



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.

## Sistema de Gestión de la Calidad Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Responsable del Proceso de Servicios Generales. Mantenimiento preventivo y correctivo.	Ing. Ramón Huerta Zurita.
	Responsable del Proceso de Bienes y Suministros. Equipo de oficina y Servicios Diversos	Ing. Letícia Acosta Luna.
	Jefe de Unidad Administrativa Transporte, correspondencia, mantenimiento menor y parque vehicular.	Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos.
Revisó	Jefe de Unidad Administrativa	Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos.
Autorizó	Secretario Administrativo	Lic. José Luis Sánchez Varela.

## 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 **Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria**, en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES).		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO( días hábiles)
Mantenimiento correctivo y preventivo.	A infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	20	variable	5 días o variable según el mantenimiento.
	A parque vehicular.	Variable.	variable	variable según la reparación.
	A equipo	20	variable	20 días o variable según la reparación.
Correspondencia	Con propio, correo ordinario o mensajería.	2	N/A	2 días para correo ordinario y mensajería especializada, el tiempo de entrega está sujeto al destino
Transporte	De Personas.	2 a 5	N/A	2 a 5
	De Materiales.	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza, cafetería, préstamo de equipo y salas de reunión.	2	N/A	2

## 3. FICHAS DE SERVICIO.

**Mantenimiento a Infraestructura.**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la dependencia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Administrativo y Académico autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.  Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
<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>	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 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 servicio.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable:  Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos. Jefe de la Unidad Administrativa.  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.  Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1115 y 1116.  Responsable: Ing. Ramón Huerta Zurita. Superintendente de Obras.  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.  Teléfono de atención: 56 87 68 48, extensiones 1105, 1106 y 1107  Correo electrónico: ramón.huerta@enp.unam.mx

Parque vehicular.

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la dependencia Preparatoria a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Administrativo y Académico autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.  Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
<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>	Tiempo de atención es variable dependiendo la reparación.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable:  Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos. Jefe de la Unidad Administrativa.  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.  Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1115 y 1116.

**Mantenimiento a Equipo.**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento, preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la dependencia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Administrativo y Académico autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada.  Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
<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>	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.  En 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable:  Leticia J. Acosta Luna, Jefa del Departamento de Bienes y Suministros  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.  En caso de que alguna solicitud se reciba después de este horario se sellará de recibido con fecha del día hábil siguiente.  Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1103 y 1104  Responsable: Ing. Ramón Huerta Zurita. Superintendente de Obras.  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.  Teléfono de atención: 56 87 68 48, extensiones 1105, 1106 y 1107  Correo electrónico: ramón.huerta@enp.unam.mx

**Correspondencia con propio, correo ordinario y mensajería.**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la dependencia.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Administrativo y Académico autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.  Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
<b>Resultados del servicio</b>	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.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 hábiles.  En correo ordinario y mensajería especializada, el tiempo de entrega está sujeto al destino.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable:  Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos. Jefe de la Unidad Administrativa.  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.  Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1115 y 1116.

**Transporte de personal o carga.**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de transporte de personal o carga a los usuarios que así lo soliciten a fin de coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones sustantivas y administrativas de la dependencia.
<b>Usuario(s)</b>	Personal Administrativo y Académico autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</p> <p>Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</p> <p>En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</p> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Firma del responsable del área.</p> <p>Entregar la solicitud correspondiente en la Unidad Administrativa, con 2 días de anticipación mínimo. Cuando sea el No. De persona mayor a 20 es con 5 días de anticipación.</p> <p>Los servicios de transporte interno estarán sujetos a la disponibilidad de oficiales de transporte y de los vehículos adscritos a la Dependencia.</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>	2 a 5 días hábiles.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable:</p> <p>Lic. Héctor Ismael Saldívar Ríos. Jefe de la Unidad Administrativa.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1115 y 1116.</p>

**Servicios diversos.**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo, requeridos para el desarrollo de reuniones de trabajo, talleres, cursos, juntas, etc. de las diferentes áreas de la Dependencia. (Sala de juntas, aulas, auditorio, cafetería, limpieza no programada).
<b>Usuario(s)</b>	Personal académico o Administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>El usuario entrega la Solicitud de Servicios Diversos F01 PSG 0201 vigente. Correctamente llena y autorizada por el responsable del área.</p> <p>Entregar solicitud con por lo menos 2 días de hábiles de anticipación.</p> <p>Descripción clara del servicio a realizar, fecha, hora, lugar, número de Personas, etc.</p> <p>Si se requiere la contratación de servicios especiales indicar el nombre del contacto para acordar las características y el tiempo para la prestación del Servicio y estará sujeto a la autorización de la Secretaría Administrativa.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de servicio de requerido de acuerdo a la solicitud aceptada por el responsable del prestador del servicio.
<b>Tiempo de respuesta</b>	El servicio se entrega el día y la hora establecidos en la solicitud.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable:</p> <p>Leticia J. Acosta Luna, Jefa del Departamento de Bienes y Suministros</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.</p> <p>En caso de que alguna solicitud se reciba después de este horario se sellará de recibido con fecha del día hábil siguiente.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5687 6858, extensiones 1103 y 1104</p>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/08/2020	Actualización por el ingreso del Jefe de Unidad Administrativa.

#### 5. ANEXOS

No aplica.