



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Índice

Proceso de Servicios generales	2
Proceso de Bienes y suministros	15
Proceso Personal	24
Proceso Presupuesto	51



**DIRECCIÓN DE
LITERATURA UNAM**

Elaboró	Lic. Genaro Gutierréz Soto	Responsable del Proceso de Bienes y Suministros
Revisó	Lic. Genaro Gutierréz Soto	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona E.	Jefe de la Unidad Administrativa



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



**DIRECCIÓN DE
LITERATURA UNAM**

Elaboró	Lic. Genaro Gutiérrez Soto	Responsable del Proceso de Bienes y Suministros
Revisó	Lic. Genaro Gutiérrez Soto	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona E.	Jefe 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 Servicios generales. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Servicios generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de las entidades y dependencias, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, con el fin de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES				
			INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO		
Mantenimiento		A infraestructura con personal interno	5	10	15		
		A infraestructura con personal externo	15	Variable	Variable		
		A equipo	15	Variable	Variable		
		A parque vehicular	15	Variable	Variable		
Servicios de Apoyo		Correspondencia y/o paquetería					
		Con propio	5	N/A			
		Correo ordinario	1	4	5		
		Mensajería especializada	1	4	5		
		Transporte		Entregar la solicitud con 10 días de anticipación			
		De personas					
		De carga					
		Reproducción y engargolado		Reproducción	3	NA	3
				Engargolado	2	NA	2
		Servicios diversos		Limpieza	Entregar la solicitud con 3 días de anticipación		
		Cafetería					
		Préstamo de equipo y salas de reunión					
		Cerrajería	1	4	5		

Nota: (*) Las solicitudes de servicio de transporte, cafetería y préstamo de equipo y salas de reunión; regularmente se solicitan para fechas y horarios definidos por el usuario, atendándose de acuerdo a esas especificaciones.

*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 Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal administrativo de confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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: 15 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 será 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 con:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal administrativo de confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento 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 de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 15 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 con:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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 si se cuenta con la información se avisará 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:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

**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 Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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"> • 5 días hábiles con propio. • 5 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Servicios Generales Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx</p>

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 Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 10 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga en las fechas y horarios establecidos, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Servicios Generales Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 a) Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades sustantivas de la dependencia.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita engargolado se requiere llenar, la: <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o Si se solicita reproducciones, se requiere: <ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
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. • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles en caso de reproducción 2 días hábiles en caso de engargolados
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Bienes y Suministros Ma. del Rosario Pérez Ramírez Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas.

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Para servicios de cafetería dentro de la dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. <p>Para servicios de cafetería en otra área externa de la dependencia:</p> <p>La solicitud debe hacerse por escrito dirigido al Jefe de la Unidad Administrativa, Lic. Bernardo Zamacona Esquivel.</p>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Servicios Generales Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx</p>

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Servicios Generales Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 a) Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

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	01/09/2020	Cambio de denominación de la Dependencia.
02	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
03	01/04/2024	Actualización de los Catálogos de Servicios Generales

5. ANEXOS

No aplica.



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

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios institucional Proceso de Bienes y suministros



**DIRECCIÓN DE
LITERATURA UNAM**

Elaboró	Lic. Genaro Gutiérrez Soto	Responsable del Proceso de Bienes y Suministros
Revisó	Lic. Genaro Gutiérrez Soto	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona E.	Jefe de la Unidad Administrativa

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO

Dar a conocer los servicios que proporciona la **unidad administrativa**, a través del proceso de Bienes y suministros. 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 Bienes y suministros administra la adquisición, suministro y resguardo de los bienes e insumos y 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 **(nombre de la entidad o dependencia)**, 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
Adquisición de servicios, bienes e insumos	Nacionales	Papelería y artículos de uso común.	10	10	20
		Artículos de fabricación especial (papelería especializada)	30	-	30
		Mobiliario, equipo instrumental	30	-	30
		Equipo de cómputo	15	75	90
	Compras al extranjero		15	60	75
Contratación de servicios	Contratación de servicios no relacionados con la obra.		-	-	20
Suministro de insumos y materiales	Insumos y materiales de uso recurrente		10	-	10
Control de bienes inventariables	Baja de bienes muebles		-	-	-
	Transferencia o reasignación de bienes inventariables	Transferencia de bienes inventariables	-	-	-
		Reasignación de bienes inventariables	-	-	-
	Seguro de traslado y estancia temporal de bienes capitalizables.		-	-	-
	Donaciones		-	-	-

