2 días.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ol>






**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas, 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.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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 <b>1</b> 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 día hábil 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 las oficinas del proceso de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 día hábil 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ul>




## SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

<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 Artes Cinematográficas.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Personal registrado en el Directorio de la ENAC.</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; o</li> <li>• aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Proceso de Servicios generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Luis Esteban Prado Chávez, Responsable del Proceso de Servicios Generales, y Javier Fernández Molina, Jefe de Servicios.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4800, extensiones 47175 y 47105.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:lprado@enac.unam.mx">lprado@enac.unam.mx</a></li> </ol>

**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	16/08/19	Adecuación del documento a las particularidades de la ENAC y por cambio en la firma de autorización.
02	10/01/22	Adecuación del documento a las particularidades del SGC.

**5. ANEXOS**

No aplica.