



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
337.01 INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA ÁTMOFERA Y CAMBIO  
CLIMÁTICO

## - Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA  
**ATMÓSFERA**  
Y CAMBIO CLIMÁTICO

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Christopher Nazir Pérez Zárate	Responsable de proceso de Servicios generales	
Revisó	Lic. Luis Manuel González Coronado	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Lic. Vanessa Ayala Perea	Secretario Administrativo	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporcionan la **secretaría 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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, 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	15 Días	N/A	15 Días	
	A parque vehicular menor	2 días	5 días	7 días	
	A parque vehicular mayor	10 Días	15 Días	25 Días	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	N/A	1 día	
		Correo ordinario	1 día	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		De carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	Reproducción y engargolado	Reproducción menor de mil copias y engargolado	1 día	N/A	1 día
		Reproducción mayor de mil copias y Engargolado.	2 días	N/A	2 días
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 día hábiles de anticipación.		
		Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 día hábiles de anticipación.		
		Préstamo de equipo y salas de reunión	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 día hábiles de anticipación.		
		Cerrajería	3 días	Variable	Variable
Otros	Otros servicios	3 días	Variable	Variable	

\*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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura con personal interno del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad del Instituto</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura con personal interno, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo con personal interno: 15 Días Hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988.</li> <li>d) Correo electrónico: nazirpz@atmosfera.unam.mx</li> </ul>

### Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad del Instituto</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988.</li> <li>Correo electrónico: : <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a>,</li> </ol>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
Con propio, correo ordinario**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo o académico autorizado.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 día hábil con propio.</li> <li>1 día hábil ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales,</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></li> </ol>

## Transporte de personas o carga

<b>Descripción</b>	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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo o académico autorizado.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></li> </ol>

## Reproducción y/o engargolado

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes menores de 1000 copias: 1 día hábil.</li> <li>Solicitudes mayores de 1000 copias: Variable. en 2 días se informará al usuario el tiempo de entrega</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</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 5628-1988, extensiones 81988.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 día hábil de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</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 5628-1988, extensiones 81988.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</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 5628-1988, extensiones 81988.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 <b>3</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</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 5628-1988, extensiones 81988.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></p>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: 3 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 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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales.</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 5628-1988, extensiones 81988.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:nazirpz@atmosfera.unam.mx">nazirpz@atmosfera.unam.mx</a></p>

**4. CONTROL DE CAMBIOS**

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	19/04/2023	Adecuación del documento por actualización del SGC, por transformación de Centro a Instituto, cambio de Secretaria Administrativa y responsable del proceso.

**5. ANEXOS**

No aplica.