



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLÁN

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
EL DISEÑO DE UN SISTEMA QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA EN
LOS PROCESOS DE LOS TRÁMITES EN EL DEPARTAMENTO DE
PERSONAL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A:

ERIKA GABRIELA ESQUIVEL GÓMEZ

ASESOR:

L.I. ROSALBA NANCY ROSAS FONSECA

COASESOR:

M.I. MIGUEL DE NAZARETH PINEDA BECERRIL

CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO
DE MÉXICO, 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
SECRETARÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
ASUNTO: VOTO APROBATORIO

M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE

ATN: I.A. LAURA MARGARITA CORTAZAR FIGUEROA
Jefa del Departamento de Exámenes Profesionales
de la FES Cuautilán.

Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el: Trabajo de Tesis

Implementación de un manual de procedimientos para el diseño de un sistema que contribuya a la mejora en los procesos de los trámites en el departamento de personal del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Que presenta la pasante: ERIKA GABRIELA ESQUIVEL GÓMEZ
Con número de cuenta: 30501267-8 para obtener el Título de la carrera: Licenciatura en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Cuautilán Izcalli, Méx. a 12 de Junio de 2019.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTE	I.M.E. Oscar Hernández Sánchez	
VOCAL	L.I. Jaqueline Valadez Romero	
SECRETARIO	L.I. Rosalba Nancy Rosas Fonseca	
1er. SUPLENTE	L.A. Guadalupe Berenice Suárez Lozano	
2do. SUPLENTE	Mtra. María Esther Monroy Baldi	

NOTA: los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

LMCF/ntm*

AGRADECIMIENTOS

Al amor de mi vida, gracias por todo el apoyo incondicional y la motivación, gracias por caminar junto a mí y crecer a mi lado, por no dejar que me rindiera, por celebrar cada triunfo, por levantarme a cada tropiezo y por hacerme ser una mejor persona.

A mi madre, gracias por todos los sacrificios y el esfuerzo que hiciste por darme la mejor educación, por estar al pendiente de mí y alentarme hasta llegar a este gran logro.

A mi abuelita, porque aunque me hubiera encantado que estuviera aquí viéndome cumplir este objetivo, sé que desde donde está me cuida y guía mis pasos para que sea una persona recta y fiel a mis principios.

A mi familia, que siempre me impulsó y de alguna manera contribuyeron para que pudiera alcanzar mis metas.

A la UNAM, por abrirme sus puertas y dejarme ser parte de esta gran comunidad y por todas las personas maravillosas que conocí a lo largo de mi formación en esta máxima casa de estudios.

A la FES Cuautitlán, porque es aquí donde hoy obtengo el grado de licenciada y me formé como profesionista para poder servir a mi país.

A mis maestros, por su gran dedicación, por todo el apoyo que me brindaron, por los conocimientos que me transmitieron, por su gran labor y por el tiempo que dedican a cada uno de sus alumnos.

ÍNDICE	
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1. MARCO METODOLÓGICO	8
1.1 Justificación	8
1.2 Objetivo general	9
1.3 Objetivos específicos	9
1.4 Hipótesis	10
1.5 Antecedentes	11
1.6 Metodología	12
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO	13
2.1 Proceso administrativo	13
2.1.1 Planeación	16
2.1.2 Organización.	16
2.1.3 Dirección	17
2.1.4 Control	17
2.1.5 Implementación en las empresas	18
2.2 Cultura organizacional	19
2.2.1 Elementos visibles	19
2.2.2 Elementos invisibles	20
2.3 Manual de procedimientos	21
2.3.1 Elementos que lo integran.	21
2.3.2 Su uso e implementación	24
2.4. Organigrama	24
2.4.2 Ventajas y desventajas	31
2.4.3 Uso de Organigramas	32
CAPITULO III. RESULTADOS	33
ANÁLISIS DE RESULTADOS	81
Resultados del sistema	84
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
Anexos	88
Capacitación	90

RESUMEN

En la presente investigación comenzaremos analizando la importancia del proceso administrativo ya que ha sido un modelo a seguir por muchos años en las organizaciones llevando a cabo diferentes etapas con la finalidad de lograr sus objetivos. Una de las características más importantes de este proceso es la manera cíclica como se ejecuta, es decir; la última etapa se convierte en la primera, permitiéndonos con esto evaluar cada una y hacer modificaciones que nos ayuden a dar respuesta a nuestras necesidades sistematizando los diferentes procesos y generando una estructura de eficiencia que fomente el desarrollo de una filosofía y cultura organizacional en la empresa.

La naturaleza del proceso administrativo surge con la necesidad de explicar y estructurar una función administrativa que tiene como objetivo coordinar diferentes funciones de la organización y está basada en disciplina, orden, flexibilidad, creatividad y eficiencia, nos sirve de guía para trabajar en un estilo lógico, flexible y sistémico en el proceso de decisiones, creando un modelo manejable de trabajo que se amolde a las necesidades, cultura organizacional y estilos gerenciales, es por eso que resaltamos la importancia del factor humano o mano de obra calificada con sentimientos y valores.

Las etapas que abordaremos en esta investigación será la planeación, organización, dirección y control, la primera consiste en fijar las acciones y la ruta, la organización nos va a permitir establecer una estructura clara, la dirección será el establecimiento del liderazgo efectivo y la última etapa hará un recopilación de los resultados obtenidos para determinar si se cumplieron los objetivos y de esta forma ya evaluadas cada una de las etapas se establecen las modificaciones o el seguimiento de nuestro proceso.

En este estudio revisaremos también la importancia de la cultura organizacional en donde el factor humano es el principal protagonista y sus valores, actitudes, experiencias y hábitos son características desarrolladas entre los grupos que interactúan dentro de una organización, de la misma forma las normativas de carácter informal y no escritas que guían el comportamiento diario de cada uno de sus integrantes.

Lo anterior mencionado nos dará la pauta para el desarrollo de un manual de procedimientos que nos sirva como instrumento administrativo para las acciones y operaciones que se realizan en el departamento de personal, llevando un seguimiento lógico y apoyándonos en el organigrama de la institución, el cual nos muestra las relaciones que existen entre los diferentes departamentos, los responsables y las áreas de quienes dependen; de la misma forma este manual servirá de base para el desarrollo de un sistema que nos muestre de forma automatizada los procesos de incidencia que se llevan a cabo en la clínica del Seguro Social.

