



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Personal



Elaboró	L.A. Alma Virginia Obregón Pérez	Responsable del Proceso de Personal	
Revisó	L.C. Hérrnan Hinojosa Solís	Representante de la Secretaría Admva. Ante el SGC	
Autorizó	Mtra. Laura Heyssell Godfrey Morales	Secretaria Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **secretaría administrativa**, a través del proceso de Personal. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y los requisitos que deben cubrir para que se les brinde el servicio; indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Personal orienta, atiende y gestiona ante las diferentes instancias, los asuntos laborales del personal, verifica que los servicios solicitados se proporcionen en apego a la normatividad aplicable, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la **Dirección General de Servicios Administrativos - Tienda UNAM**, 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
Estímulos	Registro de la Solicitud de pago por no disfrute de días económicos por cláusula 68	Cumplimiento en las fechas establecidas por la DGPe para la revisión de cláusula 68		
Percepciones y deducciones	Solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario	5	No aplica	5
Prestaciones y servicios	Validación de documentos requeridos para trámite de probable riesgo de trabajo	5	No aplica	5
	Validación de cartas poder	5	No aplica	5
	Validación de constancias de horario de trabajo y períodos vacacionales	2	No aplica	2
	Constancias de empleo y sueldo	1	5	6
	Designación de beneficiarios para el pago de marcha y demás prestaciones devengadas y no cobradas por el personal universitario	3	3	6
	Elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario	3	3	6
	Ayuda para pago de guardería	5	3	8
	Vale de juguetes	Cumplimiento en las fechas establecidas por la DGPe.		
	Solicitud de actualización de domicilio	1	3	4
	Generación de NIP	1	No aplica	1
	Refrendo, actualización o reposición de credencial institucional de trabajador	3	8	11
	Actualización de beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores	4	4	8
	Becas especiales para hijos de trabajadores	2	No aplica	2
	Orden de trabajo para anteojos, aparatos y zapatos ortopédicos, auditivos, prótesis y sillas de ruedas	3	3	3
Seguro de vida por comisión oficial	2	3	5	
Constancia analítica de movimientos	3	No aplica	3	
Certificación de antigüedad para jubilación o pensión.	1	5	6	
Movimientos de personal	Licencia Médica por gravidez, enfermedad o accidente no profesional	5	5+ Tiempo externo adicional (en su caso)	10 + Tiempo externo adicional (en su caso)
	Licencia prejubilatoria, prepensionaria, baja por jubilación	5	15 +	20+

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
	o pensión		Tiempo externo adicional (en su caso)	Tiempo externo adicional (en su caso)
	Licencia al personal administrativo de base para realizar servicio social, elaboración de tesis de licenciatura, especialidad, maestría, doctorado o estudios técnicos o por motivos particulares "CCT".	5	5+ Tiempo externo adicional (en su caso)	10 + Tiempo externo adicional (en su caso)
	Alta del personal universitario	15	15 + Tiempo externo adicional (en su caso)	23 + Tiempo externo adicional (en su caso)
	Baja por renuncia, defunción o rescisión	5	15 + Tiempo externo adicional (en su caso)	20+ Tiempo externo adicional (en su caso)

## 3. FICHAS DE SERVICIOS

## Registro de la Solicitud de pago por no disfrute de días económicos por cláusula 68

Descripción	Gestionar la solicitud de pago por no disfrute de días económicos por puntualidad y asistencia.
Usuario(s)	Personal administrativo de base.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar, con mínimo 3 días de antelación al trimestre, un escrito firmado por el trabajador en donde compromete, por cláusula 68, el no uso de sus días económicos.</li> <li>2. No comprometer los días económicos en el Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia del Personal Administrativo de Base (CALEFIB).</li> </ol>
Resultados del servicio	Copia de oficio de compromiso de días por cláusula 68 sellado por la DGPe.
Tiempo de respuesta	Cumplimiento en las fechas establecidas por la DGPe para la revisión de cláusula 68.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa/ Departamento de Personal.</p> <p><b>a) Responsable(s):</b>  L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.  L.A. Leticia Hernández Sánchez, Jefe de Área de Personal.</p> <p><b>b) Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p><b>c) Teléfono de atención:</b> directo 5622-9692., extensión 2 9488.</p> <p><b>d) Correo electrónico:</b> <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a>  <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>

