



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

## – Catálogo de servicios Proceso de Personal



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Oralia García Gutiérrez	Responsable del Proceso de Personal	
Revisó	L.C. Héran Hinojosa Solís	Representante de la Unidad Admva. Ante el SGC.	
Autorizó	Mtra. Laura Heysell Godfrey Morales	Jefa de la Unidad Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **unidad 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 de pago de marcha	3	3	6
	Elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario	3	3	6
	Ayuda para pago de guardería	3	3	6
	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, sustitución o reposición de credencial institucional de trabajador	3	9	12
	Solicitud de inclusión de cónyuges e hijos a la cobertura al esquema de gastos médicos mayores	4	4	8
	Becas especiales para hijos de trabajadores	2	No aplica	2
	Seguro de vida por comisión oficial a nivel nacional	5	10	15
	Cobertura de gastos médicos por comisión oficial en el extranjero	5	10	15
Constancia analítica de movimientos	3	5	8	
Certificación de antigüedad para jubilación o pensión.	1	5	6	
Solicitud de reexpedición de cheques cancelados por acreedor, reimpresos y revocados.	2	8	10	
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)

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
	Licencia prejubilatoria, prepensionaria, baja por jubilación o pensión	5	15 + Tiempo externo adicional (en su caso)	20+ 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

<b>Descripción</b>	Gestionar la solicitud de pago por no disfrute de días económicos por puntualidad y asistencia.
<b>Usuario(s)</b>	Personal administrativo de base.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<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>
<b>Resultados del servicio</b>	Copia de oficio de compromiso de días por cláusula 68 sellado por la DGPe.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Cumplimiento en las fechas establecidas por la DGPe para la revisión de cláusula 68.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa/ Departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. L.A. Jorge Cortes Cabrales, Asistente de Procesos 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. y de 06:30 a 16:00 horas</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692., extensión 29488.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a></li> <li>e) <a href="mailto:jorge.cortes@dgsa.unam.mx">jorge.cortes@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## 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> <p>Nota: Una vez que el o los trabajadores acudieron a laborar, el usuario debe informar por escrito a la SyUA sobre las actividades realizadas por dicho personal, indicando el horario y tiempo laborado.</p>
<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 Unidad Administrativa. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@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 de la jefa de la unidad administrativa en la Carta Poder.</p> <p>Hacer constar horario de trabajo y periodos vacacionales de los trabajadores con sello oficial y firma de la jefa de unidad administrativa.</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 unidad administrativa.</p> <p>a) Responsable(s):</p> <p>Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal.</p> <p>Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa de Área del Departamento 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 Y 5424 4611</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a></p>

**Constancia de empleo y sueldo**  
**Designación de beneficiarios de pago de marcha**  
**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 DGSA.</li> <li>• Gestionar ante la Dirección General de Personal (DGPE) la designación de beneficiario (s) de pago de marcha.</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>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• solicitud de constancia de empleo y sueldo;</li> <li>• solicitud de designación de beneficiarios de pago de marcha en tres tantos firmados; o copia de credencial de trabajador (vigente);</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> <p>2. Entregar la solicitud junto con la documentación requerida en la misma.</p> <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 DGSA.</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 unidad administrativa / departamento de personal.</p> <p>a) Responsable(s):  Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal.  Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa de Área del Departamento 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a>; <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@dgsa.unam.mx</a></p>

## 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>1. Entregar la solicitud de registro de 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>2. Copia certificada del acta de nacimiento del menor o resolución emitida por los Juzgados de lo Familiar. En caso de que el acta se haya obtenido por internet, se requiere la impresión de la validación del acta.</li> <li>3. Constancia de la Clave única de registro de población del menor (CURP)</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>	Talón de la solicitud de registro al pago de ayuda de guardería con sello de la dependencia
<b>Tiempo de respuesta</b>	6 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa de Área del Departamento Personal.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a>; <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@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 o comprobante del registro civil.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Oficio de actualización de datos para vale de juguetes con firma electrónica, enviado de manera digital ante 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 unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Guadalupe Caballero Cervantes 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@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 (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 Unidad Administrativa / Departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@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 extravío.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por olvido o extravío 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 o por correo electrónico.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 día hábil.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Refrendo, sustitución 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><b>Refrendo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entregar la credencial para refrendar su vigencia con sello holográfico en el periodo en que se convoque anualmente.</li> </ol> <p><b>Sustitución:</b></p> <p>En caso de que la credencial no cuente con espacio para el refrendo del año que inicia, se da un cambio de adscripción, datos institucionales o nombramiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El trabajador ingresa con su NIP al módulo de 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 requisita el motivo de la sustitución e imprime Formato de solicitud de credencial.</li> <li>Entrega en el Departamento de Personal el formato de solicitud de credencial con fotografía tamaño infantil a color con fondo blanco</li> <li>Entrega la credencial a sustituir.</li> </ol> <p><b>Reposición:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El trabajador ingresa con su NIP al módulo de 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 requisita e imprime Formato de solicitud de credencial.</li> <li>Entrega en el Departamento de Personal de su dependencia:</li> <li>Formato requisitado;</li> <li>fotografía reciente tamaño infantil, a color, con fondo blanco y la cantidad de cincuenta pesos 00/100 para el pago ante la DGPe.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Refrendo de vigencia de la credencial institucional de trabajador nueva.
<b>Tiempo de respuesta</b>	12 días hábiles.

