



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

– Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA
ATMÓSFERA
Y CAMBIO CLIMÁTICO

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Nazir Pérez Zarate	Responsable de Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Luis Manuel González Coronado	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Vanessa Ayala Perea	Secretaria Administrativa	

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	7 Días	N/A	7 Días
		A parque vehicular	2 Días	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 Día	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			
	Reproducción y engargolado	Reproducción menor de cien copias y Engargolado	1 Día	N/A	1 Día
		Reproducción mayor de cien 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			
		Cerrajería	3 Días	Variable	Variable
Otros	Otros servicios	2	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 con personal interno

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento con personal interno 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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Técnica • Responsable de Área • Comunidad del Instituto
Requisitos para solicitar el servicio	<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.
Resultados del servicio	Mantenimiento menor a la infraestructura con personal interno, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 7 Días Hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales 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 5628-1988, extensiones 81988. d) Correo electrónico: nazirpz@atmosfera.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área • Jefe de Oficina De Transportes
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.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado 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 en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales. 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 5628-1988, extensiones 81988. d) Correo electrónico: : nazirpz@atmosfera.unam.mx,

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

Descripción	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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo o académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar en la F06 PSG 0202 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería: <ul style="list-style-type: none"> ○ El tipo de servicio requerido. ○ Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. ○ Acuse(s) respectivo(s). ○ Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.
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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 día hábil con propio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales, 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 5628-1988, extensiones 81988. d) Correo electrónico: nazirpz@atmosfera.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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo o académico autorizado.
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 día, hora, lugar origen y 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. <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>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Locales: 5 días hábiles a partir de la autorización. Foráneos: 5 días hábiles a partir de la autorización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Christopher Nazir Pérez Zarate, Jefe de Área de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5628-1988, extensiones 81988. Correo electrónico: nazirpz@atmosfera.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo y/o académico.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada, únicamente cuando se requieren más de 100 copias. F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente, cuando se requieren menos de 100 copias o es servicio de engargolado
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 o en el Control de reproducción. Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes mayores de 100 copias: 2 días, se informará al usuario el tiempo de entrega
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: nazirpz@atmosfera.unam.mx</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo y/o académicos
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 la solicitud con 3 día hábil de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 días hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: nazirpz@atmosfera.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en eventos requeridos por el Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo y/o académicos.
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, número de personas y horario 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	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: nazirpz@atmosfera.unam.mx</p>

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 del Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo y/o académicos.
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	<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 3 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	<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: nazirpz@atmosfera.unam.mx</p>

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	20/04/2022	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).
02	19/04/2023	Adecuación del documento por actualización del SGC, por transformación de Centro a Instituto, cambio de Secretaria Administrativa y responsable del proceso.
03	04/09/2024	Revisión específica de los requisitos de los servicios proporcionados por el Departamento de Servicios Generales para su alineación con la operación.

4. ANEXOS

No aplica.