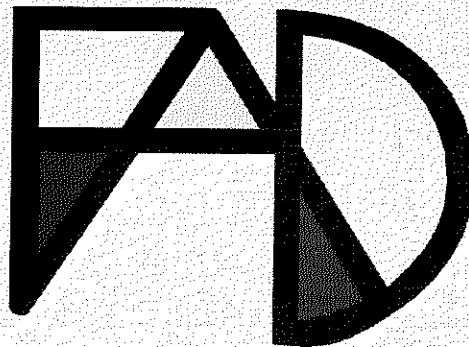




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE ARTES Y DISEÑO

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Proceso de Personal

UNAM
FACULTAD
DE ARTES
Y DISEÑO



Elaboró	C.P. Erasto Rebolledo Avalos	Jefe del Departamento de Personal
Revisó	Lic. Angel Magally Plaza José	Representante de la Secretaría Administrativa ante el SGC
Autorizó	L.C. Christian Viviana Solares Vargas	Secretaria Administrativo

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 **Facultad de Artes y Diseño campus Xochimilco**, 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	2	No aplica	2
	Validación de cartas poder	2	No aplica	2
	Validación de constancias de horario de trabajo y períodos vacacionales	2	No aplica	2
	Constancias de empleo y sueldo	3	No aplica	3
	Actualización 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	5	No aplica	5
	Vale de juguetes	Cumplimiento en las fechas establecidas por la DGPe.		
	Solicitud de cambio de domicilio	1	3	4
	Generación de NIP	1	No aplica	1
	Refrendo, sustitución o reposición de credencial institucional de trabajador	2	2	4
	Solicitud de modificación de forma de pago o de banco	3	No aplica	3
	Actualización de beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores	2	3	5
	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	1	No aplica	1
		1	3	4
	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	3	4
	Constancia de antigüedad y/o análisis para el disfrute o diferimiento del período sabático	2	20	22
Oficio de certificación para el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) con sello y firma del titular de la Facultad de Artes y Diseño.	3	No aplica	3	

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE PERSONAL XOCHIMILCO

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
	Oficio de certificación para el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) con sello y firma del titular de la Facultad de Artes y Diseño y firma del Titular de la DGPe.	3	8	11
Movimientos de personal	Licencias al personal académico por período sabático, beca, ocupar un cargo público de importancia, desempeño de funciones administrativas, estudios en el país o el extranjero, nombramiento como Rector de cualquier Universidad de la República, dictar cursillos o conferencias o asistir a reuniones culturales; así como por elaboración de tesis, servicio social y motivos personales.	5	15+ Tiempo externo adicional (en su caso)	20+ Tiempo externo adicional (en su caso)
	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 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)
	Contratación por prestación de servicios	5	15 + Tiempo externo adicional (en su caso)	20 + Tiempo externo adicional (en su caso)
	Alta de personal académico por contrato	8	5 a 10 días DGPO (Contrato) + 15 o tiempo que requiera la DGPe	28 ó 33 ó 13 + tiempo que requiera la DGPe ó 18 + tiempo que requiera la DGPe
	Alta de personal académico por concurso de oposición abierto	8	15 + Tiempo externo adicional (en su caso)	23 + Tiempo externo adicional (en su caso)
	Alta de personal académico por concurso de oposición cerrado	8	15 +	23

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE PERSONAL XOCHIMILCO

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
			Tiempo externo adicional (en su caso)	Tiempo externo adicional (en su caso)
	Alta del personal universitario	8	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)
Otros servicios	Pago de exámenes (extraordinarios, profesionales y de grado)			

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"> 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. 2. No comprometer los días económicos en el Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia del Personal Administrativo de Base (CALEFIB).
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 JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Solicitud de Personal para laborar en tiempo extraordinario

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar el apoyo para proporcionar al personal para laborar en tiempo extraordinario, de acuerdo con las necesidades de las áreas y/o departamentos, autorizados.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<p>Personal autorizado. (cada SyUA lo desglosa).</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<p>Entregar por escrito la solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario especificando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. actividad(es) a realizar; 2. número de personas y tiempo a laborar solicitado; 3. fecha(s) en que se realizarán los trabajos; y 4. en su caso, categoría que se requiere para realizar las actividades. <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>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Apoyo de personal para realizar actividades en tiempo extraordinario.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>5 días hábiles.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Validación de Documentos