<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s):                  Lic. Oralia García Gutiérrez Jefa del Departamento de Personal.                  Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a>                  griselda.caballero@dgsa.unam.mx</p>
---	---

## Solicitud de inclusión de cónyuges e hijos a la cobertura al esquema de gastos médicos mayores

<b>Descripción</b>	Realizar el registro de los dependientes del usuario a la cobertura del esquema de gastos médicos mayores, con cargo a nómina.
<b>Usuario(s)</b>	Personal funcionario que determine la Dirección General de Personal (DGPE) y que actualmente tienen el beneficio de gastos médicos mayores.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar el formato "Consentimiento de retención en nómina" con firma autógrafa en 4 tantos, en el que solicita el pago del servicio para sus dependientes en el nuevo esquema de gastos médicos mayores.</li> <li>2. Documentos requeridos, según el caso. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de nacimiento de los hijos</li> <li>- Acta de matrimonio o concubinato con máximo 6 meses de expedición</li> </ul> </li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Acuse de entrega de solicitud de "Consentimiento de retención de nómina" 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 unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa de Área 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> griselda.caballero@dgsa.unam.mx</li> </ol>

## 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 unidad administrativa / jefa de departamento de Personal. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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:dpersonal@dgsa.unam.mx">dpersonal@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Seguro de vida por comisión oficial a nivel nacional

Descripción	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.
Usuario(s)	Titular, funcionario facultado.  Nota: los beneficiarios son los trabajadores universitarios que reciben una comisión oficial
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entregar al Proceso de Personal la notificación de comisión oficial del beneficiario, con anticipación mínima de 15 días naturales a la comisión.</li> </ol> <p>El Beneficiario deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ingresar a la <a href="http://www.personal.unam.mx">www.personal.unam.mx</a>&gt; Servicios al Personal&gt; información Seguros y Gastos Médicos Mayores&gt; Seguro de Vida&gt; Formatos “Seguro de Viaje”.</li> <li>Llenar debidamente el formato “Consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios seguro de vida grupo”. Sección 1. Contratante: <b>Universidad Nacional Autónoma de México</b> y número de póliza <b>CA1123</b>. Sección 2: datos del trabajador asegurado. Imprimirlo en una sola hoja por ambos lados y firmarlo</li> <li>Entregar en el Departamento de Personal el formato, con una anticipación mínima de 12 días naturales a la comisión.</li> </ol> <p>Nota: en su caso, los responsables de proceso de Personal deberán entregar al proceso de Presupuesto copia del endoso que ampara el viaje y resguardar copia de este en el expediente del trabajador comisionado.</p>
Resultados del servicio	Póliza de cobertura que ampara el viaje.
Tiempo de respuesta	15 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@dgsa.unam.mx</a></p>

## Cobertura de gastos médicos por comisión oficial en el extranjero

<b>Descripción</b>	Gestionar el beneficio de gastos médicos al trabajador que viaja al extranjero por comisión oficial por parte de la Universidad.
<b>Usuario(s)</b>	Titular, funcionario facultado.  Nota: los beneficiarios son los trabajadores universitarios que reciben una comisión oficial.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	El usuario deberá:  Entregar al Proceso de Personal la notificación de la comisión oficial del trabajador, en su caso, acompañada de oficio de autorización:  a) Del Director de la dependencia en los casos en que la representación de la Universidad sea por parte de trabajadores universitarios; o b) Por parte de la Jefatura de Unidad la administrativa en los casos en que la representación de la Universidad sea por parte del Director de la dependencia.  La solicitud se deberá entrega con una anticipación mínima de 20 días hábiles a la fecha de inicio de la comisión.
<b>Resultados del servicio</b>	Póliza de cobertura que ampara el viaje.
<b>Tiempo de respuesta</b>	20 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa.  a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. 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 5622-9692 d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a>

## Constancia analítica de movimientos

<b>Descripción</b>	Subir al sistema la constancia analítica de movimientos que elabora la unidad 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 de la jefa de unidad administrativa y sello de la dependencia.
<b>Tiempo de respuesta</b>	8 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@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 unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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 20:00h</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## Solicitud de Reexpedición de Cheques Cancelados por acreedor, reimpresos y revocados.

