



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA  
INSTITUTO DE RADIOASTRONOMÍA Y ASTROFÍSICA

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios del Proceso de Servicios Generales



	NOMBRE	FUNCION	FIRMA
Elaboró	Mtro. Víctor Hugo Olivo Méndez	Responsable del proceso de servicios generales	
Revisó	Mtra. Berenice Ramos Ortiz	Representante de la Delegada Administrativa	
Autorizó	Mtra. Berenice Ramos Ortiz	Delegada Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Delegación 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 Radioastronomía y Astrofísica** 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	Variable	Variable
	A infraestructura con personal externo		7	Variable	Variable
	A equipo		5	Variable	Variable
	A parque vehicular		5	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Servicios diversos	Limpieza	Si la solicitud es con 1 día hábil de anticipación, la entrega del servicio es en la fecha y hora requeridos		
		Cafetería	Si la solicitud es con 1 día hábil de anticipación, la entrega del servicio es en la fecha y hora requeridos		
	Cerrajería	5	N/A	5	
Otros	Otros servicios		5	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 y el equipamiento del Instituto de Radioastronomía y Astrofísica, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</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> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC). Con el Subprograma 19 la coordinación del campus se encarga directamente de registrar y autorizar dichas solicitudes en el SIC.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Delegación Administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:v.olivo@irya.unam.mx">v.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ol>

## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Radioastronomía y Astrofísica a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>• Investigador o responsable de proyecto.</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 equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC). Con el Subprograma 19 la coordinación del campus se encarga directamente de registrar y autorizar dichas solicitudes en el SIC.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Delegación Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:y.olivo@irya.unam.mx">y.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ul>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Radioastronomía y Astrofísica a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del vehículo.</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> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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>	<p><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.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Delegación Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:y.olivo@irya.unam.mx">y.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Radioastronomía y Astrofísica 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 del instituto</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la solicitud por correo electrónico. La solicitud quedará registrada en una bitácora de servicio.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 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 la Delegación Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:v.olivo@irya.unam.mx">v.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por el Instituto de Radioastronomía y Astrofísica para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal académico, administrativo, posdoctorados y estudiantes.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar solicitud al correo <a href="mailto:servicio.cafe@irya.unam.mx">servicio.cafe@irya.unam.mx</a></li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 1 día hábil 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>	1 día hábil 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 vía correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:v.olivo@irya.unam.mx">v.olivo@irya.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 de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la solicitud por correo electrónico. La solicitud quedará registrada en una bitácora de servicio.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse vía correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:v.olivo@irya.unam.mx">v.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ul>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: traslado de bienes, servicios de alimentos, contratación de espacios, impresión de material divulgación, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas del Instituto de Radioastronomía y Astrofísica, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</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 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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: 5 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 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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse vía correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Víctor Hugo Olivo Mendez, Jefe de área.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5623-2796, extensión: 37810.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:v.olivo@irya.unam.mx">v.olivo@irya.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	03/05/2023	Creación de documento

#### 5. ANEXOS

No aplica.