3. FICHAS DE SERVICIO

Adquisición de servicios, bienes e insumos nacionales

Descripción	Adquirir bienes e insumos nacionales, cuando éstos no formen parte del catálogo de insumos y materiales de uso recurrente del almacén de la dependencia, así como contratar servicios no relacionados con obra.
Usuario(s)	Personal administrativo, confianza, funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud interna, con la descripción completa del bien requerido, marca, modelo, medida, color, presentación, etc., o descripción del servicio a contratar, acompañada, en su caso, de lo siguiente:</p> <p>a) declaración de la forma de almacenamiento y manejo.</p> <p>b) justificación técnica, cuando la compra sea igual o mayor a \$306,000.00 (sin incluir IVA) y el bien solicitado sea de fabricación especial o sólo haya un proveedor.</p> <p>c) cotización o copia del catálogo de productos del proveedor.</p> <p>d) datos del proveedor sugerido (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico).</p> <p>e) para reembolsos, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adjuntar las facturas en formato PDF y XML, que cumplan con los requisitos fiscales establecidos en la circular DGCP/002/2018 • adjuntar el comprobante de pago o recibo del gasto cuando, por el tipo de adquisición del que se trate, no sea posible contar la factura, • entregar el bien adquirido, en caso de tratarse de bienes inventariables, para su registro en el medio de control correspondiente. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La compra está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización. - No habrá reembolsos por menos de \$2,000.00 ni más de \$5,000.00 pesos
Resultados del servicio	Prestación del servicio requerido o entrega de los bienes o insumos solicitados conforme a los requisitos especificados en la solicitud interna autorizada y en los tiempos establecidos.
Tiempo de respuesta	<p>a) Papelería y artículos de uso común: 20 días hábiles.</p> <p>b) Artículos de fabricación especial: 30 días hábiles.</p> <p>c) Mobiliario, equipo instrumental y de cómputo</p> <p>d) Servicio no relacionado con la obra: 20 días hábiles.</p> <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo de entrega del proveedor está definido en la cotización. 2. En caso de que el bien requiera inventariarse, considerar 8 días hábiles adicionales. 3. Para las adquisiciones realizadas fuera del SIC y la contratación de servicios mayores a 3,000 salarios mínimos se deberá considerar el tiempo de respuesta Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria (DGELU) de 10 días

	<p>hábilés adicionales aproximadamente, para validar el contrato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio: Fecha de aceptación de la solicitud interna por parte del proceso de Bienes y suministros. • Término del tiempo interno: Fecha en que se finca el pedido o se formaliza el servicio. • Término del servicio: Fecha en que el bien, insumo o servicio esté disponible para ser entregado al usuario: <ul style="list-style-type: none"> - Insumos y materiales: Fecha de entrada al almacén. - Bienes económicos (mayor a 50 y menor a 100 UMA'S): Fecha de elaboración del resguardo. - Bienes inventariables (mayor a 100 UMA'S): Fecha de proceso establecida en el reporte de bienes asignados a la dependencia emitido por el SICOP. - Servicios no relacionados con la obra: Fecha en que el proveedor presta el servicio o concluye la vigencia del contrato.
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La recepción de la solicitud se realiza a través del SIC.</p> <p>Para el seguimiento de la compra, favor de dirigirse a:</p> <p>Responsable(s): Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

Adquisición de servicios, bienes e insumos al extranjero

Descripción	Proporcionar al personal los bienes e insumos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Registrar y autorizar a través del SIC la solicitud interna con la descripción completa del bien requerido, marca, modelo, medida, peso, color, presentación, etc., acompañada de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cotización con vigencia mínima de 60 días; b) imagen del bien o insumo a adquirir, copia del catálogo de productos o página de internet del proveedor; c) descripción del uso específico; d) tiempo de vida; e) traducción al español del bien o insumo solicitado; f) declaración de la forma de almacenamiento y manejo, en caso de ser necesario; g) datos del contacto; h) datos bancarios para el pago; i) Tax ID; j) justificación técnica, cuando la compra es mayor o igual a \$306,000.00 y el bien solicitado sea de fabricación especial o que sea proveedor único. <p>Nota: La compra está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización.</p>
Resultados del servicio	Entrega de los bienes o insumos solicitados, conforme a los requisitos especificados en la Solicitud interna autorizada y en los tiempos establecidos.
Tiempo de respuesta	<p>Variable, está sujeto a la cotización emitida por el proveedor, así como a todos los trámites requeridos en los que participa tanto la Administración Central Universitaria como Dependencias de Gobierno Federal involucradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio: Fecha de aceptación de la solicitud interna por parte del proceso de Bienes y suministros. • Término del tiempo interno: Fecha en que se turna a la DGPR, para que realicen la adquisición, o para la clasificación arancelaria.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza a través del SIC.</p> <p>Para el seguimiento de la compra, favor de dirigirse a:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