Descripción	<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 Administrativo 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>
Usuario(s)	Trabajador Universitario
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Documentos requeridos para trámite de probable riesgo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Carta Poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Constancias de horario de trabajo y periodos vacacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la solicitud verbal o por escrito.
Resultado del servicio	Documento validado con firma y sello.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <p>a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS.</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 54894922, extensiones 103.</p> <p>d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx</p>

Constancia de empleo y sueldo

Actualización de beneficiarios de pago de marcha

Elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario

<p>Descripción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la constancia que acredita la situación laboral (empleo y sueldo) del trabajador universitario con sello de la Secretaría Administrativa. • Gestionar ante la Dirección General de Personal (DGPE) la actualización de beneficiario (s) de pago de marcha. • 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.
<p>Usuario(s)</p>	<p>Trabajador Universitario</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<p>1. Ingresar a la Oficina Virtual en la página de la DGPE www.personal.unam.mx/dgpe/ y realizar, según se trate, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • solicitud de constancia de empleo y sueldo; • solicitud de actualización de beneficiarios de pago de marcha en dos tantos firmados; o • solicitud de elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario, en dos tantos firmados y copia de último talón de pago. <p>2. Entregar la solicitud junto con la documentación requerida en la misma.</p> <p>Nota: 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>
<p>Resultados del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de empleo y sueldo con sello de la Secretaria Administrativa. • Formato de actualización de beneficiarios de pago de marcha con firma del trabajador y sello de recibido de la DGPE. • Documento de envío de la Solicitud de elección o modificación de porcentaje de ahorro con sello de recibido de la DGPE.
<p>Tiempo de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 días hábiles para la Constancia de empleo y sueldo; • 6 días hábiles para la Actualización de beneficiarios de pago de marcha; o • 6 días hábiles para la Modificación de porcentaje de ahorro solidario.
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Ayuda para pago de guardería

Descripción	<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"> • Este beneficio se concederá a los hijos del trabajador académico desde los 30 días de nacido y hasta los 6 años de edad. • Para el trabajador de base a los hijos mayores de 45 días y hasta los 6 años de edad.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Madres trabajadoras de la UNAM. • Trabajadores académicos, que laboren 18 horas o más a la semana. • Trabajadores que por resolución legal tengan la custodia de los hijos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de registro al pago de ayuda de guardería elaborada en la Oficina Virtual de la página de la Dirección General de Personal (DGPE) www.personal.unam.mx/dgpe/. 2. Copia certificada del acta de nacimiento del menor expedido en el año en curso o resolución emitida por los Juzgados de lo Familiar. 3. Credencial de la UNAM vigente. 4. Último talón de pago o Forma Única o contrato de alta.
Resultados del servicio	Copia de la solicitud de registro al pago de ayuda de guardería con sello de recibido la DGPE.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Vale de juguetes

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud firmada del registro de vale de juguetes elaborada en la Oficina Virtual de la página de la Dirección General de Personal (DGPE) www.personal.unam.mx/dgpe/. 2. Credencial de la UNAM vigente. 3. Último talón de pago o copia de la forma única o contrato de alta. 4. Copia certificada del acta de nacimiento del menor con un máximo de 3 meses de expedición o comprobante del registro civil.
Resultados del servicio	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.
Tiempo de respuesta	Cumplimiento de las fechas establecidas por la DGPE.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Solicitud de cambio de domicilio

Descripción	Actualizar el domicilio del trabajador para mantener sus datos vigentes.
Usuario(s)	Trabajador universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la Oficina Virtual en la página de la Dirección General de Personal (DGPE) www.personal.unam.mx/dgpe/ y realizar la solicitud de cambio de domicilio. 2. Entregar la solicitud de cambio de domicilio firmada y copia del comprobante de domicilio oficial vigente no mayor a 2 meses de antigüedad (agua, luz, teléfono o predial).
Resultados del servicio	Solicitud de cambio de domicilio con sello de recibido de la Secretaría Administrativa y la actualización de sus datos en el Sistema Integral de Personal (SIP).
Tiempo de respuesta	4 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Generación de NIP

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por olvido o extravió solicitar la generación del NIP de forma verbal o por escrito. 2. Proporcionar R.F.C. con homoclave y correo electrónico.
Resultados del servicio	NIP en forma impresa.
Tiempo de respuesta	1 día hábil.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Refrendo, sustitución o reposición de credencial institucional de trabajador

