



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE MÚSICA

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



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	C,P, Norma Gomez Dominguez	Responsable de proceso de Personal	
Revisó	C.P. Rodolfo Mena Herrera	Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	C.P. Rodolfo Mena Herrera	Jefe de Unidad Administrativa	

**1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO**

Dar a conocer los servicios que proporciona la Unidad Administrativa a sus usuarios, a través del Proceso de Personal. 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 Personal, administra el pago al personal que labora jornada extraordinaria, *validación de documentos, prestaciones contractuales, licencias y bajas del personal así como pago de honorarios por servicios personales.* Verifica que los servicios solicitados se proporcionen en apego a la normatividad aplicable, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la Dirección General de Música, en la perspectiva de una mejora continua.

**2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS**

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
Apoyo de personal en jornada extraordinaria	Apoyo de personal en jornada extraordinaria	3	NA	3
Validación de documentos	a) Solicitud de constancia de horario de trabajo y periodos vacacionales. b) Vo Bo. de carta poder. c) Documentos de riesgo de trabajo.	1	NA	1
Prestaciones contractuales	Constancias de empleo y sueldo	2	NA	2
	Actualización de beneficiarios de pago de marcha	2	5	7
	Certificación de antigüedad para jubilación o pensión	2	7	9
	Pago de ayuda de guardería	3	4	7
	Vale de juguetes	1	Entrega de vale en la quincena 24	
	Constancia Analítica de movimientos	1	NA	1
Licencias al personal	Enfermedad no profesional	3	7	10
	Gravidez	3	7	10
	Motivos personales	3	7	10
	Elaboración de tesis	3	7	10
	Prejubilatoria o prepensionaria Jubilación o pensión	<b>3</b>	<b>7</b>	10
Bajas del personal	Renuncia o defunción	3	7	10
Pago de honorarios por servicios profesionales	Pago por prestación de servicios profesionales	5	10	15

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
6 SERVICIOS /17 TIPOS DE SERVICIOS				

### 3. FICHAS DE SERVICIOS

#### 1.- Apoyo de personal en jornada extraordinaria.

<b>Descripción</b>	Poner a disposición el personal administrativo o musical de acuerdo a las solicitudes autorizadas de apoyo en jornada extraordinaria, de acuerdo a las necesidades de las actividades culturales programadas por la Dirección General de Música.
<b>Usuario(s)</b>	Titular de la Dirección y responsables de las áreas operativas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	1. Solicitud mediante oficio, el cual debe contener los siguientes datos: a) nombre completo del trabajador. b) tiempo a laborar propuesto. c) fecha(s) en que se realizarán los trabajos. d) declaración de la(s) actividad(es) a realizar.
<b>Resultados del servicio</b>	Disposición del personal en tiempo o jornada extraordinaria de conformidad con la solicitud autorizada.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	Dictamen de la solicitud recibida en un tiempo de 3 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	El usuario debe entregar su solicitud por oficio, personalmente o a través de un tercero.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos: a) Responsable(s): Rodolfo Mena Herrera, Jefe de la Unidad Administrativa. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. c) Teléfono de atención: directo 5622-7081, extensión 48525

#### 2.- Validación de Documentos

<b>Descripción</b>	Validar documentos que previamente los usuarios presentaron ante la Unidad Administrativa de la Dirección General Música.
<b>Usuario(s)</b>	Personal administrativo.

<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar para su validación original y copia de licencia médica y documentos de riesgo de trabajo.</li> <li>2. Requisar adecuadamente la carta poder para Vo.Bo. justificando por qué no se puede asistir a firma de nómina.</li> <li>3. Presentar solicitud de constancia de horario para fines de Cendi.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Vo.Bo. en carta poder de acuerdo a la justificación presentada.</p> <p>Constancia de horario y periodo vacacional de acuerdo su jornada laboral establecida y calendario de actividades de la UNAM.</p> <p>Validación de copia de acuerdo al original de la licencia médica.</p>
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	1 día hábil.
<b>Medio de solicitud</b>	El trabajador deberá presentarse personalmente con la documentación a validar.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, 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 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</li> </ol>

**3.- Prestaciones contractuales**  
**Ayuda para pago de guardería**

<b>Descripción</b>	Gestionar la prestación contractual que solicitan las madres trabajadoras de la UNAM o trabajadores viudos o divorciados, que tengan la custodia de los hijos mayores de 45 días y hasta 6 años de edad.
<b>Usuario(s)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Madres trabajadoras de la UNAM.</li> <li>b) Trabajadores de la UNAM con la custodia de los hijos mayores de 45 días y hasta 6 años de edad.</li> </ol>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Entregar original y fotocopia de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Número de registro o solicitud a través de la oficina virtual impresa a la Unidad Administrativa.</li> <li>b) Acta de nacimiento del menor o resolución emitida por los Juzgados de lo Familiar.</li> <li>c) Credencial de la UNAM vigente.</li> <li>d) Último talón de pago o Forma Única de Alta</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de copia de la solicitud autorizada por la DGP al trabajador.