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se llevará a cabo un manual de procedimientos que nos muestre de forma gráfica los pasos a seguir para que los trabajadores registren las incidencias o trámites que se llevan a cabo en el departamento de personal, evitado así que el sueldo del trabajador se vea afectado.

A partir de la implementación de este manual se pretende generar una estrategia empresarial que nos permita desarrollar una aplicación web que genere ventajas competitivas y de respuesta inmediata a los trámites generados por los trabajadores, por lo que es indispensable tener claridad en los procesos que se deben llevar a cabo entre los que podemos mencionar se encuentran los siguientes: pases, comisiones, omisiones, sustituciones y licencias.

Cada proceso administrativo debe tener su etapa de planeación, organización, dirección y control que nos permitirá llevar un seguimiento y realizar una evaluación constante para las mejoras, así mismo también debe tener un propósito, un alcance, estar evaluado por sus normas y lineamientos, describir de forma clara y a través de un diagrama de flujo que nos muestre de forma gráfica los pasos a seguir, documentar, registrar y agregar anexos.

Además de implementar el manual que sirva como guía para el personal, se debe realizar una capacitación, y de la misma forma tener impreso el manual en el área de personal, para cualquier duda, así como hacer entrega de este de forma digital a todo el personal.

Como podemos observar cada una de estas actividades realizadas en el instituto nos darán la pauta para continuar trabajando con los procesos administrativos, la cultura organizacional, los manuales y los organigramas que son parte de nuestro marco metodológico así como de la implementación del manual

CAPITULO 1. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Justificación

La presente investigación surge por la necesidad de dar respuesta a la falta de control de los diversos procesos que se llevan a cabo en el área de personal del Instituto Mexicano del Seguro Social. Así, el presente trabajo permitiría reducir los descuentos innecesarios a los trabajadores con la automatización de dichos procesos y lograría evitar la pérdida de información.

1.2 Objetivo general

Analizar e interpretar los procesos de los trámites que se realizan en el departamento de personal, para la implementación de una mejora en beneficio de los trabajadores de la institución.

1.3 Objetivos específicos

- Automatizar los trámites para llevar un control actualizado.
- Minimizar el uso de papel para disminuir costos.
- Disminuir tiempos
- Tomar decisiones mediante el registro de los antecedentes de cada trabajador.

1.4 Hipótesis

El desarrollo y diseño de un manual de procedimientos para la mejora en los procesos de los trámites del personal de la clínica del IMSS se verá reflejado oportunamente en el pago de cada concepto a los trabajadores; evitando la pérdida de información.

1.5 Antecedentes

El proceso de las incidencias se llevaba a cabo de forma manual, los empleados debían acudir al departamento de personal para poder solicitar los documentos necesarios, llenar los datos con tinta y de forma legible para que al momento de registrar las incidencias no hubiera errores; posteriormente se tenían que recabar los datos y firmas necesarias para concluir con el trámite y regresar los documentos para su descargue; el registro de entrada y salida de los trabajadores se hacía por medio de una tarjeta; lo cual provocaba que al verificar que los registros coincidieran con los documentos guardados la tarea se volviera cansada y tediosa.

Actualmente el proceso no ha avanzado tanto; la única diferencia es que ahora se cuenta con los biométricos digitales sin embargo el proceso es similar; hay que acudir a la oficina de personal a solicitar los formatos y recabar firmas y datos; una vez que se cuenta con el formato completo y recibido por el departamento de personal se hace el descargue en la libreta de registros; se hace el conteo manual y a su vez se verifican los datos del equipo biométrico para que coincidan con los registros manuales; los formatos son guardados para poder consultarlos posteriormente.

1.6 Metodología

La metodología a utilizar es la inductiva debido a que analizaremos y observaremos diferentes datos para llegar a una conclusión a partir de una hipótesis, como ya sabemos la metodología inductiva consta de cuatro etapas en las que comenzamos con la observación de los hechos, acciones y registro de los mismos, la indagación comienza por un fenómeno particular, la segunda etapa nos dice que debemos realizar un análisis y plantear una hipótesis partiendo de lo observado o teniendo ya algún antecedente, en la tercer etapa se formula la deducción de predicciones las cuales son parte de nuestra hipótesis y por último tenemos la cuarta etapa en donde ponemos en marcha nuestro plan de acción.

En nuestra investigación nos dimos a la tarea de observar y analizar la forma en cómo se llevan a cabo los procesos para la realización de trámites en el departamento de personal de la clínica X, es por eso que nos dimos cuenta de las necesidades que tiene el departamento, el análisis se realizó por medio de entrevistas al encargado del departamento, encuestas a los trabajadores de la unidad y evaluación de los formatos registro, así también se detectaron inconformidades presentadas y se ha seguido el proceso de manera muy cercana para lograr que se cumplan con todos los requisitos, a partir de estos antecedentes se pudo plantear nuestra hipótesis y las predicciones generadas al implementar un manual de procedimientos que evite la pérdida de información y disminuya tiempos y costos.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

En esta investigación analizaremos el proceso administrativo y sus etapas, así como, la cultura organizacional y sus elementos, revisaremos los diferentes organigramas y los manuales administrativos utilizados en las organizaciones, lo anteriormente expuesto con la finalidad de implementar un manual procedimientos que nos ayude a capacitar a todo el personal en los procesos que se deben seguir para tener un control de incidencias.

2.1 Proceso administrativo

Definiremos al proceso administrativo como una consecución de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la administración de toda organización, algunos autores lo han clasificado en distintas etapas de acuerdo a su criterio y a su experiencia en el área, pero su interés solo ha tenido énfasis en el análisis del proceso ya que el contenido es el mismo que manejan todos, como son las acciones y los procesos que se realizan en su empresa pasando por las etapas de planeación, organización, dirección y control de cada uno de los elementos que están interrelacionados en la organización y nos permiten cumplir con los objetivos en tiempo y forma, dando solución de los posibles inconvenientes que se presenten.