Trámites de comercio exterior

Descripción	Enviar o recibir (excepto adquisiciones) bienes, insumos o equipos del extranjero de manera temporal o definitiva, a través de importaciones temporales, donaciones y menajes; exportaciones temporales y definitivas; y proyectos de colaboración.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Registrar y autorizar a través del SIC la solicitud interna del tipo de trámite que corresponda, con la descripción completa del bien requerido, marca, modelo, medida, color, presentación, etc., acompañada de lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. datos del proveedor o destinatario; 2. uso y características del bien o insumo; 3. declaración de la forma de almacenamiento en el caso de productos especiales; <p>Para exportaciones es necesario entregar el bien a enviar debidamente empacado y etiquetado, y si es equipo, anexar además la factura del bien;</p> <p>Tratándose de proyectos de colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anexar el convenio de colaboración firmado bilateralmente, o a falta de éste y sujeto al Vo.Bo. de la DGPR, cartas de invitación y aceptación por ambas partes. <p>Para menaje de casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oficio de notificación con: nombre del investigador, dirección completa de su residencia en el extranjero, número telefónico, correo electrónico y domicilio completo al que retorna en México. - copia de alta o contrato laboral del investigador con la Institución. - copia del documento que acredite la razón de su estadía en el extranjero (oficio de autorización, beca, constancia de estudios, credenciales, última inscripción en el extranjero, etc.). - copia de pasaporte y visa. - tres ejemplares en original del visado Consular del menaje (cuando tenga 2 años o más de residir en el extranjero). - autorización del Servicio de Administración Tributaria (SAT), cuando tenga un año por lo menos y hasta 2 años de residir en el extranjero. - lista detallada del menaje con precios unitarios y costo total, en dólares. Indicar peso y volumen aproximado del menaje.
Resultados del servicio	<p>En caso de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Importación temporal: Retorno del bien o insumo al país de origen. b) Importación donación: Entrega del bien o insumo a la entidad o dependencia. c) Importación por proyecto de colaboración: Retorno del bien o insumo al país de origen. d) Exportación temporal: Retorno del bien o insumo a la entidad o dependencia. e) Exportación definitiva: Entrega del bien al país destino. f) Menaje de casa: Retorno del bien o insumo propiedad del trabajador universitario.

Tiempo de respuesta	<p>Variable, está sujeto al tipo de bien o insumo, ya que implica una serie de trámites tanto en la Administración Central Universitaria como Dependencias de Gobierno Federal involucradas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inicio del servicio: Fecha de aceptación de la solicitud interna por parte del proceso de Bienes y suministros.• Término del tiempo interno: Fecha de envío de la requisición a la DGPR (o a la agencia aduanal si la Entidad o Dependencia es foránea y no tramita ante la DGPR).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza a través del SIC:</p> <p>Para el seguimiento de la exportación, favor de dirigirse a:</p> <p>Lic. Genaro Gutiérrez Soto, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 555622-6194</p> <p>Correo electrónico: g6671@unam.mx</p>

Suministro de insumos y materiales uso recurrente

Descripción	Proporcionar de manera inmediata los artículos requeridos que forman parte del catálogo de insumos y materiales de uso recurrente del almacén de la entidad o dependencia.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionario.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. F01 PBS 0201 Vale de salida de almacén vigente, firmado por el responsable del área académica o administrativa en original, y en su caso copia. 2. Descripción clara de los insumos y materiales, conforme al catálogo de insumos y materiales de uso recurrente de la entidad o dependencia.
Resultados del servicio	<ol style="list-style-type: none"> a) Entrega de la cantidad de insumos y materiales autorizados. b) Conformidad con las características y uso previsto de los insumos y materiales.
Tiempo de respuesta	<p>2 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio: Fecha de recepción del F01 PBS 0201 Vale de salida de almacén. • Término del servicio: Fecha de liberación registrada en el F01 PBS 0201 Vale de salida de almacén.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción del F01 PBS 0201 Vale de salida de almacén se realiza en:</p> <p>Para el seguimiento del servicio favor de dirigirse a: Bienes y Suministros Lucero Romero de la Fuente Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: extensión 26194 Correo electrónico: luzdlf@comunidad.unam.mx</p>

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	01/04/2018	Actualización de montos.
02	1/09/2018	Cambio de denominación de la Dependencia
03	01/06/2019	Actualización de montos, adecuación de listado general de servicios y corrección de clave del F01 GO-BS 0301 resguardo interno de bienes de activo fijo.
04	19/05/2020	Actualización de montos.
05	23/04/2021	Actualización de montos y ajustes con referencia normativa (circulares SADM/005/2021 y SADM/007/2021) a las notas relacionadas con la validación de contratos.
06	20/04/2022	Actualización de montos derivada de la circular SADM/004/2022.
07	30/05/2023	Actualización de montos derivada de la circular SADM/06/2023.
08	01/04/2024	Actualización de montos derivada de la circular SADM/06/2023.

