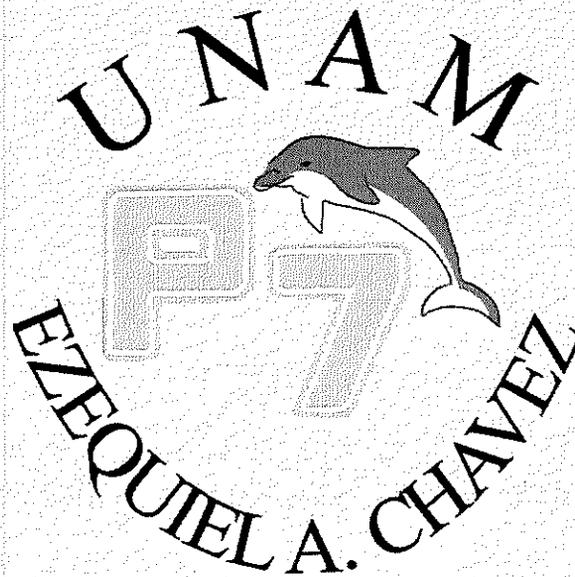




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA PLANTEL 7 "EZEQUIEL A. CHAVEZ"
UNIDAD ADMINISTRATIVA

– Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Ing. Hugo Reyes Trinidad	Superintendente de Obras.	
Revisó	C.P. Gustavo Rodriguez Galván	Representante del Jefe de Unidad para el SGC	
Autorizó	Lic. Pablo Hernández Casabal	Jefe de Unidad Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona 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 la entidad, 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 7 "Ezequiel A. Chávez"**, 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	N/A	10
	A infraestructura con personal externo	10	Variable	Variable
	A equipo	10	Variable	Variable
	A parque vehicular	10	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Cerrajería	1	5	6
Otros	Otros servicios	5	5	10

*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

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área solicitante.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<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. <p>Nota: 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>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<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 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>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Hugo Reyes Trinidad, Superintendente de obra. 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 55 5764-4013, extensión 278 d) Correo electrónico: hugoredad@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 Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área solicitante.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. <p>Nota: 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>
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 10 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 unidad administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Ing. Hugo Reyes Trinidad, Superintendente de obra. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5764-4013, extensión 278. Correo electrónico: hugoredad@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 Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez", a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área solicitante.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: 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>
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 10 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 unidad administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Ing. Hugo Reyes Trinidad, Superintendente de obra. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5764-4023, extensión 278 Correo electrónico: hugoredad@comunidad.unam.mx

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 área solicitante.
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.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	6 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa:</p> <p>a) Responsable: Ing. Hugo Reyes Trinidad, Superintendente de obra.</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>e) c) Teléfono de atención: directo 55 5764-4023, extensión 278.</p> <p>d) Correo electrónico: hugoredad@comunidad.unam.mx</p>

Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, servicios de jardinería, etc.), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área solicitante.
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 10 días hábiles de anticipación. <p>Nota: 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>
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa:</p> <p>a) Responsable: Ing. Hugo Reyes Trinidad, Superintendente de obra</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 55 5764-4023, extensión 278.</p> <p>d) Correo electrónico: hugoredad@comunidad.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
01	25/04/2025	Elaboración del documento.

5. ANEXOS

No aplica.