A continuación mostraremos algunas definiciones del proceso administrativo, así como la clasificación de las etapas según los autores:

Lyndall Urwick: Menciona que cuando se administra cualquier organización, existen dos fases una estructural; en donde a partir de uno o dos fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y la otra operativa en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido. Otra forma cómo define y estructura el proceso administrativo es con la Fase mecánica en la que menciona la parte teórica de la administración, establece lo que debe hacerse. Comprende la planeación de lo que se va a realizar: propósitos, planes, objetivos, estrategias, programas, recursos, funciones,

división del trabajo, jerarquización, departamentalización, descripción de funciones coordinación y organización y por otro lado la Fase dinámica.

Comprende la parte operativa de la administración, es decir, se refiere al hecho en sí de manejar al organismo social, o bien, poner en marcha lo planeado. En esta etapa, la dirección se encarga de verificar que se realicen las tareas; para ello se auxilia de la supervisión, comunicación, motivación, toma de decisiones e integración.

Por su parte el control (a través de establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección) dirá cómo se realizó, permitirá hacer comparaciones y correcciones. Todas las funciones de la administración coinciden y son ejercidas en forma continua cuando se trata de administrar una empresa, ya que el proceso administrativo se basa en el enlace y retroalimentación de las cuatro etapas.

Fayol, H (1987). menciona que el acto de administrar implica planear, dirigir, coordinar y controlar.

Koontz, H(2012). Definen el proceso administrativo como un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con la aplicación práctica en la administración y engloba 5 elementos: planeación, organización, integración, dirección y control

Reyes, A. (2004). Su modelo contiene 6 elementos, cada uno de los cuales responde a una pregunta concreta ¿Qué puede hacerse? ¿Qué se va a hacer? ¿Cómo se va hacer? ¿Con que se va hacer? ¿Se ha hecho? ¿Cómo se ha realizado? Según el autor los elementos del proceso administrativo son: previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.

Terry, G.(1977). Menciona que el proceso administrativo es el núcleo esencial de la administración y sus elementos son: planeación, organización, ejecución y control.

Hampton, D. (2011). Considera el proceso administrativo como un proceso gerencial que cuando se ejecuta debidamente favorece la eficacia y eficiencia de la organización, los elementos que el considera son: planeación, organización, dirección y control.

Como podemos observar algunos autores dividen el proceso administrativo en cinco etapas y otros lo manejan en solo cuatro pero si realizamos un análisis realmente la esencia de la estructura es la misma, puesto que, se llevarán a cabo diferentes actividades como son: propósitos, planes, objetivos, estrategias, programas, funciones, estructuras jerárquicas, supervisión, comunicación, motivación, toma de decisiones, estándares de medición, listas de verificación, modificaciones o cambios según sea el caso para poder lograr los objetivos organizacionales, lo único que cambia son las actividades que engloba cada etapa como veremos más adelante en nuestra investigación.

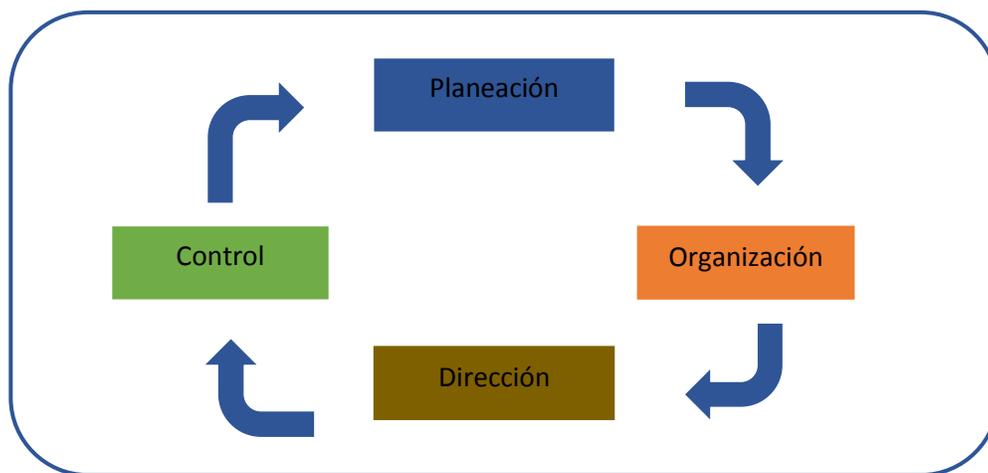


Figura 1. Proceso administrativo. Imagen Propia

2.1.1 Planeación

La planeación, es la primer etapa del proceso administrativo es aquí donde comenzamos a realizar un análisis general para establecer nuevos proyectos, o evaluar resultados obtenidos de proyectos anteriores desarrollados en la empresa para que con la información histórica se haga una lista de las actividades y las acciones que se llevarán a cabo en el desarrollo de esta fase con la finalidad de lograr los objetivos de la organización.

Según el autor Reyes, A (2004). "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización".

Fernández, J. (1991), define a la planeación como el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas.

Podemos observar que es aquí donde vamos a establecer todas las actividades que se llevarán a cabo, los tiempos y costos que se necesitarán para cumplir con el objetivo.

2.1.2 Organización.

La segunda etapa, es un conjunto de reglas, asignación de funciones, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos como son humanos, materiales y financieros.

Según el autor Reyes, A.(2004) "La Organización, su objetivo es la estructuración técnica de las relaciones entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo".

Según el autor Daft, R. (2010). "La Función Organización como parte del proceso administrativo se refiere a organizar, estructurar e integrar los recursos (personas,

recursos físicos, financieros y tecnológicos) y los órganos encargados de administrar y establecer relaciones entre ellos, todo ello para alcanzar los objetivos trazados en la planeación”.

Como podemos observar en la etapa de organización vamos a asignar recursos a las actividades que se van a llevar a cabo según lo establecido en nuestra etapa de planificación para cumplir con los objetivos de la empresa.

2.1.3 Dirección

Esta etapa se refiere a la manera en la que se va a guiar al equipo de trabajo; a través del liderazgo efectivo y siguiendo estrategias funcionales que nos ayuden a llegar al cumplimiento de las metas que se han propuesto.

Según el autor Scanlan, B(1978). La Dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.

Según el autor Kazmie, L(2006). La Dirección es la guía y supervisión de los esfuerzos de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.

