

**Nombre del servicio**  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO

**Nombre del tipo de servicio**  
INMUEBLE

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Corregir desperfecto en algún lugar de las instalaciones, puede ser cerrajería, plomería, electricidad, jardinería, traslado de mobiliario y reparación de equipo eléctrico y/o electrónico.
<b>Usuario</b>	Dirigido a todo el personal: Académico, personal administrativo de base y de confianza, así como a la comunidad estudiantil y personal por honorarios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>a) La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido. F03 PSG 02 01 Rev. 2 y F01 PSG Rev. 0</p> <p>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</p> <p>c) No existe un término de anticipación, sin embargo se solicita sea por lo menos por un día.,</p> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <p>a) Que el usuario vea sufragada su necesidad de reparación o instalación del servicio requerido a la brevedad posible de acuerdo a las capacidades de prioridad y/o emergencia, de acuerdo al material existente y personal disponible.</p> <p>b) Calidad en el trabajo realizado.</p> <p>c) No hay un criterio específico, pero debido al poco personal se toman como prioridades aquellas necesidades de reparación donde exista algún riesgo para la institución y/o personal.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	<p>1 Regularmente un servicio tarda de uno a tres días.</p> <p>2 El periodo de atención es de 1 a 3 días hábiles y cuando por causas de fuerza mayor se requiera una reparación mayor puede tardar hasta 15 días dependiendo el grado de prioridad.</p> <p>3 Cuando por algún motivo la reparación mayor de buscara conforme a costos y refacciones existentes, es posible que haya algunas complicaciones, debido a que el equipo que se utiliza en este centro de trabajo es especial y en algunos casos, entonces la reparación llevaría un término de 15 o 30 días aproximadamente.</p> <p>Servicio sujeto a verificación de suficiencia presupuestal, cotización de proveedores y revisión del daño.</p>
<b>Medio de solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• papel</li> <li>• electrónico</li> <li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li> </ul>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Regularmente el los servicios se realizan de lunes a viernes de 7:00 hrs a 18:30 hrs, sin embargo el personal de administración (secretario Administrativo, jefe de personal y el jefe de servicios generales) están al pendiente las 24 hrs los 365 días del año y cuentan con los recursos necesarios para atender alguna emergencia.

**Nombre del servicio**  
**MANTENIMIENTO CORRECTIVO**  
**Nombre del tipo de servicio**  
**EQUIPO Y PARQUE VEHICULAR**

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Reparación correctiva y preventiva de alguno de los 5 vehículos existentes en el CCG ( VOYAGUER , STRATUS, NEON , RAM WAGON VINO, RAM WAGON AZUL)
<b>Usuario</b>	Para los operadores de las unidades y tengan un buen desarrollo en su trabajo para las comisiones que surjan de las necesidades del centro de ciencias genómicas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>a) Formato de servicio a equipo y a parque vehicular  <b>F04 PSG 02 01 Rev. 2 o F01 PSG Rev. 0</b></p> <p>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</p> <p>c) No existe un término de anticipación, sin embargo se solicita sea por lo menos por un día.,</p> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <p>a) Tener la unidad en buenas condiciones, para prestar con ello un buen servicio.</p> <p>b) La reparación de la unidad cuando presente alguna falla.</p> <p>b) Es importante atender las reparaciones de las unidades debido a que se hace constante uso de ellas, por lo que es de primordial importancia atender estas solicitudes.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	<p>1 A partir de realizada la solicitud, se canaliza las reparaciones a el prestador de servicios de inmediato y el servicio se cumple a mas tardar en 5 días hábiles.</p> <p>2 Periodo de atención es de cinco días hábiles.</p>
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papel</li> <li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li> </ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	De lunes a viernes de 8:00 hrs a 15:00 hrs y de 16:00 a 20:00 hrs.