## Solicitud de Personal para laborar en tiempo extraordinario

<b>Descripción</b>	Gestionar el apoyo para proporcionar al personal para laborar en tiempo extraordinario, de acuerdo con las necesidades de las áreas y/o departamentos, autorizados.
<b>Usuario(s)</b>	Directores de área Subdirectores de área Jefes de departamento
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar por escrito la solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario especificando: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. actividad(es) a realizar;</li> <li>2. número de personas y tiempo a laborar solicitado;</li> <li>3. fecha(s) en que se realizarán los trabajos; y</li> <li>4. en su caso, categoría que se requiere para realizar las actividades.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Apoyo de personal para realizar actividades en tiempo extraordinario.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.</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 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Validación de Documentos

<b>Descripción</b>	<p>Realizar únicamente el cotejo de las copias contra los originales de los documentos requeridos para trámite de probable riesgo de trabajo, colocando la leyenda "Certifico que es copia fiel del original".</p> <p>Otorgar Vo. Bo. por parte del Secretario en la Carta Poder.</p> <p>Hacer constar horario de trabajo y periodos vacacionales de los trabajadores con sello oficial y firma del Secretario administrativo.</p>
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Documentos requeridos para trámite de probable riesgo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato RT-01 y Formato RT-03 entregados por la comisión mixta permanente de seguridad laboral, licencias médicas, tarjeta de asistencia o control interno de asistencia.</li> </ul> <p>Carta Poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de carta poder D.G.P. 12-86-0 y copia de identificación oficial de la persona que otorga y acepta el poder y de dos testigos.</li> </ul> <p>Constancias de horario de trabajo y periodos vacacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la solicitud verbal o por escrito.</li> </ul>
<b>Resultado del servicio</b>	Documento validado con firma y sello.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 días para Documentos requeridos para trámite de probable riesgo de trabajo.</li> <li>• 5 días para Validación de Carta Poder.</li> <li>• 2 días para Validación de constancias de horario de trabajo y periodos vacacionales.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa.</p> <p>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.</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>e) Teléfono de atención: directo 5622-9692</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></p>

**Constancia de empleo y sueldo**

Designación de beneficiarios para el pago de marcha y demás prestaciones devengadas y no cobradas por el personal universitario

**Elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario**

<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar la constancia que acredita la situación laboral (empleo y sueldo) del trabajador universitario con sello de la Dirección General de Servicios Administrativos</li> <li>• Gestionar ante la Dirección General de Personal (DGPE) designación de beneficiarios para el pago de marcha y demás prestaciones devengadas y no cobradas por el personal universitario.</li> <li>• Gestionar ante la DGPE la elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario para el personal que se encuentra bajo el régimen de cuentas individuales.</li> </ul>
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a la Oficina Virtual en la página de la DGPE <a href="http://www.personal.unam.mx/dgpe/">www.personal.unam.mx/dgpe/</a> y realizar, según se trate, la: <ul style="list-style-type: none"> <li>• solicitud de constancia de empleo y sueldo;</li> <li>• solicitud de actualización de beneficiarios de designación de beneficiarios para el pago de marcha y demás prestaciones devengadas y no cobradas por el personal universitario.</li> <li>• solicitud de elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario, en tres tantos firmados y copia de último talón de pago.</li> </ul> </li> <li>2. Entregar la solicitud junto con la documentación requerida en la misma.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> El trabajador que se encuentre en el Régimen de cuentas individuales y que opte por el beneficio del Ahorro Solidario, puede comunicar su decisión en cualquier momento.</p> <p>Se podrá solicitar la cancelación del descuento en cualquier tiempo y podrá darse de alta nuevamente transcurrido un plazo de 12 meses, contados a partir de la fecha efectiva en que se dejó de aplicar el descuento.</p> <p>En caso de modificación al porcentaje, el trabajador únicamente podrá solicitarlo durante los meses de noviembre y diciembre del año correspondiente.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de empleo y sueldo con sello de la secretaria administrativa.</li> <li>• Formato de actualización de beneficiarios de pago de marcha con firma del trabajador y sello de recibido de la DGPE.</li> <li>• Documento de envío de la Solicitud de elección o modificación de porcentaje de ahorro con sello de recibido de la DGPE.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 días hábiles para la Constancia de empleo y sueldo;</li> <li>• 6 días hábiles para la Actualización de beneficiarios de pago de marcha; o</li> <li>• 6 días hábiles para la Modificación de porcentaje de ahorro solidario.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): <ul style="list-style-type: none"> <li>L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>L.A. Leticia Hernández Sánchez, Jefe de Área de Personal.</li> </ul> </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 5622-9692.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a>; <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Ayuda para pago de guardería