Por lo anterior expuesto podemos decir que consiste en la ejecución de planes y la asignación de recursos, a través de una comunicación efectiva, una motivación y una supervisión que nos permita alcanzar las metas establecidas dentro de la organización

2.1.4 Control

En esta etapa se hace una recopilación de los resultados que se han observado para valorar si estos han sido de acuerdo a lo que fue planeado.

Según el autor Terry, G.(1977). El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Según el autor Fayol, H (1897). El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Como podemos observar en esta etapa llevamos a cabo una evaluación al plan estratégico que se implementó y es aquí donde verificamos que todo se esté llevando a cabo conforme a lo acordado en un inicio, se pueden utilizar listas de chequeo para corregir o modificar acciones.

2.1.5 Implementación en las empresas

Toda empresa tiene una forma de llevar a cabo las tareas que se desempeñan para el logro de sus objetivos; sin embargo cada una implementa el proceso administrativo de diferente manera; dependiendo de las necesidades de las mismas, pero siempre se basarán en la administración de los procesos, lo más importante de la gestión es documentar y llevar un control.

En cada empresa debe haber una etapa de planeación donde se establezca el tiempo, los objetivos, la metodología, los requerimientos, los costos, la comunicación, los riesgos y recursos humanos, técnicos y operativos, ya que a partir de estos elementos se puede estructurar la forma como se ejecutarán las tareas que son asignadas, a través de las cuales se va a dirigir al equipo motivándolo a fin de cumplir con las metas programadas en tiempo y forma, finalmente se evaluarán los resultados obtenidos en cada etapa, lo cual nos va a permitir la implementación de mejoras continuas.

Por ejemplo en el Instituto Mexicano del Seguro Social se tienen diferentes departamentos entre los cuales tenemos el departamento médico, enfermería, farmacia y administración entre otros, mismos que se encargan de vigilar que todas las plazas estén cubiertas, para lo cual realizan una planeación de vacaciones, posteriormente asisten al departamento de personal para solicitar que cubran las ausencias; por su parte el departamento de personal verifica que se cuente con recursos humanos disponibles para la cobertura de cada categoría llevando a cabo un control para evitar el ausentismo y a su vez les permita justificar el gasto del presupuesto asignado ante la

delegación regional, la cual se encargará de evaluar el comportamiento de cada unidad de servicio.

2.2 Cultura organizacional

Cada empresa debe tener una misión, una visión, valores, políticas, tradiciones, objetivos, comportamientos y creencias que las identifiquen unas de otras, estableciendo estos elementos como un marco de referencia que otorgue a sus miembros la lógica para interpretar la vida de la organización, impulsando la competitividad y productividad, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el intercambio de ideas y el trabajo en equipo como características generadas para lograr un bien común.

En pleno siglo XXI se encuentra el aporte de Azevedo (2007) citado por Leite (2009), el cual se refiere a la cultura organizacional como el único factor que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, singularidad y el silencio que se maneja, lo que hace que se vuelva muy difícil de duplicar o imitar. En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción (Soria, 2008).

2.2.1 Elementos visibles

Son elementos visibles: las creencias, valores, costumbres, normas, políticas, slogans, conductas, símbolos, estructuras, procedimientos, sistemas, etcétera. En su mayoría de las veces podemos notar que estos elementos son visibles a simple vista y su origen reside en la imagen corporativa, la cual va de adentro hacia afuera y tiene que ver con el cómo quiere la organización ser percibida por sus consumidores y proveedores.

2.2.2 Elementos invisibles

Son elementos invisibles los sentimientos, los temores, creencias, valores, actitudes, suposiciones, etc. son difíciles de explicar pero influyen en el comportamiento del individuo.

2.2.3 Modelos de cultura organizacional

La cultura organizacional busca ubicar su propio territorio y construye su propia identidad, algunos de estos son los siguientes modelos:

Cultura de clan	Cultura emprendedora
El comportamiento de los socios o empleados están moldeados por la tradición, lealtad y compromiso personal. Las personas trabajan más allá de un salario, los más antiguos apoyan a los nuevos, comparten una historia	Esta cultura es flexibilidad, crea un ambiente que impulsa a correr riesgos, dinamismo y creatividad. En esta cultura los socios o empleados están comprometidos con la experimentación, innovación y están siempre informados.
Cultura Burocrática	Cultura de mercadeo
Esta cultura valora las reglas formales y procedimientos estandarizados. Las personas se rigen por manuales, describen sus responsabilidades y autoridad según el puesto que ocupan	Sus objetivos están orientados a la generación de ganancias lo importante es lograr metas medibles. Existe mucha competencia individual.
Interna	Externa

Tabla1. Hellriegel (2005).Tipos de cultura Organizacional.

2.3 Manual de procedimientos

Es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos de una dependencia elaborados bajo una metodología homogénea.

Sus objetivos son:

- Ser una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado
- Establecer los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado;
- Delimitar responsabilidades y evitar desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado;
- Facilitar la supervisión del trabajo y proporcionan a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades;
- Ser una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones;
- Servir como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias;
- Auxiliar en las labores de auditorías interna y externa.

2.3.1 Elementos que lo integran.

Existe una gran variedad de formas de presentar un manual y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que este varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia a continuación se presentan los elementos que son considerados los más relevantes.

1.- Portada

2.- Índice

3.- Introducción

4.- Objetivo del manual

5.-Organigrama

6.- Procedimientos

6.1 Propósito

6.2 Alcance

6.3 Políticas de operación, normas y lineamientos

6.4 Descripción del procedimiento

6.5 Diagrama de flujo

6.6 Documentos de referencia

6.7 Registros

6.8 Anexos

7.- Recomendaciones.

1.-La portada es la identificación del manual de procedimientos, la cual incluye el logotipo de la dependencia responsable del documento es recomendable ponerlo en la parte superior izquierda a un costado del nombre de la institución que representa; dentro del encabezado también podemos agregar un código para el procedimiento, una fecha de revisión y el número de hoja para llevar un control de forma más detallada, debemos poner el nombre del manual de procedimientos de forma centrada en nuestra hoja y en negritas para resaltar el nombre del documento, es importante poner fecha y número de la versión, así como agregar nombre, firma y fecha de quien elaboró, revisó y autorizó.