<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	7 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	Entregar la solicitud por oficio, personalmente.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <p>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</p>

**4.- Prestaciones contractuales**  
**Vale de juguetes**

<b>Descripción</b>	Gestionar la prestación que solicita el personal administrativo de base y de confianza para obtener un vale de juguetes por cada hijo que al 06 de enero del año siguiente, no haya cumplido 8 años de edad.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Presentar registro de solicitud a través de la oficina virtual. Entregar original y fotocopia de:</p> <p>a) Credencial de la UNAM vigente. b) Ultimo talón de pago o copia de su nombramiento. c) Copia certificada de acta de nacimiento del menor o comprobante del registro civil.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de vale en la quincena 24 por cada niño que cumpla los requisitos establecidos.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	El vale de juguetes será entregado con el pago de la quincena 24 del año en curso.
<b>Medio de solicitud</b>	a) La documentación debe entregarla personalmente el usuario.

<p><b>Lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <p>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensiones 27173</p>
--	--

**5.- Prestaciones contractuales  
Constancias de empleo y sueldo**

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Documento que recibe el trabajador como beneficio obtenido en el contrato colectivo de trabajo.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<p>Trabajador universitario.</p>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<p>Presentar solicitud de constancia de empleo y sueldo registrada a través de la oficina virtual.</p>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>La entrega de constancia autorizada por la DGP, con sello de la entidad o dependencia.</p>
<p><b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b></p>	<p>3 días hábiles</p>
<p><b>Medio de solicitud</b></p>	<p>Registro a través de la oficina virtual de la DGP.</p>
<p><b>Lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <p>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</p>

**6.- Actualización de beneficiarios de Pago de Marcha.**

<b>Descripción</b>	El trabajador universitario podrá solicitar la designación de beneficiarios o modificarla de ser necesario mediante la elaboración de una nueva designación, la cual anula la anterior
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador universitario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Presentar registro de solicitud a través de la oficina virtual. Presentar la documentación requerida en la solicitud.
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de solicitud autorizada por la DGP
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	7 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	a) La solicitud debe entregarse por escrito personalmente por el usuario.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:  d) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.  e) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.  f) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173

**7.- Certificación de antigüedad para jubilación o pensión**

<b>Descripción</b>	Gestionar al personal administrativo la licencia:  Información que solicita el trabajador universitario a fin de conocer si en términos de la ley del ISSSTE reúne la antigüedad laboral o edad suficiente a fin de iniciar los trámites necesarios para pensionarse o jubilarse.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Para gestionar el servicio se deberá entregar:  Escrito de solicitud de certificación de antigüedad Copia de acta de nacimiento Copia de último talón de pago Copia de credencial
<b>Resultados del servicio</b>	Dictamen de antigüedad emitida por la DGP.

<b>Característica del servicio</b>	9 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La solicitud debe entregarse por escrito en el formato solicitado.</li> <li>b) La solicitud debe hacerse personalmente por el usuario.</li> </ul>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, 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 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</li> </ul>

**8.- Constancia analítica de movimientos.**

<b>Descripción</b>	El documento que solicita el usuario ante la Secretaría Administrativa con el propósito de gestionar el pago proporcional de aguinaldo por el periodo que trabajó durante ese año.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador universitario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Copia de formas únicas de movimientos realizados durante ese año.
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de constancia analítica de movimientos.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	1 día hábil
<b>Medio de solicitud</b>	El trabajador deberá presentar personalmente la solicitud.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>h) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>i) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</li> </ul>



**9.- Licencias al Personal  
Enfermedad no profesional**

<b>Descripción</b>	Presentar ante la Dirección General de Personal las licencias médicas que presenta el personal administrativo por las incapacidades que les otorga el ISSSTE
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	a) Presentar el original de la incapacidad médica expedida por el ISSSTE, firmada y sellada.
<b>Resultados del servicio</b>	Copia del movimiento de Licencia médica (notificación), de conformidad con lo establecido en la licencia expedida por el ISSSTE.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	10 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	a) La entrega de la incapacidad debe hacerse personalmente por el usuario o por un tercero.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:  a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Persona  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 5622-7173, extensión 27173

**10.- Licencias al Personal  
Gravidez**

<b>Descripción</b>	Gestionar la solicitud que realizan las mujeres trabajadoras de la UNAM para disfrutar de 90 días de descanso con goce de salario íntegro por gravidez.
<b>Usuario(s)</b>	Mujeres trabajadoras de la UNAM.

