



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA  
PLANTEL 5 "JOSÉ VASCONCELOS"

# Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	M.I. Diana Cortés Mondragón	Representante del proceso de Servicios Generales	
Revisó	L.C. Ana Laura Ramos González	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtro. Luis Eduardo Sáenz Villa	Jefe de Unidad Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona, la unidad administrativa 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 Preparatoria Plantel 5 “José Vasconcelos”, 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	20	N/A	20
		A infraestructura con personal externo	7	Tiempo sujeto al proveedor o DGCO	
		A equipo	5	Tiempo sujeto al proveedor	
		A parque vehicular			
Servicios de apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	5	N/A	5
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Cerrajería					
Otros	Otros servicios	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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Plantel, 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> </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 por servicio.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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).</p>
<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>	<p>Tiempo con personal interno: <b>20</b> 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 <b>7</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: M.I. Diana Cortés Mondragón, Superintendente de Obras.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 56.78.26.22 ó extensión 430.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:diana.cortes@comunidad.unam.mx">diana.cortes@comunidad.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 del Plantel, 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> </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><b>Nota:</b> 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).</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>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Jorge D. Aviña Vázquez, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 18:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56.78.26.00 ó extensión 221.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jorge_7272@hotmail.com">jorge_7272@hotmail.com</a></li> </ul>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Plantel, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular y Jefe de la Unidad Administrativa.</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><b>Nota:</b> 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).</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>	<p><b>Tiempo 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.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa:</p> <p>a) Responsable: Lic. Jorge D. Aviña Vázquez, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 18:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 56.78.26.00 ó extensión 221.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jorge_7272@hotmail.com">jorge_7272@hotmail.com</a></p>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
Con propio

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 5 "José Vasconcelos".
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo adscrito a la Dirección y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201 vigente.</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>
<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 días hábiles con propio.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe ingresarse por medio del SIC y será atendida por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Lic. Miryam Maya Hernández, Jefa del departamento de Presupuesto.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: 56.77.81.99, 56.78.21.04, extensión 229</li> <li>Correo electrónico: maayaart@hotmail.com</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 ENP Plantel 5 "José Vasconcelos".
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</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 ó cuidado especial para el 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 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> 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).</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>	5 días hábiles 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 la Unidad Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Isabel González López, Asistente del Jefe de la Unidad Administrativa.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directos 5677.81.99, 5678.21.04 ó extensión 225.</li> <li>d) Correo electrónico: marisagl68@<a href="mailto:marisagl68@hotmail.com">hotmail.com</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la ENP Plantel 5 "José Vasconcelos" para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</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 5 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>	5 días hábiles 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 la Unidad Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsables: Lic. Jorge D. Aviña Vazquez, Jefe del departamento de Bienes y Suministros y/o Isabel González López, Asistente del Jefe de la Unidad Administrativa</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 18:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directos 5678.26.00, 5677.81.99, 5678.21.04 ó extensiones 226, 225</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jorge_7272@hotmail.com">jorge_7272@hotmail.com</a> y <a href="mailto:marisagl68@hotmail.com">marisagl68@hotmail.com</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 Plantel 5 “José Vasconcelos”, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 3 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: M.I. Diana Cortés Mondragón, Superintendente de Obras.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56.78.26.22 ó extensión 430.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:diana.cortes@comunidad.unam.mx">diana.cortes@comunidad.unam.mx</a></li> </ul>

**OTROS**  
**Otros servicios**

<b>Descripción</b>	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 entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: 5 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 3 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: M.I. Diana Cortés Mondragón, Superintendente de Obras.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 56.78.26.22 ó extensión 430.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:diana.cortes@comunidad.unam.mx">diana.cortes@comunidad.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	31/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/04/2019	Adecuación del documento por cambio de Jefe de Unidad Administrativa e inclusión de los servicios de transporte y cafetería.
02	02/09/2021	Adecuación del documento por cambio de Responsable de proceso.
03	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.

#### 5. ANEXOS

No aplica.