<b>Descripción</b>	Gestionar la solicitud del trabajador de reexpedición de cheques en los casos en que por algún motivo el trabajador no se presentó a cobrar su cheque en los tiempos establecidos y fue cancelado por el acreedor, el cheque no fue cobrado y perdió vigencia, o por alguna razón fue revocado
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores adscritos vigentes en la dependencia.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud verbal del trabajador acreedor de reexpedición de cheque cancelado, vencido o revocado.</li> <li>Firma del Trabajador en Solicitud Impresa del Sistema de Gestión de Pago y Comprobación de Nómina (DGF).</li> </ol> <p>Nota: El Responsable de Personal verifica en el sistema referido, que la solicitud del trabajador es procedente, previo a confirmar la solicitud de impresión de cheques mediante oficio con firma electrónica.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Informe al trabajador de que puede pasar a recoger su cheque en las oficinas del proceso de Personal de la dependencia.
<b>Tiempo de respuesta</b>	10 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-9692</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@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 con 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>	La solicitud debe entregarse en la unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.  a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00h c) Teléfono de atención: directo 5622-9692 d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a>

## 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 unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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 20:00h</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9692</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a></p>

## 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 a la jefa de unidad administrativa.</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 unidad administrativa / jefa de departamento de Personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@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 Directores
<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 unidad administrativa / departamento de Personal.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@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: 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, huella digital y copia de la credencial de elector vigente. Firmar la forma única o adenda de baja.  Presentar el certificado de defunción original del trabajador, o  Resolutivo de Rescisión firmado por el Titular de la Dependencia.
<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 a la unidad administrativa / departamento de Personal.  a) Responsable(s): Lic. Oralia García Gutiérrez, Jefa del Departamento de Personal. Psico. Griselda Caballero Cervantes, Jefa 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:jdpersonal@dgsa.unam.mx">jdpersonal@dgsa.unam.mx</a> <a href="mailto:griselda.caballero@dgsa.unam.mx">griselda.caballero@dgsa.unam.mx</a>

## 4. 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.
04	02/07/2021	Se adiciona el servicio de reexpedición de cheques; se adecúa el nombre del servicio "Actualización de beneficiarios del seguro" por "Solicitud de inclusión de cónyuges e hijos a la cobertura al esquema de gastos médicos mayores"; se adiciona el 2do requisito de <b>Reposición</b> del "Referendo, sustitución o reposición de credencial institucional de trabajador" y se actualiza el Anexo I.
05	13/05/2022	Sustitución del nombre de la Secretaría Administrativa por Unidad Administrativa. Actualización por cambios en el servicio de vale de juguete de acuerdo con la circular DGPE/047/2021. Actualización del trámite de credencial por cambio en el semáforo epidemiológico de acuerdo con el correo del Lic. David Huitrón de fecha 6 de abril 2022.
06	05/10/2023	Se actualizan requisitos en la sustitución y reexpedición de credencial con base en la circular DGPE/047/2022; se aclara al usuario y requisitos en la gestión de seguro de vida por comisión oficial; se amplían causas de reexpedición de cheque y condición de aceptación de la solicitud del servicio con base en la circular DGFI/001/2022. Actualización de servicios de ayuda para pago de guardería y solicitud de inclusión de cónyuges e hijos en la cobertura al esquema de gastos médicos mayores, así como, cambios en la cobertura de gastos médicos en el extranjero DGPE/027/2022 y Seguro de vida por comisión oficial DGPE /009/2023
07	02/05/2024	Actualización por cambio de jefe de área del proceso de personal y disminución de tiempos de respuesta en los servicios de pago de guardería y refrendo de credencial.
08	15/06/2025	Actualización por cambio del responsable del proceso de personal.

## 5.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
16	Contratación de extensiones del seguro de gastos médicos mayores (SGMM).	DGPE
17	Solicitud de inclusión de cónyuges e hijos a la cobertura al esquema de gastos médicos mayores.	DGPE