5. ANEXOS

No aplica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO PERSONAL



DIRECCIÓN DE
LITERATURA UNAM

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Brenda Saldaña Hernández	Responsable del Proceso de Personal	
Revisó	Lic. Genaro Guitierrez Soto	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona Esquivel	Jefe de la Unidad Administrativa	

PROCESO DE PERSONAL

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, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la Dirección de Literatura, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO 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
	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	2	3	5
	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	2	2	4
	Becas especiales para hijos de trabajadores	2	No aplica	2
	Seguro de vida por comisión oficial a nivel nacional	3	10	15
	Cobertura de gastos médicos por comisión oficial en el extranjero	5	15	20
	Constancia analítica de movimientos	3	No aplica	3
Certificación de antigüedad para jubilación o pensión.	1	3	4	

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO PERSONAL

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Movimientos de personal	Solicitud de reexpedición de cheques cancelados por acreedor, reimpresos y revocados	1	4	5
	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 "Contrato Colectivo de Trabajo".	5	5+ Tiempo externo adicional (en su caso)	10+ Tiempo externo adicional (en su caso)
	Contratación por prestación de servicios	5	15	20
	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)

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.
Usuarios	Personal administrativo de base.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>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.</p> <p>2. No comprometer los días económicos en el Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia del Personal Administrativo de Base (CALEFIB).</p>
Resultados del servicio	Copia del 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 Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

SOLICITUD DE PERSONAL PARA LABORAR EN TIEMPO EXTRAORDINARIO

Descripción	Gestionar el apoyo para proporcionar al personal para laborar en tiempo extraordinario, de acuerdo a las necesidades de las áreas y/o departamentos, autorizados.
Usuarios	Jefes de Unidad Responsable.
Requisitos para solicitar el servicio	<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>
Resultados del servicio	Apoyo de personal para realizar actividades en tiempo extraordinario.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

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 Jefe de Unidad Administrativa en la Carta Poder.</p> <p>Hacer constar horario de trabajo y periodos vacacionales de los trabajadores con sello oficial y firma del Jefe de Unidad Administrativa.</p>
Usuarios	<p>Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.</p>
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	<p>Documento validado con firma y sello</p>
Tiempo de respuesta	<p>2 días hábiles</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

CONSTANCIA DE EMPLEO Y SUELDO
DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS DE PAGO DE MARCHA
ELECCIÓN O MODIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE AHORRO SOLIDARIO

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la constancia que acredita la situación laboral (empleo y sueldo) del trabajador universitario con sello de la Unidad Administrativa. • Gestionar ante la 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.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>1. Ingresar a la Oficina Virtual en la Página de la Dirección General de Personal 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 designación de beneficiarios de pago de marcha en tres tantos firmados; o, • Solicitud de elección o modificación de porcentaje de ahorro solidario, en tres tantos firmados y copia del 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>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de empleo y sueldo con sello de la Unidad 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.
Tiempo de respuesta	<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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO PERSONAL

	Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono: 56-22-62-46 Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com
--	--

AYUDA PARA PAGO DE GUARDERÍA

Descripción	Gestionar la prestación contractual que solicitan las madres trabajadoras de la UNAM o trabajadores que por resolución legal que tengan la custodia de los hijos. <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.
Usuarios	<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	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 www.personal.unam.mx/dgpe/ 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 hay obtenido por internet, se requiere la impresión de la validación del acta. 3. Constancia de la Clave única de registro de población del menor (CURP). 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.
Resultados del servicio	Talón de la solicitud de registro al pago de ayuda de guardería con sello de la entidad o dependencia
Tiempo de respuesta	5 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández. Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono: 56-22-62-46 Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

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.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
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 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
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 Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DOMICILIO

Descripción	Actualizar el domicilio del trabajador para mantener sus datos vigentes.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
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 www.personal.unam.mx/dgpe/ y realizar la solicitud de cambio de domicilio. <ul style="list-style-type: none"> • 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). 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).
Resultados del servicio	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)
Tiempo de respuesta	4 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

GENERACIÓN DE NIP

Descripción	Generar el número de Identificación Personal (NIP) para acceso a la oficina virtual de la DGPe. por nuevo ingreso, olvido o extravió.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios
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 RFC con homoclave y correo electrónico
Resultados del servicio	NIP en forma impresa o por correo electrónico
Tiempo de respuesta	1 día hábil
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Bernardo Zamacona Esquivel</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: adrianzl@unam.mx</p>

REFRENDO, SUSTITUCIÓN O REPOSICIÓN DE CREDENCIAL INSTITUCIONAL DE TRABAJADOR

Descripción	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.
Usuario(s)	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Refrendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entregar la credencial para refrendar su vigencia con sello holográfico en el periodo en que se convoque anualmente. <p>Sustitución:</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"> 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 el motivo de la sustitución e imprime Formato de solicitud de credencial. Entrega en el Departamento de Personal el formato de solicitud de credencial con fotografía tamaño infantil a color con fondo blanco Entrega la credencial a sustituir. <p>Reposición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Entrega en el Departamento de Personal: Formato requisitado; Fotografía reciente tamaño infantil, a color, con fondo blanco y La cantidad de cincuenta pesos 00/100 para el pago ante la DGPE
Resultados del servicio	Refrendo de vigencia de la credencia o credencial institucional de trabajador nueva.
Tiempo de respuesta	4 días hábiles.

Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La credencia o la solicitud de reposición debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>
--	--

BECAS ESPECIALES PARA HIJOS DE TRABAJADORES

Descripción	Gestionar el pago de beca para hijos con problemas de aprendizaje.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario entrega:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constancia de dictamen médico del ISSSTE. 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 DGPe.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

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.
Usuarios	Personal de confianza y funcionarios responsables del proyecto.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entregar la notificación de comisión oficial del beneficiario, con anticipación mínima de 15 días naturales a la comisión. <p>El beneficiario deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar a la www.personal.unam.mx> Servicios al Personal> información Seguros y Gastos Médicos Mayores> Seguro de Vida> Formatos “Seguro de Viaje”. Llenar debidamente el formato “Consentimiento para ser asegurado y designación de beneficiarios seguro de vida grupo”. Sección 1. Contratante: Universidad Nacional Autónoma de México y número de póliza CA1123. Sección 2: datos del trabajador asegurado. Imprimirlo en una sola hoja por ambos lados y firmarlo Entregar en el Departamento de Personal el formato, con una anticipación mínima de 12 días naturales a la comisión. <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 naturales.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS POR COMISIÓN OFICIAL EN EL EXTRANJERO

Descripción	Gestionar el beneficio de gastos médicos al trabajador que viaja al extranjero por comisión oficial por parte de la Universidad o a los estudiantes becados por la UNAM.
Usuarios	Personal de confianza y funcionarios responsables del proyecto
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario deberá:</p> <p>Entregar al Proceso de Personal la notificación de la comisión oficial del trabajador, acompañada de oficio de autorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>La solicitud se deberá entregar con una anticipación mínima de 20 días hábiles a la fecha de inicio de la comisión.</p>
Resultados del servicio	Póliza de cobertura que ampara el viaje.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

CONSTANCIA ANALÍTICA DE MOVIMIENTOS

Descripción	Entregar el documento 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.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud verbal o escrita. 2. Haber estado adscrito a la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura
Resultados del servicio	Constancia Analítica de movimientos con firma del Jefe de Unidad Administrativa y sello de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura
Tiempo de respuesta	3 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

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 jubilación o pensión, por edad y tiempo de servicios o cesantía en edad avanzada que otorga dicha institución.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
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 Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN DE CHEQUES CANCELADOS POR ACREEDOR, REIMPRESOS Y REVOCADOS

<p>Descripción</p>	<p>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.</p>
<p>Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores administrativos de base, confianza y funcionarios.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud verbal del trabajador acreedor de reexpedición de cheque cancelado, vencido o revocado. 2. Firma del Trabajador en Solicitud Impresa del Sistema de Gestión de Pago y Comprobación de Nómina (DGF). <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>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Informe al trabajador de que puede pasar a recoger su cheque en las oficinas del proceso de Personal de la entidad o dependencia.</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 Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p align="center">Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

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.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
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 externo adicional (en su caso)
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono: 56-22-62-46 Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

LICENCIA PREJUBILATORIA, PREPENSIONARIA Y BAJA POR JUBILACIÓN O PENSIÓN

Descripción	Gestionar la licencia prejubilatoria o prepensionaria y la baja por jubilación o pensión.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
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. <ul style="list-style-type: none"> • 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 o externo adicional (en su caso)
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

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 "Contrato Colectivo de Trabajo".
Usuarios	Personal administrativo 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, oficio de solicitud por escrito de la delegación sindical o del trabajador dirigido al Jefe de unidad administrativa. <p>Entregar lo anterior con 15 días hábiles de anticipación al inicio de la licencia.</p>
Resultados del servicio	Notificación electrónica de la licencia.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles + Tiempo externo adicional (en su caso).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Descripción	Gestionar la contratación y el pago del personal contratado por prestación de servicios profesionales independientes
Usuarios	Titular de la Dirección de Literatura Jefes de Área o Unidad Responsable
Requisitos para solicitar el servicio	<p>El usuario entrega:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de contratación de prestación de servicios firmada por el usuario y autorizada por el Jefe de unidad o el Titular de Dirección. 2. La solicitud deberá justificar la necesidad, describir las actividades a realizar por el prestador del servicio, fechas de inicio y termino o periodo de contratación, monto de pago. <p>Si es de primera vez en la entidad o dependencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de cedula Profesional, Titulo o ultimo grado de estudios; 2. Identificación oficial (INE, pasaporte, cédula profesional) <p>Y en caso de ser extranjero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la tarjeta de residencia con permiso para trabajar de la Secretaría de Gobernación, en caso de ser extranjero. <p>El personal que se contrata por prestación de servicios entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de situación fiscal emitida por el SAT, actualizada al ejercicio fiscal de la fecha de solicitud de contratación y el archivo con un tamaño máximo de 300 kb; (primera vez) • copia de caratula del Estado de cuenta bancario a nombre del interesado, debiendo observarse el número de cuenta y la CLABE interbancaria, con antigüedad no mayor a tres meses; (primera vez) • copia de cedula Profesional, Titulo o ultimo grado de estudios; (primera vez) • copia de cédula profesional, Titulo o último grado de estudios; • copia de la tarjeta de residencia con permiso para trabajar de la Secretaría de Gobernación (en caso de ser extranjero); • curriculum Vitae, actualizado; (primera vez) • comprobante de domicilio, no mayor a tres meses; (primera vez) • identificación oficial (INE, pasaporte, cédula profesional). (primera vez) • firmar el contrato y recibos de pago por prestación de servicios. • Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por pago diferido; y • Comprobante Fiscal Digital por Internet complemento de pago.