<p>Descripción</p>	<p>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.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<p>Trabajador Universitario.</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<p>Refrendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la credencial para refrendar su vigencia con sello holográfico en el periodo en que se convoque anualmente. <p>Sustitución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar verbalmente o por escrito la sustitución de la credencial. 2. Entregar la credencial a sustituir. <p>Reposición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajador ingresa con su NIP al módulo de la oficina virtual en la página de la Dirección General de Personal (DGPE) www.personal.unam.mx/dgpe/ y requisita e imprime Formato de solicitud de credencial. 2. El trabajador entrega en el Departamento o Área de Personal de su entidad: <ul style="list-style-type: none"> • formato requisitado; • fotografía reciente tamaño infantil, a color, con fondo blanco y 3. el monto en pesos que establezca la DGPE para la emisión de esta.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Refrendo de vigencia de la credencial o credencial institucional de trabajador nueva.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>4 días hábiles.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La credencial o la solicitud de reposición debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Modificación de forma de pago o de banco

Descripción	Gestionar ante el departamento de pago de nómina y prestaciones de la Dirección General de Finanzas (DGFI) el cambio de forma de pago de depósito a cheque o cheque a depósito o cambio de banco, a través de los cuales se realiza la remuneración quincenal de los trabajadores.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para cambio de forma de pago de depósito a cheque entregar: <ul style="list-style-type: none"> • solicitud por escrito. 2. Para depósito o cambio de banco: <ul style="list-style-type: none"> • llenar formato de solicitud de depósito bancario; • identificación oficial con fotografía; • comprobante de domicilio no mayor a dos meses de vigencia; y • último estado de cuenta bancario, en su caso.
Resultados del servicio	Oficio de solicitud con sello de recibido del departamento de pago de nómina y prestaciones de la Dirección General de Finanzas.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Actualización de beneficiarios del Seguro de Gastos Médicos Mayores

Descripción	Realizar la actualización de los beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores conforme a la normatividad establecida.
Usuario(s)	Personal Académico de tiempo completo y personal funcionario que determine la Dirección General de Personal (DGPE).
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar el formato Designación de beneficiarios del seguro de gastos médicos mayores con los datos requeridos. 2. Documentos requeridos, según el caso.
Resultados del servicio	Copia de la actualización de beneficiarios con sello de la DGPE.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Becas especiales para hijos de trabajadores

Descripción	Gestionar el pago de beca para hijos con problemas de aprendizaje.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constancia de dictamen médico. 2. Constancia de inscripción a la escuela. 3. Copia del último talón de pago. 4. Copia de la credencial de la UNAM.
Resultados del servicio	Oficio de solicitud con acuse de la Dirección General de Personal (DGPE).
Tiempo de respuesta	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

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

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Credencial de la UNAM vigente. 2. Ultimo talón de pago. 3. 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"> a. Para obtener la prestación de anteojos y aparatos ortopédicos para hijos: <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificada de acta de nacimiento y si es mayor de 18 años, constancia de estudios vigente o dependencia económica del ISSSTE. b. Para obtener la prestación de anteojos y aparatos ortopédicos para esposo (a): <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificada de acta de matrimonio. c. Para obtener la prestación de anteojos para padres: <ul style="list-style-type: none"> • Dependencia económica del ISSSTE. <p>Nota 1: En caso de anteojos y lentes de contacto, la dotación de los mismos 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>
Resultados del servicio	Orden de trabajo de prestaciones autorizada con firma y sello de la DGPE, FES o Coordinaciones Administrativas (lo que corresponda) con vigencia de 30 días a partir de la fecha de expedición.
Tiempo de respuesta	1 día hábil. 4 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Seguro de vida por comisión oficial

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)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la solicitud de seguro de vida por comisión oficial, con anticipación mínima de 5 días hábiles a la comisión. 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.
Resultados del servicio	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.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Constancia analítica de movimientos

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud escrita. 2. Haber estado adscrito a la Facultad de Artes y Diseño.
Resultados del servicio	Constancia analítica de movimientos con firma del Secretario Administrativo y sello de la Facultad de Artes y Diseño.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Certificación de antigüedad para jubilación o pensión

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escrito de solicitud de certificación de antigüedad. 2. Hoja de servicio, si trabajó en alguna otra Dependencia en la que haya cotizado al ISSSTE.
Resultados del servicio	Dictamen electrónico de aceptación o rechazo y fecha de a partir de cuándo es procedente la solicitud de baja por jubilación o pensión.
Tiempo de respuesta	4 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Constancia de antigüedad y/o análisis para el disfrute o diferimiento del periodo sabático

Descripción	Realizar la gestión, ante el departamento de movimientos de la Dirección General de Personal (DGPE), para obtener la constancia de antigüedad y/o análisis para el disfrute o diferimiento del periodo sabático, en su caso.
Usuario(s)	Personal académico de carrera, de tiempo completo y definitivo.
Requisitos para solicitar el servicio	1. Solicitud por escrito.
Resultados del servicio	Dictamen de antigüedad para disfrute o diferimiento de periodo sabático.
Tiempo de respuesta	22 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Oficio de certificación para el Sistema Nacional de Investigadores (SNI).