<b>Descripción</b>	<p>Gestionar la prestación contractual que solicitan las madres trabajadoras de la UNAM o trabajadores que por resolución legal tengan la custodia de los hijos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Este beneficio se concederá a los hijos del trabajador académico desde los 30 días de nacido y hasta los 6 años de edad.</li> <li>Para el trabajador de base a los hijos mayores de 45 días y hasta los 6 años de edad.</li> </ul>
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Madres trabajadoras de la UNAM.</li> <li>Trabajadores académicos, que laboren 18 horas o más a la semana.</li> <li>Trabajadores que por resolución legal tengan la custodia de los hijos.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud verbal o registro al pago de ayuda de guardería elaborada en la Oficina Virtual de la página de la Dirección General de Personal (DGPE) <a href="http://www.personal.unam.mx/dgpe/">www.personal.unam.mx/dgpe/</a>.</li> <li>Copia certificada del acta de nacimiento del menor con una vigencia de un mes o resolución emitida por los Juzgados de lo Familiar.</li> <li>Credencial de la UNAM vigente.</li> <li>Último talón de pago o Forma Única o contrato de alta.</li> </ol> <p>Nota: El hijo del trabajador no deberá estar registrado en el CENDI, en su caso, deberá presentar la constancia de baja del menor de ese centro.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Copia de la solicitud de registro al pago de ayuda de guardería con sello de recibido la DGPE.
<b>Tiempo de respuesta</b>	8 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria o unidad administrativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernández Sánchez, Jefe de Área de Personal.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>



## Vale de juguetes

<b>Descripción</b>	Gestionar la prestación para obtener el vale de juguetes por cada hijo que, al 06 de enero del año siguiente, no haya cumplido 8 años de edad, o realizar la actualización de datos del menor.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud firmada del registro de vale de juguetes elaborada en la Oficina Virtual de la página de la Dirección General de Personal (DGPE) <a href="http://www.personal.unam.mx/dgpe/">www.personal.unam.mx/dgpe/</a>.</li> <li>2. Credencial de la UNAM vigente.</li> <li>3. Último talón de pago o copia de la forma única o contrato de alta.</li> <li>4. Copia certificada del acta de nacimiento del menor con un máximo de 3 meses de expedición o comprobante del registro civil.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Oficio de actualización de datos para vale de juguetes con sello de recibido de la DGPE. Vale de juguete por cada niño que cumpla con los requisitos establecidos entregado en la quincena 23 o 24 de cada año.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Cumplimiento de las fechas establecidas por la DGPE.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</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 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>

## Solicitud de actualización de domicilio

<b>Descripción</b>	Actualizar el domicilio del trabajador para mantener sus datos vigentes.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a la Oficina Virtual en la página de la Dirección General de Personal (DGPE) <a href="http://www.personal.unam.mx/dgpe/">www.personal.unam.mx/dgpe/</a> y realizar la solicitud de cambio de domicilio.</li> <li>2. Entregar la solicitud de cambio de domicilio firmada y copia del comprobante de domicilio oficial con vigencia de un mes (agua, luz, teléfono o predial).</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Solicitud de actualización de domicilio con sello de recibido de la (secretaría o unidad administrativa) y la actualización de sus datos en el Sistema Integral de Personal (SIP).
<b>Tiempo de respuesta</b>	4 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s):  L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.  L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a>  <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>

