UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
ESCUELA NACIONAL DE ARTES CINEMATOGRÁFICAS

1.

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

ENAC Escuela Nacional de Artes Cinematográficas

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Eduardo Jiménez Ibarra	Responsable del Proceso de Servicios Generales (Superintendente de Obras)	SEDU Eduardo Jimenez Ibarra 31/08/2026 12:23:52
Revisó Autorizó	L.A. Liliana Córdova Martínez	Secretaria Administrativa	SEDU Liliana Cordova Martinez 31/08/2026 09:55:20

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría Administrativa** de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas,** 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 de Artes Cinematográficas**, 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	*5	N/A	5
		A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable
		A equipo	*5	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	2	5	7
		Mensajería especializada	2	5	7
	Transporte	De personas	2	0	2
		De carga	2	Variable	Variable
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	2	N/A	2
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Cerrajería	*2	2	4
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Otros		Otros servicios	3	Variable	Variable

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del Responsable de servicios generales, excepto en el caso de los servicios señalados con asterisco (*), que requieren para su realización de recursos económicos en los cuales la fecha de inicio es a partir de que el proceso de Presupuesto informa a Servicios generales que la solicitud cuenta con la suficiencia presupuestal, fecha que se informará al usuario.

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 de Artes Cinematográficas**, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura debidamente requisitada y firmada.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: **5** días hábiles Tiempo con personal externo: Variable. Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente, el proveedor o contratista en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 5 días hábiles se informará al usuario las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos (excepto cómputo y especializado) bajo resguardo de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. **Nota: Los servicios de mantenimiento a equipo de cómputo y especializado se solicitan a la Secretaría técnica, quien, en caso de requerir contratación de algún proveedor, registrará la solicitud vía Sistema de Administración Institucional (SAI).**
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	**Tiempo variable.** La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En **5** días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

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 de Artes Cinematográficas**.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	○ Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente. ○ Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería debidamente requisitada y firmada. ○ Especificar el tipo de servicio requerido. ○ Proporcionar los datos del remitente: nombre completo, número de contacto y correo electrónico. ○ Proporcionar datos del destinatario: horario de recepción, nombre completo, número de contacto, correo electrónico, dirección (calle, número, colonia, alcaldía/municipio, estado, país, código postal y de preferencia entre calles). ○ Acuse(s) respectivo(s). ○ Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. ○ En caso de paquetes indicar el peso, dimensiones y valor. Notas: ○ En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal. ○ En caso de paquetes, dependiendo del peso, puede requerir un día hábil adicional para la recolección correspondiente. ○ El tiempo de entrega en mensajería especializada se conocerá hasta realizar la guía. ○ Por cuestiones de racionalidad presupuestal y de sustentabilidad, de ser posible, programar los envíos un determinado día a la semana.
Resultados del servicio	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.
Tiempo de respuesta	• **2** días hábiles con propio. • **Variable** con correo ordinario y mensajería especializada.

Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

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 de Artes Cinematográficas**.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas o cantidad, tipo y dimensiones de la carga a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. • En caso de contratación de un proveedor, se deberá contar con suficiencia presupuestal. Notas: o Por cuestiones de racionalidad presupuestal y de sustentabilidad, de ser posible, programar los envíos un determinado día a la semana. o Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida que se solicita en el proceso de bienes y suministros. o Cuando el tipo, cantidad o dimensiones de la carga a trasladar exceda la capacidad de los vehículos existentes en la ENAC, se consultará con la Dirección General de Servicios Generales y Movilidad la disponibilidad de vehículos y oficiales de transporte para determinar la capacidad de atención del servicio en la fecha solicitada. o En caso de que los horarios de ida o regreso no estén dentro de la jornada laboral de los oficiales de transporte, se informará al usuario, para que solicite la autorización del recurso para el pago de tiempo extraordinario, en caso contrario, deberá modificar los horarios solicitados.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	**De personas:** 2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario **De carga:** Variable.

Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicitan 10 o más reproducciones: • Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada. Si se solicitan menos de 10 reproducciones, se requiere: • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente F03 PSG 0201, ubicada en el área de fotocopiado. (Edificio C, planta baja)
Resultados del servicio	• 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	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de **limpieza no rutinaria** en general de las áreas o espacios de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F01 PSG 0201 Solicitud única de servicios debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F01 PSG 0201 Solicitud única de servicios debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.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 **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F01 PSG 0201 Solicitud única de servicios 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	Tiempo con personal interno: **2** días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en **2** 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales: a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Seguridad para eventos especiales

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**.
Usuario	• Titular, Secretarios, Coordinación, Jefe de unidad jurídica, Jefa de planeación, jefes de departamento y de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con **5** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	**5** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales: a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar otros servicios, como traslado de bienes y accesos especiales, pernoctas en las instalaciones, maniobras de riesgo y apagado o encendido de luces para ejercicios fílmicos, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la **Escuela Nacional de Artes Cinematográficas**, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	• Titular, Secretarios y Coordinación.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar vía el Sistema https://servicios.presupuesto.unam.mx/index.php la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente. • Entregar en el Departamento de Servicios generales (Superintendencia de Obras) la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Adjuntar el oficio correspondiente en el caso de accesos especiales o pernoctas en las instalaciones o zonas con restricciones, así como, apagado o encendido de luces para ejercicios fílmicos. • Entregar solicitud con **3** días hábiles de anticipación. **NOTA:** o En casos excepcionales, deberán notificar a más tardar a las 18:00 horas de cada día si algún académico y/o alumno permanecerá después de las 22:30 en la escuela, o bien, cualquier autorización especial que deba notificarse a vigilancia. o Para el caso de maniobras de riesgo se consideran, entre otras, trabajo en alturas, manejo de fuego y productos químicos peligrosos.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 3 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en las oficinas del proceso de Servicios generales. a) Responsable(s): Eduardo Jiménez Ibarra 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 5622-4800, extensión 47175. d) Correo electrónico: serviciosgenerales@enac.unam.mx

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	16/08/2019	Adecuación del documento a las particularidades de la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas y por cambio en la firma de autorización.
02	10/01/2022	Adecuación del documento a las particularidades del SGC.
03	01/07/2024	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). Se elimina el servicio de préstamo de equipo y salas de reunión por no ser aplicable a la SA y el de mantenimiento a parque vehicular, dado que los servicios se realizan sin la intervención de los usuarios. Cambio de Secretaria Administrativa. Se aclaran los usuarios que pueden requerir servicios.
04	01/06/2025	Cambio de Representante Incorporación de notas en los servicios de correspondencia y transporte, relacionadas con el cumplimiento a las políticas de racionalidad y acciones de sustentabilidad. Incorporación de nota aclaratoria en el caso de accesos especiales o pernoctas en las instalaciones o zonas con restricciones, así como, apagado o encendido de luces para ejercicios fílmicos.
05	01/09/2026	Se elimina la figura del representante Se actualiza el nombre del nuevo responsable del proceso Se elimina que los servicios que requieran la contratación de proveedores externos los capture en SAI el usuario, ya que los solicita el responsable del proceso Se elimina la autorización de la titular para servicios que requieran suficiencia presupuestal mayor a $5,000.00 Se aclaran o agregan requisitos a los servicios de correspondencia, transporte, reproducción y engargolado y otros.

5. ANEXOS

No aplica.