Descripción	<p>Certificar vigencia y condiciones de contratación del académico ante el Sistema Nacional de Investigadores por la Dirección General de Personal (DGPE).</p> <p>o</p> <p>Elaborar oficio dirigido al Sistema Nacional de Investigadores con sello y firma del titular de la Facultad de Artes y Diseño.</p>
Usuario(s)	Personal Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	1. Solicitud por escrito.
Resultados del servicio	<p>Oficio dirigido al Sistema Nacional de Investigadores con sello, firma del titular de la Facultad de Artes y Diseño y firma del Titular de la DGPE.</p> <p>Oficio dirigido al Sistema Nacional de Investigadores con sello y firma del titular de la Facultad de Artes y Diseño.</p>
Tiempo de respuesta	<p>11 días hábiles.</p> <p>3 días hábiles.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <p>a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS.</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 54894922, extensiones 103.</p> <p>d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx</p>

Licencias al Personal Académico

Descripción	Gestionar las licencias por período sabático, beca, ocupar un cargo público de importancia, desempeño de funciones administrativas, estudios en el país o el extranjero, nombramiento como Rector de cualquier Universidad de la República, dictar cursillos o conferencias o asistir a reuniones culturales; así como por elaboración de tesis, servicio social y motivos personales.
Usuario(s):	Personal Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	1. Copia del acuerdo del Consejo Técnico para licencias establecidas en el EPA. 2. Documento emitido por la autoridad correspondiente para licencias contractuales.
Resultados del servicio	Notificación electrónica de la licencia.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL. a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Licencia médica por gravidez, enfermedad o accidente no profesional

Descripción	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.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	1. Presentar original de la licencia médica expedida por el ISSSTE.
Resultados del servicio	Notificación electrónica de la licencia.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles+ Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Licencia prejubilatoria, prepensionaria y baja por jubilación o pensión

Descripción	Gestionar la licencia prejubilatoria o prepensionaria y la baja por jubilación o pensión.
Usuario(s)	Trabajador Universitario.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen electrónico de aceptación o rechazo y fecha de a partir de cuándo es procedente la solicitud de baja por jubilación o pensión. • Solicitud de licencia y baja verbal o por escrito estableciendo las fechas del disfrute del período prejubilatorio, jubilación o pensión. • Firmar la notificación de licencia prejubilatoria y la adenda de baja por jubilación o pensión.
Resultados del servicio	Notificación de la licencia o adenda.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles+ Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Licencias al Personal administrativo de base

Descripción	Gestionar la licencia para realizar servicio social, elaboración de tesis de licenciatura, especialidad, maestría, doctorado o estudios técnicos o por motivos particulares "CCT".
Usuario(s)	Trabajadores Administrativos de base.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio de autorización de la licencia por parte del Titular de la Dirección de Relaciones Laborales de la DGPe. 2. Para licencia menor a 30 días solicitud por escrito de la delegación sindical o del trabajador dirigido al Secretario Administrativo. <p>Entregar lo anterior con x días de anticipación al inicio de la licencia.</p>
Resultados del servicio	Notificación electrónica de la licencia.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Contratación de Prestación de Servicios

Descripción	Gestionar el pago del personal contratado por prestación de servicios.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>1. Solicitud de contratación de prestación de servicios firmada por el Personal autorizado, y autorización del Titular.</p> <p>El personal a contratar por prestación de servicios entrega:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI); 2. Cedula de identificación fiscal o Constancia de situación fiscal emitida por el SAT; 3. copia de la CURP; 4. copia de la Identificación oficial (IFE o Pasaporte, forma migratoria vigente); 5. copia del comprobante de domicilio fiscal actual; 6. copia del comprobante del último grado de estudios o en su caso, copia de cédula profesional; 7. currículum Vitae; 8. copia de la tarjeta de residencia con permiso para trabajar de la Secretaría de Gobernación (en caso de ser extranjero); y 9. firmar la documentación por parte de los involucrados.
Resultados del servicio	Entrega de cheque, contra recibo o depósito por transferencia bancaria al Prestador de servicios.
Tiempo de respuesta	<p>20 días hábiles+ Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso).</p> <p>Nota: se paga al mes vencido o concluido el trabajo contratado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