## Generación de NIP

<b>Descripción</b>	Generar el Número de Identificación Personal (NIP) para acceso a la oficina virtual de la Dirección General de Personal (DGPE), por nuevo ingreso, olvido o extravió.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por olvido o extravió solicitar la generación del NIP de forma verbal o por escrito.</li> <li>2. Proporcionar R.F.C. con homoclave y correo electrónico.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	NIP en forma impresa.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaría administrativa / departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez, Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Refrendo, actualización o reposición de credencial institucional de trabajador

<b>Descripción</b>	Realizar anualmente el refrendo de la credencial del trabajador, gestionar la sustitución de la credencial del trabajador en caso de que ésta no cuenta con espacio para el resello o su reposición cuando el trabajador así lo requiera.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Refrendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entregar la credencial para refrendar su vigencia con sello holográfico.</li> </ol> <p>Solicitar de manera verbal en el departamento de personal o Ingresar a la Oficina Virtual en la página de la Dirección General de Personal (DGPE) <a href="http://www.personal.unam.mx/dgpe/">www.personal.unam.mx/dgpe/</a> para requisitar el formato Solicitud de credencial y presentarlo para su validación.</p> <p>Actualización:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En caso de que la credencial no cuente con espacio para el refrendo del año que inicia entregar la credencial a sustituir.</li> </ol> <p>Reposición:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Para el caso de extravío, cambio de fotografía, firma o maltrato, departamento de personal recaba referencia bancaria para el pago de \$50 pesos en ventanilla de banco a la cuenta de la UNAM, entregar baucher a departamento de personal, junto con fotografía tamaño infantil y firmar el documento de solicitud de credencia, depto de personal envía a DGPE para generar la solicitud (quedan exentos de pago los cambios de CURP, RFC, adscripción, nombramiento, falta de número de seguridad social y por término de vigencia)</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Refrendo de vigencia de la credencia o credencial institucional de trabajador nueva.
<b>Tiempo de respuesta</b>	8 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</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 5622-9692</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Actualización de beneficiarios del Seguro de Gastos Médicos Mayores

<b>Descripción</b>	Realizar la actualización de los beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores conforme a la normatividad establecida.
<b>Usuario(s)</b>	Personal funcionario que determine la Dirección General de Personal (DGPE).
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar el formato Designación de beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores con los datos requeridos.</li> <li>2. Documentos requeridos, según el caso.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Copia de la actualización de beneficiarios con sello de la DGPE.
<b>Tiempo de respuesta</b>	8 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s):  L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.  L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</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 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico:  <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a>  <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>

## Becas especiales para hijos de trabajadores

<b>Descripción</b>	Gestionar el pago de beca para hijos con problemas de aprendizaje.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	El usuario entrega: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constancia de dictamen médico del ISSSTE.</li> <li>2. Constancia de inscripción a la escuela.</li> <li>3. Copia del último talón de pago.</li> <li>4. Copia de la credencial de la UNAM.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Oficio de solicitud con acuse de la Dirección General de Personal (DGPE).
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</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 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

**Orden de trabajo para anteojos, aparatos y zapatos ortopédicos, auditivos, prótesis y sillas de ruedas.**

<b>Descripción</b>	Gestionar, ante la Dirección General de Personal (DGPE) la orden de trabajo de prestaciones para anteojos, lentes de contacto, aparatos auditivos y ortopédicos, de acuerdo con la prescripción médica del ISSSTE.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por el momento queda suspendido este servicio, por contingencia los trabajadores deberán gestionar su cita a través de oficina virtual para la atención del servicio directamente en las ventanillas de DGPE</li> <li>2. Credencial de la UNAM vigente.</li> <li>3. Ultimo talón de pago.</li> <li>4. Receta del ISSSTE con sello de fecha no mayor a 30 días, (en caso de anteojos y lentes de contacto, si es por primera vez).             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Para obtener la prestación de anteojos y aparatos ortopédicos deberá presentar copia fotostática legible por ambos lados de identificación oficial con fotografía para sus beneficiarios:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hijos menores de 6 años credencia de guardería, kínder vigente, o copia del acta de nacimiento.</li> <li>• Hijos del trabajador, a partir de los 7 años credencial de guardería, kínder o escolar vigente.</li> <li>• Hijos mayores de edad del trabajador; credencial escolar vigente o INE vigente.</li> <li>• Padres del trabajador presentando INE vigente</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol> <p>Nota 1: En caso de anteojos y lentes de contacto, su dotación se limitará a un juego por año calendario.</p> <p>Nota 2: Para el otorgamiento de aparatos auditivos, la prescripción médica del ISSSTE deberá estar acompañada por la audiometría correspondiente; en caso de aparatos ortopédicos especificar las características y materiales.</p> <p>Nota 3: En caso de hijos mayores de edad deberá entregarse el original de la constancia de estudios vigente.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Orden de trabajo de prestaciones autorizada con firma y sello de la DGPE, con vigencia de 30 días a partir de la fecha de expedición.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s):             <ul style="list-style-type: none"> <li>L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</li> </ul> </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 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico:             <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> <li><a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></li> </ul> </li> </ol>