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO PERSONAL

	<p>Al término del o los plazos convenidos o las actividades convenidas el usuario deberá entregar el informe de actividades del prestador de servicios, que justifica el pago correspondiente.</p> <p>Una vez recibido el pago por transferencia bancaria, el Prestador de servicio debe entregar el CFDI complemento de pagos recibidos, a más tardar el quinto día natural del mes siguiente a aquel en que se haya efectuado el pago.</p>
Resultados del servicio	Depósito por transferencia bancaria al Prestador de Servicio.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles, a mes vencido o concluido el trabajo contratado
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

ALTA DEL PERSONAL UNIVERSITARIO

Descripción	Gestionar movimientos de alta de los diversos tipos causa.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Los establecidos en la normatividad, de acuerdo al 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 externo (en su caso) de conformidad con el movimiento.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa</p> <p>Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono: 56-22-62-46</p> <p>Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com</p>

BAJA DE PERSONAL POR RENUNCIA, DEFUNCIÓN O RESCISIÓN

Descripción	Gestionar el movimiento de baja del personal por motivo de renuncia, defunción o rescisión.
Usuarios	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 Movimientos de baja o adenda de baja.
Tiempo de respuesta	20 días hábiles + Tiempo externo (en si caso) de conformidad con el movimiento
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández. Horario: lunes a viernes de 9:30 a 15:00 Horas y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono: 56-22-62-46 Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

1. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
00	01/01/18	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	15/06/19	Adecuación del listado general y fichas de servicios.
02	30/09/2019	Se agrega nota en ficha "solicitud de personal para laborar en tiempo extraordinario" y se modifican requisitos en ficha "referendo, sustitución, o reposición de credencial del trabajador"
03	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 adecua el tiempo de respuesta de "Contratación por prestación de servicios", se adiciona el 2do requisito de Reposición del "Referendo, sustitución o reposición de credencial institucional de trabajador" y se actualiza el Anexo I.
04	30/05/2023	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 DGF/001/2022; cambios en los requisitos en la Contratación de prestación de servicios; cambios de requisitos normativos en Alta de personal académico con base en las circulares DGPe/020/2022 y DGF/DGP/02/2022. 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.

2. ANEXOS

ANEXO 1. 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



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO PRESUPUESTO



DIRECCIÓN DE
LITERATURA UNAM

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Brenda Saldaña Hernández	Responsable del Proceso de Presupuesto	
Revisó	Lic. Genaro Gutierrez Soto	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona Esquivel	Jefe de la Unidad Administrativa	



PROCESO DE PRESUPUESTO

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Unidad Administrativa**, a través del proceso de Presupuesto. Este catálogo precisa quienes 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 Presupuesto realiza las actividades de registro, control, ejercicio y conciliación de los recursos presupuestales, gestiona y 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 de Literatura y Fomento a la Lectura, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Solicitud de Recursos para:	Viáticos	Si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación. Liberación de recursos 02 días previos al inicio de la comisión oficial.		
	Gastos de intercambio	Si la solicitud es con 10 días hábiles de anticipación. Liberación de recursos 02 días previos a la llegada de la persona invitada		
Autorización de derechos de autor	Por uso de productos	03 días	variable	Variable
Otros Servicios	Gastos por comprobar para eventos y actividades académico-administrativas del fondo	Si la solicitud es con 20 días hábiles de anticipación al evento o actividad. Entrega de recursos 02 días hábiles previos a la realización del gasto.		