**Alta de personal Académico
por Contrato, Concurso de Oposición Abierto o Concurso de Oposición Cerrado**

Descripción	Gestionar el movimiento de alta por Art. 51 del EPA, Concurso de Oposición Abierto o Concurso de Oposición Cerrado
Usuario(s)	Área académica respectiva o personal académico interesado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Alta de personal Académico por Contrato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. copia del acuerdo del Consejo Técnico. <p>Alta de personal Académico por Concurso de Oposición Abierto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. acta de la Comisión Dictaminadora; 2. Ratificación del Consejo Técnico; 3. Convocatoria publicada en la gaceta UNAM. <p>Alta de personal Académico por Concurso de Oposición Cerrado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. solicitud del interesado; 2. acta de la Comisión Dictaminadora; 3. ratificación del Consejo Técnico. <p>Solicita al personal académico a contratar, la siguiente documentación o se asegura que el expediente cuente con ella:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. copia certificada del acta de nacimiento; 2. currículum Vitae actualizado; 3. Dos fotografías recientes tamaño infantil de frente, a color, con fondo blanco; 4. constancia de estudios, cédula, título o grado profesional (único documento a ser entregado para el movimiento de alta por concursos de oposición cerrado); 5. clave única de registro de población (CURP); 6. constancia de inscripción en el registro federal de contribuyentes (RFC); 7. identificación oficial (credencial de elector o pasaporte vigentes); 8. comprobante de domicilio no mayor a dos meses de vigencia; 9. datos de sus beneficiarios para el pago de marcha, seguro de vida y seguro de gastos médicos mayores; 10. en caso de profesionales extranjeros deberá presentar documento que especifique calidad migratoria o bien que puede realizar actividades lucrativas en la UNAM.
Resultados del servicio	Minuta del interesado del Formato Electrónico del Movimiento o contrato.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Alta de personal por contrato 33 días hábiles más tiempo externo, en su caso. • Alta de personal por concurso de oposición abierto 23 días hábiles más tiempo externo, en su caso. • Alta de personal por concurso de oposición cerrado 23 días hábiles más tiempo externo, en su caso.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Alta del personal universitario

Descripción	Gestionar movimientos de alta de los diversos tipos causa.
Usuario(s)	Instancia autorizada (Titular, Dirección General de Personal (DGPE), cada secretaría administrativa (SyUA) debe definir la totalidad de sus usuarios)
Requisitos para solicitar el servicio	Los establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo causa.
Resultados del servicio	Minuta del interesado del Formato Electrónico de Movimientos, Contrato o Adenda de conformidad con el movimiento solicitado.
Tiempo de respuesta	23 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso) de conformidad con el movimiento.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

Baja de personal por Renuncia, defunción o rescisión

Descripción	Gestionar el movimiento de baja del personal por motivo de renuncia, defunción o rescisión.
Usuario(s)	Renuncia: Trabajador Universitario. Defunción: deudos. Rescisión: unidad jurídica de la Entidad o Dirección General de Asuntos Jurídicos.
Requisitos para solicitar el servicio	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.
Resultados del servicio	Minuta del interesado del Formato Electrónico de Movimiento de baja o adenda de baja.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles + Tiempo subsistemas o externo adicional (en su caso) de conformidad con el movimiento.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL. a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