2.- Índice se presenta de forma estructurada y ordenada los apartados principales que constituyen el manual y su página correspondiente, de forma tal que sirva como guía para el usuario y realice de forma más rápida su búsqueda de información.

3.-Introducción se refiere a la explicación que se le da al usuario sobre la importancia de utilizar un manual de procedimientos y el propósito que se pretende alcanzar a través de él, es importante emplear un vocabulario sencillo.

4.- Objetivo del manual se expresa claramente los resultados que se pretenden obtener al llevarse a cabo las actividades que integran cada procedimiento. Los lineamientos a seguir para su redacción y presentación son:

- Iniciar con uno o varios verbos en tiempo infinitivo;
- Especificar con claridad qué se pretende lograr;
- Evitar el uso de adjetivos calificativos;

5.- Organigrama nos va a permitir conocer la estructura general de la empresa e identificar el área responsable de los procedimientos para saber a quién nos vamos a dirigir.

6.-Procedimiento constituye la parte central o sustancial del manual, por lo que se debe:

- Colocar el nombre del procedimiento dando una idea clara del contenido
- Poner la fecha de elaboración del procedimiento;
- Colocar la fecha de actualización del procedimiento (si se da el caso);
- Colocar el número de versión del procedimiento, por ejemplo si el procedimiento no ha sido actualizado será la versión 1, si hay una actualización será la versión 2 y así sucesivamente;
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla;
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno;
- Establecer políticas y lineamientos
- Descripción del procedimiento
- Diagrama de flujo que nos demuestre de forma gráfica el proceso
- Agregar documentos de referencia que respalden la información requerida
- Agregar registros tener claridad en los documentos oficiales que se pueden consultar

- Incorporar anexos información o formatos que respalden la información.

7.- Las recomendaciones se realizan al término del manual para una modificación posterior o para llevar un seguimiento del proceso actual buscando la mejora constantemente.

2.3.2 Su uso e implementación

Los manuales de procedimiento son utilizados en las organización, su objetivo es servir de guía interna o externa, nos ayudan a conocer los procesos que se llevan a cabo en una organización, los documentos oficiales que sustentan cada proceso, nos permiten llevar un control y seguimiento, así como conocer de forma detallada, el reglamento, las normas, las políticas que se deben llevar a cabo para la realización de un proceso, nos orientan de forma gráfica a través del diagrama de flujo para conocer las áreas o departamentos y el personal involucrado en el procedimiento.

2.4. Organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluye las estructuras departamentales y en algunos casos las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas.

Las funciones de los organigramas son:

- Establecer la comprensión de los problemas de comunicación.
- Orientar a los nuevos trabajadores hacia las relaciones y complejidades estructurales.
- Proporcionar una imagen gráfica de la empresa a terceros.
- Constituir un elemento técnico valioso para hacer un análisis organizacional.

2.4.1 Tipos de organigramas

1. Por su **finalidad** encontramos cuatro tipos de organigrama:

Informativo: Son los organigramas que sirven de información accesible para todos. Solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras.

Analítico: Tiene como finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento de la organización así como de cierto tipo de información que presentada gráficamente resulta más fácil de ver y entender (la distribución de la planta de personal, partidas de gastos, remuneraciones, etc.). Va dirigido a personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.

Formal: Representa el modelo de funcionamiento planificado de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación.

Informal: Una vez representado el modelo planificado (organigrama formal) no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

2. Por su **naturaleza** encontramos tres tipos de organigrama:

Micro-administrativos: Se refieren a una sola organización, pueden referirse a ella de forma global o mencionar alguna de sus áreas.

Macro-administrativos: Involucran a más de una organización.

Meso-administrativos: Consideran a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Normalmente corresponde al sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

3. Por su **ámbito** encontramos dos tipos de organigramas:

Generales: Contienen información representativa de la organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, mientras que en el privado, suelen hacerlo hasta un nivel de oficina o departamento.