3. FICHAS DE SERVICIOS:

SOLICITUD DE RECURSOS PARA VIÁTICOS

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar y entregar de forma anticipada los recursos económicos destinados a cubrir los gastos por concepto de alimentación, hospedaje, transporte urbano, que ocasionan los viajes del personal académico y/o administrativo, con motivo de una comisión oficial.</p>
<p>Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, • Jefe de Unidad responsable. <p>Nota: Los beneficiarios de esta solicitud puede ser cualquier trabajador universitario que recibe una comisión oficial.</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<p>Entregar documento de solicitud de viáticos, oficio o carta de autorización de la comisión a realizar, autorizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titular de Dirección en caso de comisiones oficiales patrocinadas con recursos de la entidad o dependencia. • Jefe de Unidad responsable <p>Toda solicitud debe anexar copia de seguro de vida por comisión oficial o en su caso cobertura de seguro de gastos médicos mayores en el extranjero.</p> <p>El documento de autorización debe justificar la comisión encomendada, indicando claramente el nombre de la persona comisionada, objetivo, funciones, fecha de salida y regreso y lugar de la comisión; y en su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar si el importe es en moneda nacional, transferencia bancaria nacional o divisas. • Anexar carta invitación o algún otro documento referente a la comisión oficial. <p>Adicionalmente el usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar la solicitud con mínimo 15 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la comisión.
<p>Resultados del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de recursos mediante transferencia a nombre del comisionado de conformidad con los requisitos especificados en el oficio o carta de autorización de la comisión y tarifas oficiales vigentes. <p>Nota: Si se entregaron los recursos y no se lleva a cabo la comisión, el personal comisionado deberá devolverlos en la Jefatura de Unidad Administrativa, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la cancelación de la comisión.</p>
<p>Tiempo de Respuesta</p>	<p>Si se presentó la solicitud en tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de recursos al menos 02 días hábiles antes de la fecha de la comisión oficial. <p>Liberación del servicio: fecha de recibo en copia de cheque, recibo de divisas o fecha de reporte de transferencia.</p>

	<p>Si se presentó la solicitud fuera de tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none">Entrega de recursos 05 días hábiles posteriores a la fecha de presentación y entrega de la documentación relacionada con la comisión oficial. <p>Liberación del servicio: fecha de recibido en copia de cheque.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none">Responsable: Lic. Brenda Saldaña HernándezHorarios de atención: lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs. y de 17:30 a 19:30 hrs.Teléfono de atención: 56-22-62-46Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

SOLICITUD DE RECURSOS PARA GASTOS DE INTERCAMBIO

Descripción	Gestionar y entregar de forma anticipada los recursos económicos destinados a cubrir los gastos por concepto de alimentación, hospedaje y transportación para atender a invitados y grupos culturales, nacionales y extranjeros, de acuerdo con los programas y proyectos autorizados de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura • Jefe de Unidad responsable <p>Nota: los beneficiarios de esta solicitud son personas externas a la UNAM que reciben documento de invitación a realizar determinadas actividades en la UNAM y a su vez emiten documento de aceptación.</p>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Presentar solicitud autorizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titular de Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura o de la Unidad Responsable <p>El oficio de autorización debe indicar claramente lugar, fecha de inicio y término del evento, anexando en su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de invitación. • Documento de aceptación de la persona invitada. • Programa de las actividades a desarrollar. • Presupuesto detallado del tipo de gastos a cubrir <p>A su llegada la persona invitada debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial en caso de invitados nacionales y del pasaporte en extranjeros. <p>Adicionalmente el usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar la solicitud con mínimo 10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio del evento. • En su caso, solicitud de pago a proveedor, por servicios derivados de las actividades de gastos de intercambio.
Resultado del servicio	<p>Entrega de recursos, a la persona invitada o al personal de la UNAM responsable de la misma, de conformidad con los requisitos especificados en la Carta de invitación autorizada:</p> <p>En su caso pago a proveedor, de acuerdo con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p> <p>Nota: En caso de que el objetivo del gasto no se cumpla, el usuario responsable de la persona invitada deberá devolver los recursos en la Jefatura de Unidad Administrativa, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la cancelación de la invitación.</p>

Tiempo de Respuesta	<p>Si se presentó la solicitud en tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega de recursos al solicitante con 02 días hábiles previos a la llegada de la persona invitada, o• Entrega directa a la persona invitada a su llegada a la UNAM. <p>Liberación del servicio: fecha de recibido en copia de cheque o recibo simple de recepción de recursos.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández• Horarios de atención: lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs y de 17:30 a 19:30 hrs• Teléfono de atención: 56-22-62-46• Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR POR USO DE PRODUCTOS

