



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Escuela Nacional Preparatoria No. 4 “VIDAL CASTAÑEDA Y NÁJERA” Proceso de Servicios generales



Elaboró	Arq. Luis Felipe González Valdemar	Responsable del Proceso	
Revisó	Lic. Mauricio Martínez Mancilla	Representante de la ENP4 ante el SGC	
Autorizó	Lic. Verónica Máryen Gutiérrez Ríos	Jefa de la Unidad Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **jefatura de 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 **Escuela Nacional Preparatoria No. 4 "VIDAL CASTAÑEDA Y NÁJERA"**, 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	10		10	
		A infraestructura con personal externo		5	5	
		A equipo		Variable	Variable	
		A parque vehicular		Variable	Variable	
Servicios de Apoyo		Correspondencia y/o paquetería				
		Con propio	2	N/A		
		Correo ordinario	5			
		Mensajería especializada		4		
		Transporte		Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		De personas				
		De carga				
		Reproducción y engargolado	Reproducción	VARIABLE		
			Engargolado	VARIABLE		
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.				
	Cafetería					
	Cerrajería	5		5		
Otros	Fumigación, sanitización, traslado de bienes, impresiones, servicios de jardinería.	2	5	7		

*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 Escuela Nacional Preparatoria 4, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. ó F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. Solicitud a través del SIC de forma electrónica.
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: 10 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 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241.</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional Preparatoria 4, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. • Solicitud a través del SIC de forma electrónica.
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 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras 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: directo 5552739928, extensiones 241. d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Escuela Nacional Preparatoria 4, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la Jefatura de la Unidad Administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. Solicitud a través del SIC de forma electrónica.
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 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241.</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

**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 4.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
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 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"> • 2 días hábiles con propio. • 5 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 4 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

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 4.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	5 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 la Jefatura de la Unidad Administrativa.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Verónica Maryen Gutiérrez Ríos, Jefa de la Unidad Administrativa.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 204</p> <p>d) Correo electrónico: unidad.administrativa.p4@enp.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Escuela Nacional Preparatoria 4, 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 áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 50 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada. <p>ó</p> <ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 50 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
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 área de fotocopiado.</p> <p>a) Responsable(s): Hernández García María Susana, encargada del área de fotocopiado.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 h.</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional Preparatoria 4, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241.</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Escuela Nacional Preparatoria 4, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X 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	5 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 la Jefatura de la Unidad Administrativa.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Verónica Maryen Gutiérrez Ríos, Jefa de la Unidad Administrativa.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 204</p> <p>d) Correo electrónico: unidad.administrativa.p4@enp.unam.mx</p>

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 entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería 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 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 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable (s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241.</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

**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 entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de áreas académicas y administrativas del plantel.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 2 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: 1 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 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: La oficina de la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s): Arq. Luis Felipe González Valdemar, Superintendente de Obras.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5552739928, extensiones 241.</p> <p>d) Correo electrónico: superintendencia.p4@enp.unam.mx</p>

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	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, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
	10/04/2025	Adecuación del catálogo, de acuerdo a los servicios que se ofrecen en el plantel

5. ANEXOS

No aplica.