## Seguro de vida por comisión oficial

<b>Descripción</b>	Gestionar el seguro de vida al trabajador que viaja por comisión oficial por parte de la Universidad de conformidad con las cláusulas 35 y 79 de los Contratos Colectivos de Trabajo para el Personal Académico y del Personal Administrativo, respectivamente.
<b>Usuario(s)</b>	Personal autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar la solicitud de seguro de vida por comisión oficial, con anticipación mínima de 5 días hábiles a la comisión.</li> <li>2. Entregar firmados o firmar los formatos de “certificado individual de seguro” y “consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiario” con la información correctamente registrada.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Copia de los formatos de “certificado individual de seguro” y “consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiario” con sello de recibido de la Dirección General de Personal.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</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 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>



## Constancia analítica de movimientos

<b>Descripción</b>	Entregar el documento que elabora la secretaría administrativa para el trámite de pago proporcional de aguinaldo a la persona que durante el año lectivo trabajó en la UNAM.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud verbal o escrita.</li> <li>2. Haber estado adscrito a la Dirección General de Servicios Administrativos.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Constancia analítica de movimientos con firma del Secretario administrativo y sello de la dependencia.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</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 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Certificación de antigüedad para jubilación o pensión

<b>Descripción</b>	Gestionar la certificación electrónica de la antigüedad del personal universitario para que el trabajador conozca si en términos de la Ley del ISSSTE reúne la antigüedad o edad suficiente a fin de iniciar los trámites relacionados con la pensión por jubilación o pensión, por edad y tiempo de servicios o cesantía en edad avanzada que otorga dicha institución.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escrito de solicitud de certificación de antigüedad.</li> <li>2. Hoja de servicio, si trabajó en alguna otra Dependencia en la que haya cotizado al ISSSTE.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Dictamen electrónico de aceptación o rechazo y fecha de a partir de cuándo es procedente la solicitud de baja por jubilación o pensión.
<b>Tiempo de respuesta</b>	6 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Licencia médica por gravidez, enfermedad o accidente no profesional

<b>Descripción</b>	Gestionar las licencias por gravidez, enfermedad o accidente no profesional a las que tiene derecho el trabajador de acuerdo a su antigüedad laboral y licencia médica expedida por el ISSSTE.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	1. Presentar original de la licencia médica expedida por el ISSSTE.
<b>Resultados del servicio</b>	Notificación electrónica de la licencia.
<b>Tiempo de respuesta</b>	10 días hábiles+ Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></p>

## Licencia prejubilatoria, prepensionaria y baja por jubilación o pensión

<b>Descripción</b>	Gestionar la licencia prejubilatoria o prepensionaria y la baja por jubilación o pensión.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen electrónico de aceptación o rechazo y fecha de a partir de cuándo es procedente la solicitud de baja por jubilación o pensión.</li> <li>• Solicitud de licencia y baja verbal o por escrito estableciendo las fechas del disfrute del período prejubilatorio, jubilación o pensión.</li> <li>• Firmar la notificación de licencia prejubilatoria y la adenda de baja por jubilación o pensión.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Notificación de la licencia o adenda.
<b>Tiempo de respuesta</b>	20 días hábiles+ Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ul>