**Pago de exámenes
(Extraordinarios, profesionales y de grado)**

Descripción	Realizar el pago correspondiente al personal académico que participa como sinodal en la aplicación de exámenes (extraordinarios, profesionales o de grado) a los alumnos de la entidad, cuando los sinodales no son personal académico activo en la UNAM.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario facultado de la unidad responsable. <p>Nota: Los beneficiarios de este servicio es personal académico externo a la UNAM que participa en la aplicación de los exámenes referidos.</p>
Requisitos del servicio	<p>Entregar documento de solicitud de pago, autorizado por el funcionario facultado de la unidad responsable, relacionando al personal académico que es externo a la UNAM y que participa en la aplicación de los exámenes; anexando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CFDI de los profesores externos que participan en el examen; • documento que detalla la participación de los sinodales como Presidente, Vocal, Secretario y Suplentes, fecha del examen, nombre y grado a obtener del examinado; • citatorios para examen profesional por alumno, en su caso. <p>Ingresar la solicitud al menos 00 días antes de que se realice la aplicación de los exámenes.</p>
Resultados del Servicio	Pago a los profesores externos a la UNAM registrados y registrados que participaron como sinodales o aplicaron los exámenes programados, de acuerdo con los requisitos establecidos en el documento de solicitud autorizado.
Tiempo de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de recursos a los beneficiarios al término de la aplicación del examen. <p>Liberación del servicio: fecha de recibido de recursos para pago de sinodales</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la JEFATURA DE PERSONAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): C.P. ERASTO REBOLLEDO AVALOS. 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 54894922, extensiones 103. d) Correo electrónico: erasto.reblos@comunidad.unam.mx

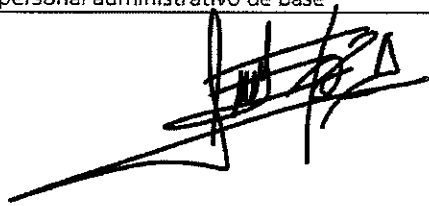
4. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/07/2021	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01		Modificación en el servicio de refrendo, sustitución o reposición de credencial, adición de nota al servicio de solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario.

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




1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa, a través del proceso de Servicios generales. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Servicios generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de la entidad, 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 de la Facultad de Artes y Diseño campus Xochimilco, 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	3	7	10
	A infraestructura con personal externo	VARIABLE		
	A equipo	VARIABLE		
	A parque vehicular	VARIABLE		
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	0	2
	Correo ordinario	2	0	12
	Mensajería especializada	VARIABLE		
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 o 20 días hábiles de anticipación. (Varia si los transportes son locales o foráneos)		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	1	1
	Engargolado	1	1	1
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión	NO APLICA		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la Antigua Academia de San Carlos			

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Facultad de Artes y Diseño, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 10 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 el tiempo es variable y se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza</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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168</p> <p>d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com</p>

d

MANTENIMIENTO A EQUIPO

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Artes y Diseño, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza 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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

0

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Artes y Diseño, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza 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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

d

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Facultad de Artes y Diseño.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 2 días hábiles con propio. • 12 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • Variable en días hábiles, especializado depende del lugar y domicilio del destinatario y del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza 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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Facultad de Artes y Diseño.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 20 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Para transportes locales, el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles para informar la realización del servicio solicitado. b) Para transportes foráneos y prácticas escolares, está sujeta la verificación de los recursos materiales, humanos y técnicos. La respuesta al usuario es entre 20 días hábiles para informar la realización del servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza 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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

d

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad de Artes y Diseño, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 1000 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 1000 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. (En el caso de las solicitudes menores a mil copias, el tiempo de entrega es de 1 día hábil, a partir de la fecha de la solicitud // En caso de solicitar mayores de mil copias, el tiempo de entrega se encuentra sujeta a la suficiencia presupuestal) • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Arq. Arturo López Mendoza • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 • Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Artes y Diseño, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Arq. Arturo López Mendoza • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 • Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Facultad de Artes y Diseño, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario. (Los insumos que requieran se tendrán que solicitar mediante orden de compra en el almacén)
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Arq. Arturo López Mendoza • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 • Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

SEGURIDAD
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

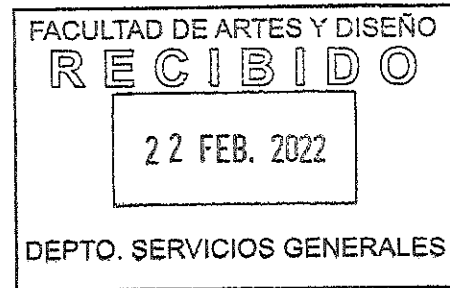
Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Facultad de Artes y Diseño.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de seguridad F01 PSG 0301 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <ul style="list-style-type: none"> • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Arq. Arturo López Mendoza 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 5489-4717 / 20 / 21, extensiones 111, 112 y 168 d) Correo electrónico: Arturo_011@hotmail.com

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/07/2021	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01		Actualización de tiempos de respuesta y exclusión del servicio de préstamo de equipo y salas de reuniones.

5. ANEXOS

No aplica.



(Handwritten signature)

Arq. ARTURO LÓPEZ MEMBRANA