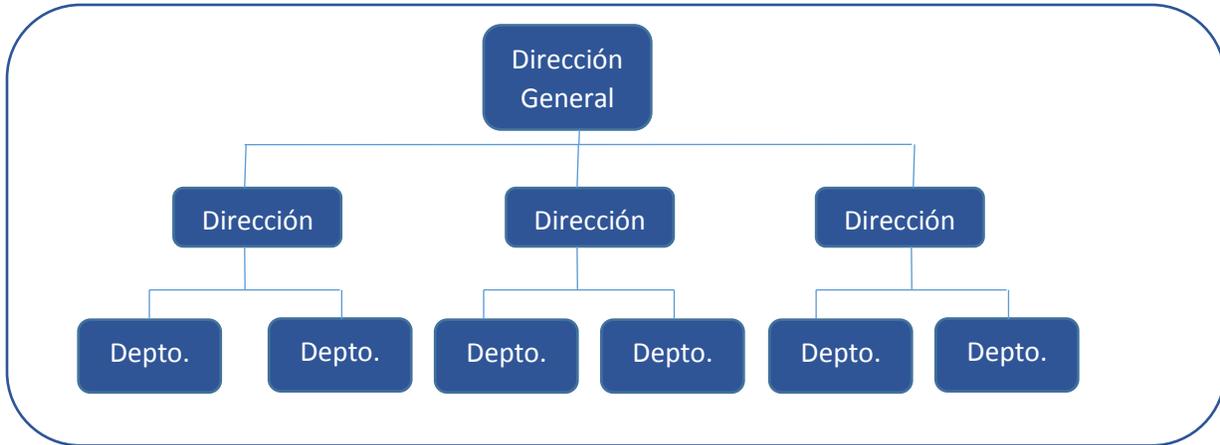


Figura 2. Organigrama General. Autoría propia

Específicos: Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

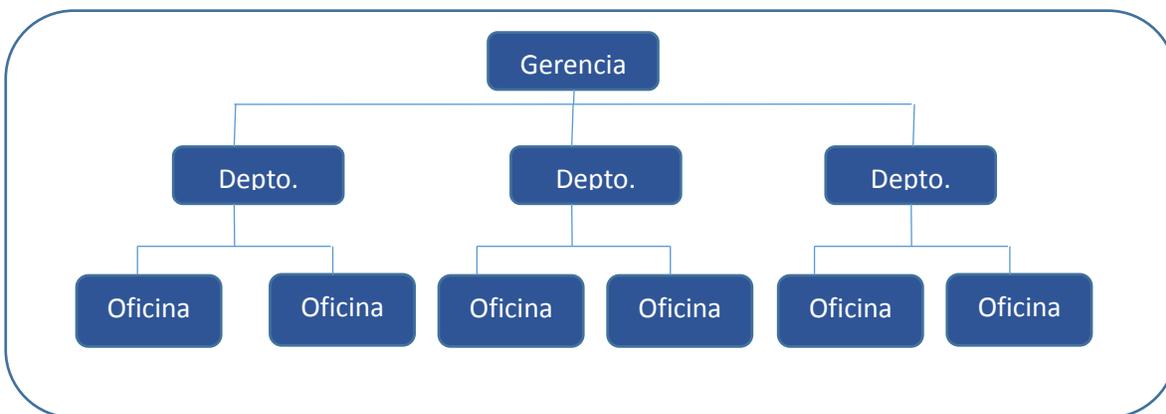


Figura 3. Organigrama General. Autoría propia

4. Por su **contenido** encontramos tres tipos de organigramas:

Integrales: Representan todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Es el equivalente a un organigrama general.

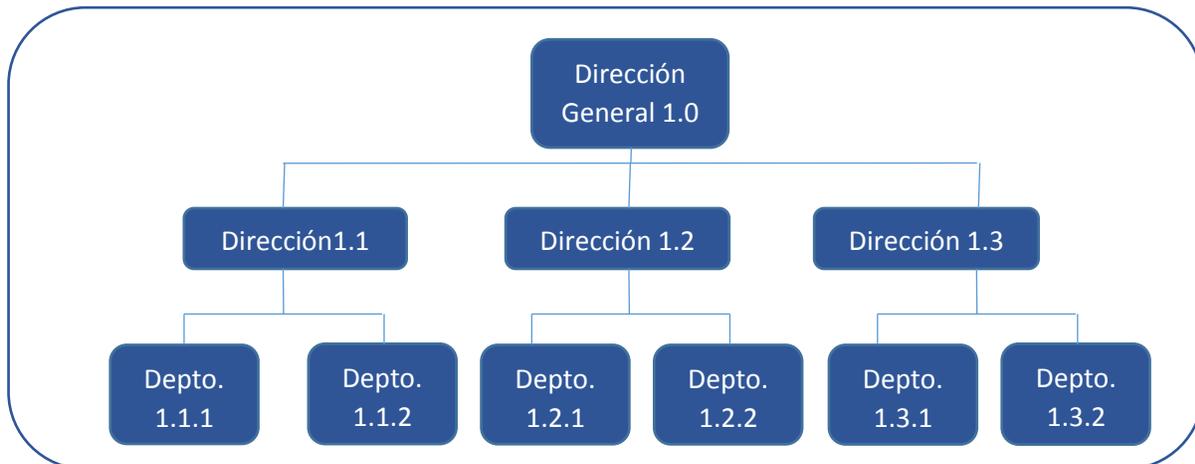


Figura 4. Organigrama Integral. Autoría propia

Funcionales: Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.



Figura 5. Organigrama funcional. Autoría propia

De puestos, plazas y unidades: Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

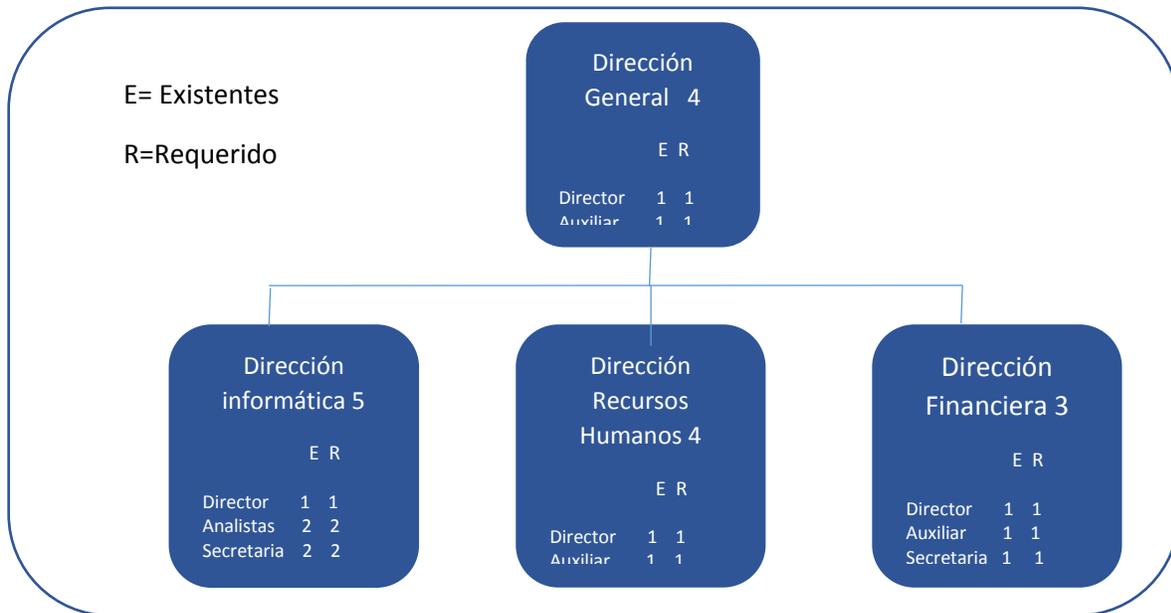


Figura 6. Organigrama Puestos, plazas y unidades. Autoría propia

5. Por su **representación gráfica** encontramos cuatro tipos de organigramas:

Verticales: Representan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y van bajando a través de los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración.