## Licencias al Personal administrativo de base

<b>Descripción</b>	Gestionar la licencia para realizar servicio social, elaboración de tesis de licenciatura, especialidad, maestría, doctorado o estudios técnicos o por motivos particulares "CCT".
<b>Usuario(s)</b>	Trabajadores Administrativos de base.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficio de autorización de la licencia por parte del Titular de la Dirección de Relaciones Laborales de la DGPe.</li> <li>2. Para licencia menor a 30 días solicitud por escrito de la delegación sindical o del trabajador dirigido al Secretario administrativo.</li> </ol> <p>Entregar lo anterior con 5 días de anticipación al inicio de la licencia.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Notificación electrónica de la licencia.
<b>Tiempo de respuesta</b>	10 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Alta del personal universitario

<b>Descripción</b>	Gestionar movimientos de alta de los diversos tipos causa.
<b>Usuario(s)</b>	Titular de la Dependencia Secretaria Administrativa Jefe de personal Jefe de área de personal Dirección General de Personal (DGPE)
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Los establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo causa.
<b>Resultados del servicio</b>	Minuta del interesado del Formato Electrónico de Movimientos, Contrato o Adenda de conformidad con el movimiento solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	23 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso) de conformidad con el movimiento.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a></p>

**Baja de personal por Renuncia, defunción o rescisión**

<b>Descripción</b>	Gestionar el movimiento de baja del personal por motivo de renuncia, defunción o rescisión.
<b>Usuario(s)</b>	Renuncia: Trabajador Universitario. Defunción: deudos. Rescisión: unidad jurídica de la Entidad o Dirección General de Asuntos Jurídicos.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Presentar por parte del trabajador el original de la carta renuncia a su nombramiento laboral en la UNAM, la cual deberá contener firma y huella digital y firmar la forma única o adenda de baja.  Presentar el certificado de defunción original del trabajador, o  Resolutivo de Rescisión firmado por los Titulares de las entidades y dependencias.
<b>Resultados del servicio</b>	Minuta del interesado del Formato Electrónico de Movimiento de baja o adenda de baja.
<b>Tiempo de respuesta</b>	20 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso) de conformidad con el movimiento.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en la secretaria administrativa / departamento de Personal.  a) Responsable(s): L.A. Alma Virginia Obregón Pérez Jefa del Departamento de Personal. L.A. Leticia Hernandez Sanchez Jefe de Área de Personal.  b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 c) Teléfono de atención: directo 5622-9692 d) Correo electrónico: <a href="mailto:alma.obregon@dgsa.unam.mx">alma.obregon@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:leticia.hernandez@dgsa.unam.mx">leticia.hernandez@dgsa.unam.mx</a>

## 1. 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	15/06/2019	Adecuación de listado general y fichas de servicios.
02	30/09/2019	Actualización por emisión de las circulares 26, 27, 31 y 32/2019 de la DGPE. Se agrega nota en ficha "solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario" y se modifican requisitos en ficha "refrendo, sustitución, o reposición de credencial del trabajador"
03	28-04-2021	Actualización por cambios en el personal del proceso y suspensión temporal del servicio de órdenes de trabajo.

## 2. ANEXOS

### ANEXO I. SERVICIOS PROPORCIONADOS POR OTRAS INSTANCIAS

No.	Tipo de Servicio	El servicio lo otorga directamente
1	Ayuda económica para la impresión de tesis	DGPE
2	Pago de gratificación por renuncia voluntaria	DGPE
3	Pago de gratificación por servicios prestados	DGPE
4	Pago de marcha	DGPE
5	Cuota mensual para hijos de trabajadores con problemas de aprendizaje	DGPE
6	Vale de canastillas por maternidad	DGPE
7	Afiliación de trabajadores al ISSSTE	DGPE
8	Constancia de evolución de sueldos	DGPE
9	Expedición de constancias de empleo y baja	DGPE
10	Hoja única de servicios	DGPE
11	Orden de trabajo para anteojos, aparatos y zapatos ortopédicos, auditivos, prótesis y sillas de ruedas	DGPE
12	Aclaración de "Adeudo de Sueldos"	DGPE
13	Solicitud de retiro digno para el PAB.	SyUA's + DGPE
14	Seguro de vida de grupo para el personal administrativo de base	Sindicato
15	Actualización de forma de pago nominal	DGPE