Descripción	Gestionar la autorización por uso de productos (ilustraciones, artículos, traducciones, reseñas, ensayos, portadas, fotografías, entrevistas, etc.) en la realización de proyectos, elaboración o edición de obras o materiales de divulgación o difusión de la ciencia, la educación, la cultura o las artes.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura • Jefe de Unidad responsable <p>Nota: Los beneficiarios de este servicio son los colaboradores autores de los productos que incluyen las obras.</p>
Requisitos del servicio	<p>Oficio de solicitud de gestión de autorización y pago de derechos de autor, especificando el motivo y firmado por el Titular de la Dirección o Jefe de Unidad responsable, acompañada de los siguientes documentos, en caso de colaboradores que residan en el país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CFDI del beneficiario que cumpla con los requisitos fiscales • Carta de aceptación de la colaboración y sesión de derechos debidamente llena, suscrita por el titular de la unidad responsable y por el colaborador, indicando: <ul style="list-style-type: none"> A) Nombre del autor o colaborador, B) Copia de comprobante de domicilio del autor, en caso de ser por primera vez C) RFC del autor, si es por primera vez D) Actividad realizada (nombre de las ilustraciones, artículos, traducciones, reseñas, ensayos, portadas, fotografías, entrevistas, etc.). E) Monto acordado a pagar (debe ser antes de impuestos), F) Mencionar si la titularidad de los derechos pertenece a la UNAM de conformidad con lo establecido en el Artículo 83 de la Ley Federal del Derecho de Autor o es exclusivamente por única ocasión y si fue por encargo de la UNAM. <p>En caso de colaboradores que residan en el extranjero, además del oficio de solicitud se requiere: copia de comprobante de domicilio, copia de identificación, recibo simple, y en su caso, datos para realizar transferencia bancaria.</p>
Resultados del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen de procedencia de pago de derechos de autor, emitido por la DGAJ, que sustenta la reproducción o disposición de productos en la realización de proyectos, obras o materiales de divulgación o difusión de la ciencia, la educación, la cultura o las artes. • Pago a los colaboradores, de conformidad con los montos autorizados
Tiempo de Respuesta	<p>Variable</p> <p>Nota: el tiempo de respuesta está sujeto a la aprobación de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, que puede ser de 10 a 18 días hábiles. El cómputo del tiempo se inicia una vez recibido el oficio correspondiente en el proceso de Presupuesto.</p> <p>Liberación del servicio: fecha de recibido de dictamen de procedencia emitido por la DGAJ.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs y de 17:30 a 19:30 hrs • Teléfono de atención: 56-22-62-46 • Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com

GASTOS POR COMPROBAR PARA EVENTOS Y ACTIVIDADES ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS DEL FONDO FIJO

Descripción	Entrega de recursos del fondo fijo para solventar gastos por concepto de pago o contratación de servicios o adquisición de bienes e insumos, que son necesarios para la realización de eventos y actividades académico administrativas, de programas y proyectos autorizados de la entidad o dependencia.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura • Jefe de Unidad responsable <p>Nota: Beneficiarios de este servicio son el personal comisionado responsable del evento o la actividad académico administrativa autorizada.</p>
Requisitos del servicio	<p>Presentar la solicitud de gasto por escrito, autorizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titular de Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura o Jefe de Unidad responsable, en caso de programas y proyectos patrocinados con recursos de la entidad o dependencia. <p>La solicitud debe presentar las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar lugar, fecha y justificación del evento o actividad académico-administrativa. • Presentar la solicitud con 20 días hábiles de anticipación. • Presentar presupuesto detallado o monto aproximado requerido y en su caso las cotizaciones. <p>En caso de actividades foráneas, presentar copia de seguro de vida por comisión oficial de trabajadores universitarios que participan en el evento o actividad autorizada.</p> <p>Nota: Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la conclusión del evento o la actividad planificada, se deben presentar los comprobantes que cumplan con los requisitos fiscales aplicables por el monto total ejercido y en su caso devolución de los recursos no ejercidos.</p>
Resultados del Servicio	Entrega de recursos anticipados de conformidad con los requisitos de la solicitud autorizada.
Tiempo de Respuesta	<p>Si los recursos se solicitaron en tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de recursos con al menos 02 días hábiles previos a la realización del gasto, evento o actividad académico o administrativa, de conformidad con la solicitud autorizada. Si no se solicitó en tiempo, el recurso se entregará posterior al evento. <p>Liberación del servicio: fecha de recibo de recursos o fecha de copia de cheque recibido.</p>

Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa. <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Brenda Saldaña Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs y de 17:30 a 19:30 hrs • Teléfono de atención: 56-22-62-46 Correo electrónico: brendix7776@yahoo.com
--	---

4. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	20/04/2022	Se eliminan los servicios "Transferencias entre partidas de proyectos DGAPA" y "Autorización de beca DGPA", se adiciona el servicio "Entrega de beca DGAPA, se adecua el nombre del servicio "Pago de beca" por "Gestión y entrega de beca" y se complementa el nombre del servicio de "Gastos por comprobar" por "Gastos por comprobar para eventos y actividades académico-administrativas del fondo fijo o proyectos con chequera"
02	30/05/2023	Se adecua el apartado de resultados del servicio de la ficha de "Liberación de recursos partida 222 de proyectos DGAPA"
03	30/04/2024	Revisión por cambios en el Catálogo se servicios a nivel institucional

5. Anexos

No aplica