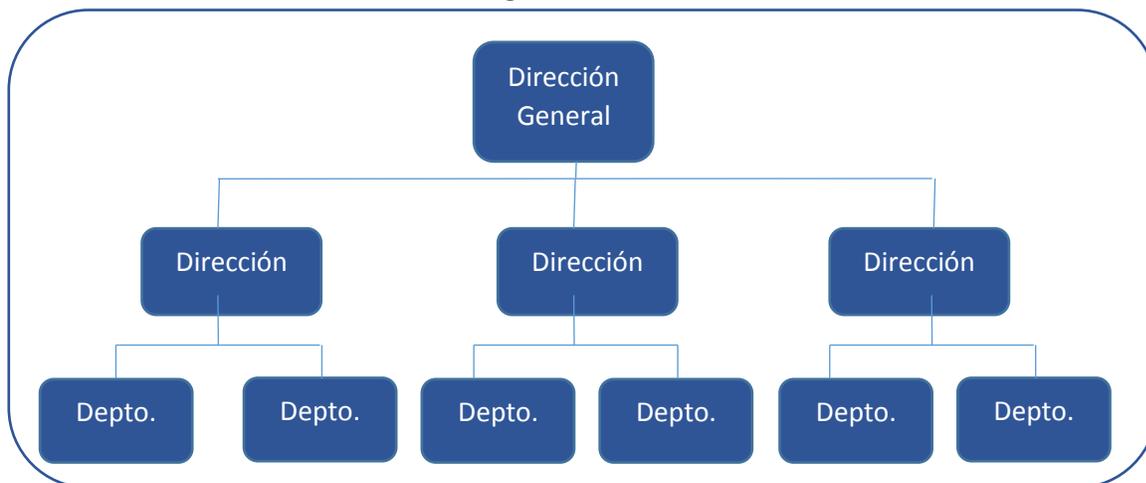


Figura 7. Organigrama Vertical. Autoría propia

Horizontales: Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

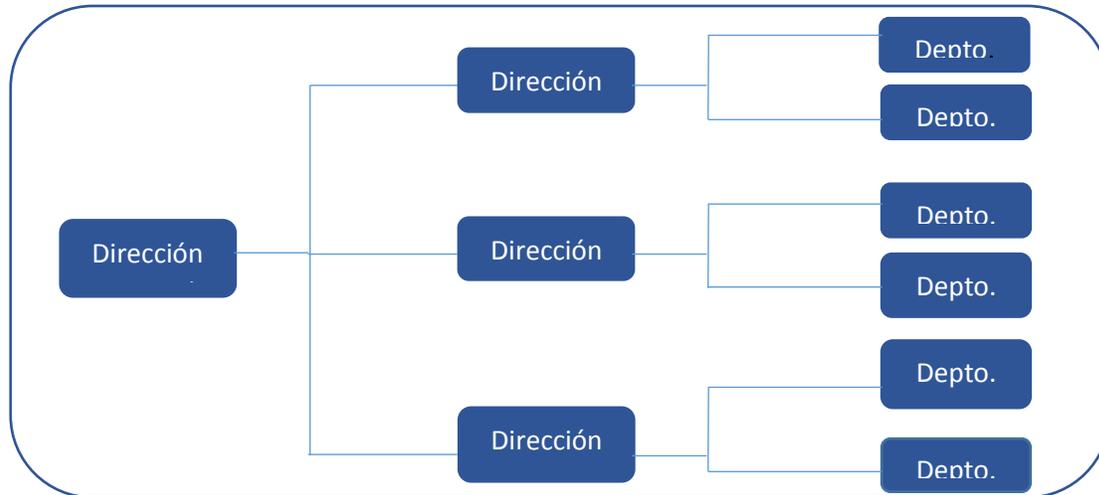


Figura 8. Organigrama horizontal. Autoría propia

Mixtos: Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de representación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.

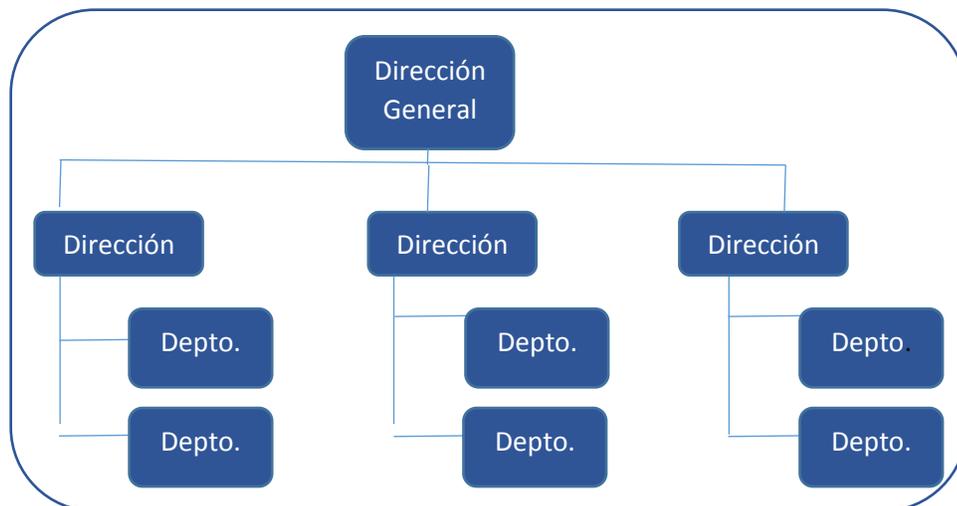


Figura 9. Organigrama mixto. Autoría propia

De bloque: Son una variante de los verticales e integran un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

