



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA PLANTEL 6 "ANTONIO CASO"

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales y Superintendencia de Obra-Mantenimiento



Elaboró	Lic. Maricruz Gutierrez Luviano Lic. Laura Favila Medel Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo	Responsable de Servicios Generales Superintendente de Obra		
Revisó	Lic. Diana Goretti Franco Olvera	Representante del Jefe de Unidad Administrativa en el SGC		
Autorizó	Lic. Fernando R. Álvarez Álvarez	Jefe de la Unidad Administrativa		

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Unidad Administrativa**, a través del proceso de Superintendencia de Obra-Mantenimiento y 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 Superintendencia de Obra-Mantenimiento y 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 únicas de 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 Preparatoria No 6 "Antonio Caso"**, 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 (Superintendente de Obras).	A infraestructura con personal interno	5	N/A	Variable
	A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable
	A equipo	5	5	10
	A parque vehicular	5	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería (Unidad Administrativa)	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	1	1	2
	Mensajería especializada	1	Variable	Variable
Transporte (Unidad Administrativa)	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación área metropolitana y 15 días hábiles foráneos.		
	De carga			
Reproducción y engargolado (Unidad Administrativa).	Reproducción	1	N/A	1
	Engargolado	1	1	1
Servicios diversos (Unidad Administrativa)	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Cerrajería			
Seguridad (Unidad Administrativa)	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo con las necesidades y recursos de la ENP Plantel 6	2	N/A	2

*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 Superintendencia de Obra-Mantenimiento y 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 Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador ó • Jefe de Departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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: Es variable, dependiendo del servicio solicitado.</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 10 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: Departamento de Superintendencia de Obra y Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo. – Superintendente de Obra y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 150. d) Correo electrónico: pedrooscar@comunidad.unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador ó • Jefe de departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 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 5 días hábiles a partir del Vo Bo del Titular, Jefe de Unidad Administrativa y Responsable de Presupuesto 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: Departamento de Superintendencia de Obra y Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo. – Superintendente de Obra y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 150. d) Correo electrónico: pedrooscar@comunidad.unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador ó • Jefe de departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev. 00 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 5 días hábiles a partir de Vo Bo del Titular, Jefe de Unidad Administrativa y Responsable de Presupuesto 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: Departamento de Superintendencia de Obra y Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo. – Superintendente de Obra y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 150. d) Correo electrónico: pedrooscar@comunidad.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 Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso"
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador ó • Jefe de departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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 solicitado 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"> • 2 días hábiles con propio dentro del área metropolitana. • 2 días hábil ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • Variable, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>El registro debe realizarse en la Unidad Administrativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.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 Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso".
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 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><u>Locales:</u> Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p> <p><u>Foráneos:</u> Entregar la solicitud con 15 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	2 días hábiles a partir de Vo.Bo del Titular, Jefe de Unidad Administrativa y Responsable de Presupuesto para servicios foráneos, 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: Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Fernando Álvarez Álvarez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: a.fralvarez@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", 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"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	Registro en F03 PSG 0201 Control de reproducción y engargolado de documentos.
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos autorizados. • 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>El registro debe realizarse en la Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.com

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 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	3 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: Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.com

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por la Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	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: Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.com

**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 Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso", así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Superintendente de obra si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. 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	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Superintendencia de Obra y Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo. – Superintendente de Obra y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 150. d) Correo electrónico: pedrooscar@comunidad.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 Escuela Nacional Preparatoria No 6 "Antonio Caso"
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 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 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <ul style="list-style-type: none"> • 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 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: extensión 109. d) Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.com

**OTROS
OTROS SERVICIOS**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la ENP Plante 6, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 2 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>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.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Dependiendo del tipo de servicio entregar la solicitud al Responsable correspondiente:</p> <p>Fumigación, sanitización, servicios de jardinería:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo. – Superintendente de Obra y Mantenimiento. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: extensión 150. Correo electrónico: pedrooscar@comunidad.unam.mx <p>Servicios de alimentos e impresiones</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Laura Favila Medel. - Jefa de bienes y Suministros. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5556013569, extensiones 124 y 125. Correo electrónico: departamento.suministros.p6@enp.unam.mx <p>Traslado de bienes</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Maricruz Gutierrez Luviano Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: extensión 109. Correo electrónico: maricruz.gutierrezl@outlook.com

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	16/03/2019	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	30/04/2021	Adecuación del documento por actualización de responsabilidades del SGC
02	16/05/2022	Actualización del documento por actualización del SGC.
03	23/08/2023	Adecuación del documento por actualización de responsabilidades del SGC , cambio de Jefe de la Unidad Administrativa y de Representante del Jefe de Unidad en el SGC.

5. ANEXOS

No aplica.