**Nombre del servicio**  
CORRESPONDENCIA

**Nombre del tipo de servicio**  
PROPIO, ORDINARIO Y MENSAJERÍA ESPECIALIZADA

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Entrega de correspondencia a diferentes dependencias de la UNAM y ante otras instituciones por medio del personal propio de la dependencia (propio), por servicio postal mexicano (ordinario) y/o por empresas de mensajería (mensajería especializada).
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Se refiere a la documentación y condiciones previas que presentará el usuario para iniciar el servicio, tomando en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido F01 PSG Rev. 0 y F02 PSG 03 05 Rev. 2</li><li>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</li><li>c) No existe un término de anticipación, sin embargo se solicita sea por lo menos por un día.,</li></ul> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Se entregara la correspondencia mediante un propio día posterior la solicitud y de inmediato cuando sea de extrema urgencia, de 1 a cinco días cuando sea por especializado y de uno a tres días cuando sea ordinario.</li><li>b) Cuando sea realizado el servicio se le entregara al usuario el acuse respectivo y se recabará la firma de conformidad en la solicitud realizada.</li><li>c) Los criterios internos de atención al Usuario serán realizados conforme a lo expuesto, sin embargo cuando por razones de extrema urgencia serán atendidas de inmediato.</li></ul> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	Los servicios solicitados se cumplirán en mensajería propia será de 1 a 3 días, en el caso de especializada de 1 a 5 días y el ordinario de 2 a cinco días.
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• papel</li><li>• electrónico</li><li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li></ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	De lunes a viernes de 8:00 hrs a 15:00 hrs y de 16:00 a 20:00 hrs

**Nombre del servicio**

TRANSPORTE

**Nombre del tipo de servicio**

TRANSPORTE

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Transportar personal, paquetería y/o correspondencia, mobiliario a diferentes dependencia de la UNAM básicamente a la CD. De México.
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Se refiere a la documentación y condiciones previas que presentará el usuario para iniciar el servicio, tomando en consideración lo siguiente:</p> <p>La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido F01 PSG Rev. 0 y F01 PSG 03 02 Rev. 2</p> <p>Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</p> <p>La solicitud se realiza cuando menos con dos días de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Transporte con seguridad y en tiempo necesario para el cumplimiento de los objetivos del usuario.</li><li>Cuando sea realizado el servicio se recabara la firma de usuario en la solicitud respectiva de acuerdo a la conformidad del mismo.</li><li>Los criterios internos de atención al Usuario serán realizados conforme a lo expuesto, sin embargo cuando por razones de extrema urgencia serán atendidas de inmediato.</li></ol> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	Una vez planificado el servicio de transporte se cubrirá en tiempo y forma de acuerdo a la necesidad del usuario.
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>papel</li><li>electrónico</li><li>personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li></ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Los 365 del año las 24 hrs del día.

**Nombre del servicio**  
SERVICIOS DIVERSOS

**Nombre del tipo de servicio**  
LIMPIEZA NO PROGRAMADA

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Mantener limpios y ordenados salas de juntas, auditorio y o aulas.
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Se refiere a la documentación y condiciones previas que presentará el usuario para iniciar el servicio, tomando en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido F01 PSG Rev. 0 y F01 PSG 03 03 Rev. 2</li><li>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</li><li>c) La solicitud se realiza cuando menos con dos días de anticipación.</li></ul> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Mantener la instalación solicitada debidamente ordenada y limpia para el buen desarrollo de la actividad planeada por el usuario.</li><li>b) Cuando sea realizado el servicio se recabara la firma de usuario en la solicitud respectiva de acuerdo a la conformidad del mismo.</li><li>c) Los criterios internos de atención al Usuario serán realizados conforme a lo expuesto, sin embargo cuando por razones de extrema urgencia serán atendidas de inmediato.</li></ul> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	Una vez planificado el servicio de solicitado se cubrirá en tiempo y forma de acuerdo a la necesidad del usuario...
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• papel</li><li>• electrónico</li><li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li></ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Los 365 del año las 24 hrs del día.