<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar en original la Licencia Médica expedida por el ISSSTE, sellada y firmada.
<b>Resultados del servicio</b>	Copia del movimiento de licencia por gravidez (notificación), de conformidad con lo establecido en la licencia médica.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	10 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La solicitud debe entregarse por escrito en el formato solicitado.</li> <li>b) La solicitud debe hacerse personalmente por el usuario o por un tercero.</li> </ul>
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, 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 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173 extensión 27173</li> </ul>

**11- Licencias al Personal**

**Por estudios en el país, servicio social o elaboración de tesis y/o motivos personales**

<b>Descripción</b>	Gestionar la solicitud que realiza el personal administrativo de base para disfrutar de licencias con o sin goce de sueldo por concepto de: estudios en el país o el extranjero (Músicos OFUNAM) y motivos personales,
<b>Usuario(s)</b>	Personal administrativo (Músicos en el caso de estudios en el extranjero)
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presentar por escrito la solicitud de licencia al Titular de la Dependencia.</li> <li>b) Tener una antigüedad mínima de 2 años.</li> <li>c) Certificación o dictamen de antigüedad.</li> <li>d) Carta de aceptación por parte de la institución educativa en la que va a realizar sus estudios el músico.</li> <li>e) Oficio de autorización de la Dirección de Relaciones Laborales</li> <li>f) Para elaboración de tesis además de lo anterior, presentar constancia expedida por la Facultad o Escuela donde se lleven a cabo los estudios.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Movimiento de licencia (notificación), de conformidad con lo autorizado por la Dirección de Relaciones Laborales.

<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	15 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe entregarse por escrito personalmente por el usuario.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <p>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, jefa del Departamento de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</p>

**12- Bajas de personal**  
**Renuncia o defunción**

<b>Descripción</b>	Gestionar el movimiento de baja del personal por motivos de renuncia o defunción
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Presentar por parte del trabajador o deudo:</p> <p>a) Original de la carta renuncia a su plaza laboral en la UNAM.</p> <p>b) Original de acta de defunción.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Copia del movimiento de baja de conformidad con las fechas establecidas en la carta de renuncia o acta de defunción
<b>Característica del servicio</b>	10 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	La carta renuncia debe entregarse personalmente por el usuario, y el acta de defunción por el deudo.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</p> <p>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173 extensión 27173</p>

**13.- Pago por prestación de Servicios Profesionales**

<b>Descripción</b>	Proporcionar la retribución monetaria que se dan en pago a un servicio profesional prestado mediante contrato civil, en apoyo a las funciones de difusión de la cultura.
<b>Usuario(s)</b>	Titular de la Dirección y áreas responsables.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>El usuario solicitante deberá entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud autorizada, de contratación por prestación de servicios.</li> </ol> <p>El beneficiario deberá entregar:</p> <p>CFDI (comprobante fiscal digital) por la prestación del servicio.                  Registro federal de contribuyentes (constancia de situación fiscal actualizada)                  Copia de la CURP                  Copia del permiso de la Secretaría de Gobernación o forma migratoria (en caso de ser extranjero).                  Firma en el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, en original y copia.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Transferencia electrónica bancaria al Prestador de Servicios Profesionales, de conformidad con lo establecido en el contrato de Prestación de Servicios Profesionales.
<b>Característica del servicio</b>	Transferencia electrónica de acuerdo a las condiciones establecidas en Contrato: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Al término del evento</li> <li>b) Al término del mes.</li> </ol>
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe entregarse por escrito por parte de la Unidad Responsable o el Titular de la dependencia.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, 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 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</li> </ol>

**14.- Jubilación o pensión**

<b>Descripción</b>	Gestionar al trabajador universitario el movimiento de licencia por motivos de pre pensionaria o prejubilación, así como las bajas de pensión o jubilación.
<b>Usuario(s)</b>	Trabajador Universitario.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Para gestionar el servicio se deberá entregar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dictamen de antigüedad en donde se verifique que el trabajador cumple la antigüedad laboral en los términos de la Ley del ISSSTE.</li> <li>2. Acordar fecha de aplicación de la licencia prejubilatoria, prepensionaria o de baja por jubilación o pensión.</li> <li>3. Firmar las formas únicas de licencia prejubilatoria, prepensionaria y de baja por Jubilación o pensión.</li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Movimiento de licencia prejubilatoria o prepensionaria con goce de sueldo con las fechas acordadas con el responsable de personal.</li> <li>b) Copia de Movimiento de Baja por Jubilación o Pensión, con afectación a nómina de conformidad con el término de la licencia correspondiente.</li> </ol>
<b>Característica del servicio</b>	10 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse personalmente por el usuario.
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> <li>d) Responsable(s): Norma Gómez Domínguez, Jefa del Departamento de Personal.</li> <li>e) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>f) Teléfono de atención: directo 5622-7173, extensión 27173</li> </ol>

**4. CONTROL DE CAMBIOS**

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/04/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	26/04/2022	Modificación en la modalidad de forma de pago en la prestación de servicios.