



CATÁLOGO DE SERVICIOS ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA. PLANTEL 9 "PEDRO DE ALBA".

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre, firma y función	 Ing. Arg. Marco A Hernández Esquivel. Residente de Obra	 Lic. Ma. Verónica Corona Navarro	 Lic. Álvaro Solís Rivero
Nombre, firma y función	 CD. Macario Cielo Maldonado. Jefe Bienes y Suministros	Representante del SGC en la ENP 9 "Pédro de Alba"	Jefe de Unidad Administrativa
Nombre, firma y función	 Lic. Moisés Martínez Osorno Jefe de Personal		
Nombre, firma y función	 LE. Álvaro Solís Rivero Jefe de Unidad Administrativa		
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS2/452.09		REVISIÓN: 6	EMISIÓN: Junio 2017

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la ENP Plantel 9 “Pedro de Alba” a sus usuarios, 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 Plantel 9 “ Pedro de Alba”, en la perspectiva de una mejora continua.

1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	mantenimiento menor a inmueble y a equipamiento	3	NA	3
	mantenimiento mayor a inmueble y a equipamiento	2	8 días para valoración detallada de la falla	10 días + tiempo establecido en la cotización del proveedor
	A equipo.	5	Variable	5 * Tiempo de respuesta por parte del Responsable del servicio
Correspondencia	Con propio	1	NA	1
Transporte	De Personas	2	0	2
	De carga	2	0	2
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	NA	1 día o 15 minutos a 2 horas en copias menores a 100
	Engargolado	1	NA	1
Servicios diversos	Limpieza rutinaria o emergente	1	NA	1
	Limpieza profunda o extraordinaria	3	NA	3
	Cafetería	5	NA	5
	Cafetería (Servicios especiales)	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 del Servicio

Fecha de término: Cuando se concluye el servicio. (Fecha de liberación registrada en la solicitud).

2. FICHAS DE SERVICIO

MANTENIMIENTO A INMUEBLE Y EQUIPAMIENTO

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba" a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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>Mantenimiento menor a inmueble: 3 días hábiles</p> <p>Mantenimiento mayor a inmueble: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Ing. Arq. Marco Antonio Hernández Esquivel • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 5750 2007 ext.145 <p>Correo electrónico: marco.hernandez@enp.unam.mx</p>

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba", a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, 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>5 días hábiles para informar al Usuario la fecha en que se realizará el servicio.</p> <p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica al equipo y de los recursos con los que se cuente.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): <ul style="list-style-type: none"> ○ Lic. Macario Cielo Maldonado. Jefe de Bienes y Suministros ○ Fabiola Mendoza Romero. Secretaria • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 5750 2003 ext.116 <p>Correo electrónico: Macario.cielo@enp.unam.mx</p>

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
Con propio, Correo ordinario

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba"
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos 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"> • 1 día hábil con propio. • 2 días hábiles ordinario, más el tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): • L.E. Álvaro Marco Solís Rivero. Jefe de Unidad Administrativa. • Guadalupe García Zavala. Secretaria. • Francisco Antonio Paz Rosales. Secretario <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 5750 2003 ext.119 <p>Correo electrónico: alvaro.solis@enp.unam.mx amsolistr@gmail.com</p>

SERVICIOS DE TRANSPORTE
De Personas o de carga

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de Personal o de carga con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba"
Usuario(s)	Director de la Dependencia y Jefes de Departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora de salida y regreso, lugar de origen – destino y número de Personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. Acuse de recibo, en caso de requerirlo. • Entregar la solicitud de servicio de transporte con 2 días mínimo de anticipación a la fecha en que se requiere el servicio. <p>La recepción de la solicitud no garantiza la prestación del servicio, ya que será revisada para asegurar que exista la disponibilidad del vehículo.</p> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</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 para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el Usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Moisés Martínez Osorno Jefe de Personal • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 5750 2003 ext.101 y 105 <p>Correo electrónico: moises.martinez@enp.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba", el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 10 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y firmada. <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Macario Cielo Maldonado <p>Personal multcopista:</p> <p>C. Aureliana Ponce Molina C. Teodora Yáñez Silva. Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 • Teléfono de atención: 5750 2003 ext.116 • Correo electrónico: maccielo@gmail.com

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba", a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Para limpieza diaria o emergente por haberse ensuciado durante la realización de actividades, entregar la solicitud inmediatamente. • Para limpieza extraordinaria, se efectúan en periodos vacacionales o de descanso. Llenar solicitud única de servicio F01 PSG vigente, 5 días hábiles previos a que se realice la limpieza, para la programación de actividades entre Responsable de Personal, jefes de servicio y Personal de intendencia.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	Limpieza rutinaria. Inmediata y hasta 3 horas cuando haya falta de auxiliares de intendencia. Limpieza profunda. 5 días hábiles posteriores a la fecha de solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Moisés Martínez Osorno. Jefe de Personal • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 57502003 ext 101 • Correo electrónico: moises.martinez@enp.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en eventos requeridos por la Escuela Nacional Preparatoria No.9 "Pedro de Alba".
Usuario(s)	Personal responsable del área académica y administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. • En caso que se requiera productos especiales que no se tienen en existencia, entregar solicitud de servicio con 10 días 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Macario Cielo Maldonado Jefe de Bienes y Suministros C. Fabiola Mendoza Romero. Secretaria C. Daissy Suarez Villanueva. Almacenista • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención 57 50 20 07 ext. 116 • Correo electrónico: macario.cielo@enp.unam.mx

3. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	2007 - 2009	Elaboración y propuestas a los Catálogos de servicios
1	Marzo 2010	Creación de Catálogo de servicios y su difusión a Usuarios
2	Mayo 2012	Actualización de formatos y solicitudes, cambios de Responsables, integración de nuevas fichas de servicios del Proceso de Presupuesto y por mejoras en redacción.
3	Julio 2013	Cambio de Responsables y adecuación a tiempos de respuesta.
4	Marzo 2014	Creación de los Catálogos de servicios institucionales
5	Noviembre 2016	Cambio de Responsables y adecuación a tiempos de respuesta.
6	Junio 2017	Cambio de responsable y adecuaciones.