**Nombre del servicio**  
SERVICIOS DIVERSOS

**Nombre del tipo de servicio**  
CAFETERÍA

	<b>CRITERIOS DE ELABORACIÓN</b>
<b>Descripción</b>	Prestar servicio de cafetería en evento planeado por el usuario ya sea agua potable, café, té, galletas, refrescos etc...
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Se refiere a la documentación y condiciones previas que presentará el usuario para iniciar el servicio, tomando en consideración lo siguiente:</p> <p>a) La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido F01 PSG Rev. 0 y F01 PSG 03 03 Rev. 2</p> <p>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</p> <p>c) La solicitud se realiza cuando menos con dos días de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <p>a) Tener en disposición le servicio de cafetería debidamente ordenado y de buena calidad para el evento planeado.</p> <p>b) Cuando sea realizado el servicio se recabara la firma de usuario en la solicitud respectiva de acuerdo a la conformidad del mismo.</p> <p>c) Los criterios internos de atención al Usuario serán realizados conforme a lo expuesto, sin embargo cuando por razones de extrema urgencia serán atendidas de inmediato.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	Una vez planificado el servicio de solicitado se cubrirá en tiempo y forma de acuerdo a la necesidad del usuario...
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• papel</li><li>• electrónico</li><li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li></ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Los 365 del año las 24 hrs del día.

**Nombre del servicio**

VIGILANCIA

**Nombre del tipo de servicio**

VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES

	CRITERIOS DE ELABORACIÓN
<b>Descripción</b>	Vigilancia dentro de las instalaciones y en el perímetro de ellas
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza, comunidad estudiantil y personal en general.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	No aplica, debido a que las instalaciones cuentan con vigilancia durante todo el año las 24 hrs del día.
<b>Resultados del servicio</b>	Proporcionar seguridad a las instalaciones y comunidad en general
<b>Característica del servicio</b>	Una vez planificado el servicio de solicitado se cubrirá en tiempo y forma de acuerdo a la necesidad del usuario.
<b>Medio de solicitud</b>	No es necesario, debido a que el personal de vigilancia realiza el cuidado de todas las instalaciones.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Los 365 del año las 24 hrs del día.

**Nombre del servicio**  
SERVICIOS DIVERSOS

**Nombre del tipo de servicio**  
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN

	CRITERIOS DE ELABORACIÓN
<b>Descripción</b>	Instalar debidamente equipo audiovisual en la sala de junta y /o auditorio.
<b>Usuario</b>	Académico, personal administrativo de base y de confianza.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Se refiere a la documentación y condiciones previas que presentará el usuario para iniciar el servicio, tomando en consideración lo siguiente:</p> <p>a) La solicitud debidamente llena y firmada en el formato establecido F01 PSG Rev. 0 y F01 PSG 03 03 Rev. 2</p> <p>b) Solicitud y referencia debidamente descrita en la misma.</p> <p>c) La solicitud se realiza cuando menos con dos días de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre con todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Enunciar lo que obtendrá el Usuario al recibir el servicio y que está en función de:</p> <p>a) Instalar debidamente equipo audiovisual.</p> <p>b) Cuando sea realizado el servicio se recabara la firma de usuario en la solicitud respectiva de acuerdo a la conformidad del mismo.</p> <p>a) Los criterios internos de atención al Usuario serán realizados conforme a lo expuesto, sin embargo cuando por razones de extrema urgencia serán atendidas de inmediato.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el servicio no cumpla con los resultados declarados se genera un Servicio No Conforme.</p>
<b>Característica del servicio</b>	Una vez planificado el servicio de solicitado se cubrirá en tiempo y forma de acuerdo a la necesidad del usuario...
<b>Medio de solicitud</b>	<p>Medios (en función de la infraestructura) por los que el usuario puede hacer llegar su solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papel</li> <li>• electrónico</li> <li>• personalmente o a través de terceros (personal del área solicitante)</li> </ul> <p>En cualquier caso se debe asegurar el llenado completo de la solicitud y su control.</p>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Los 365 del año las 24 hrs del día.

FIRMA DE REVISADO POR EL SEC. ADMINISTRATIVO FIRMA DE REVISADO POR EL REPRESENTANTE

CP. FELIPE NAVA FABIÁN

LIC. MARÍA DEL CARMEN ARMIJO ABDO