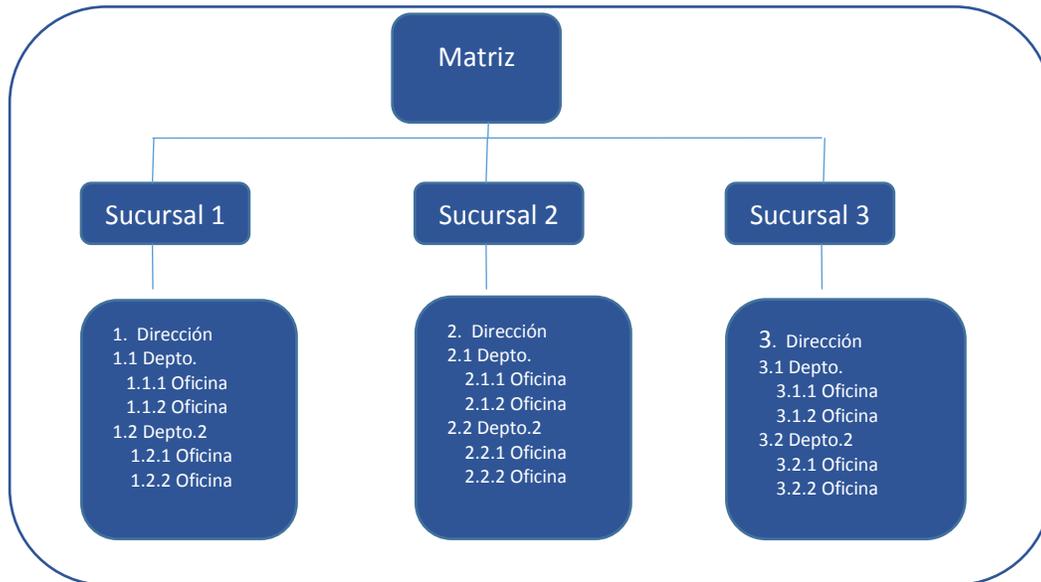


Figura 10. Organigrama de bloque. Autoría propia

Circulares: En este tipo de representación, la unidad organizativa de mayor jerarquía se sitúa en el centro de una serie de círculos concéntricos, que representan un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, siendo el centro el punto de mayor autoridad y la última circunferencia la de menor. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras.

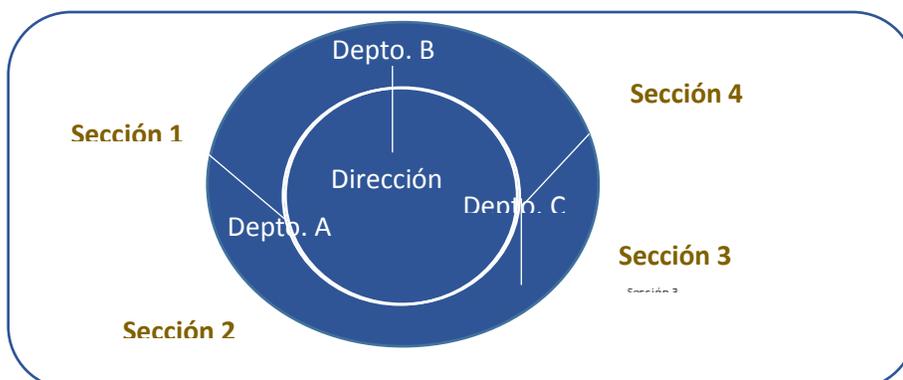


Figura 11. Organigrama circular. Autoría propia

2.4.2 Ventajas y desventajas

Ventajas:

- Informa la estructura de la organización;
- Muestra las diversas actividades y funciones que se realizan la organización.
- Muestra las áreas de responsabilidad
- Representa las diferentes unidades o departamentos que constituyen la organización, indicando sus respectivos niveles jerárquicos;
- Muestra el nivel de relación que se establece entre las distintas unidades de una organización y su jerarquía;
- Ayuda a analizar la estructura de la organización de forma más fácil
- Muestra a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo de una organización
- Identifica las áreas de acción de las unidades o departamentos que forman parte de la organización;
- Da a conocer a todos los integrantes su posición relativa en la estructura;
- Instituir y ubicar a los recién ingresados.

Desventajas:

- Representa exclusivamente la estructura formal de una organización, pues la estructura informal es compleja, cambiante e indefinida y de casi imposible representación;
- Indica solamente las relaciones formales, entre unidades o departamentos, que posee la organización, dejando de lado las relaciones informales que coexisten en la misma;
- Muestra niveles de autoridad, pero no permite medir el grado de ejercicio de dicha autoridad por parte de los individuos que la detentan.
- No indica el grado en que la organización centraliza, o no, su toma de decisiones.

- No indica como fluye la comunicación e información dentro de la organización, más allá de la formalidad en las relaciones que representa.
- Indican la estructura de la organización a un momento dado, por lo tanto, ante cada cambio producido en las tareas o funciones debe actualizarse, algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.
- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status que les da la función que ejercen, no asumiendo las responsabilidades y obligaciones que amerita el mismo.
- Por último, no se puede representar ninguna situación que no esté definida con claridad, esta dificultad en la representación, induce a la necesidad de solucionar los problemas de indefinición estructurales previo a la realización del organigrama.

2.4.3 Uso de Organigramas

Los organigramas se utilizan en las organizaciones para representar la estructura, la forma en como lo representan depende las necesidades de la empresa, ya que existen diferentes organigramas y departamentos en cada organización, las dependencias se van a basar en estos diagramas para representar su estructura, y la jerarquía de sus departamentos, identificando las funciones de cada uno.

CAPITULO III. RESULTADOS

Manual de procedimientos para el diseño de un sistema que contribuya a la mejora en los procesos de los trámites en el departamento de personal de la Unidad de Medicina Familiar No. 52 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Los trámites que abordaremos en este manual son 5 y se llevan a cabo en el departamento de personal:

- 1.-Pases de entrada y salida
- 2.- Omisión de registro
- 3.- Licencias
- 4.- Comisión
- 5.- Sustitución

Mediante el manual de procedimientos vamos a dar a conocer la estructura de la organización al personal, vamos a detallar como se deben llevar a cabo procesos, quienes son los responsables, que normas o políticas lo rigen, los documentos que los sustentan para llevar un seguimiento, de la misma forma el manual de procedimientos nos ayudará a implementar un sistema que nos permita automatizar los trámites establecidos permitiendo tener la información actualizada que ayude a la toma de decisiones.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

Manual de procedimientos para el diseño de un sistema que contribuya a la mejora en los procesos de los trámites en el departamento de personal de la Unidad de Medicina Familiar No. 52 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Febrero 2019

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

Índice

Introducción.....	4
Objetivo del manual:.....	5
ORGANIGRAMA	6
PROCEDIMIENTO 1. INTERPRETACIÓN DE PASES DE ENTRADA Y SALIDA	8
PROPÓSITO.....	9
ALCANCE	9
POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	16
DIAGRAMA DE FLUJO.....	17
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	17
ANEXOS.....	18
PROCEDIMIENTO 2. INTERPRETACIÓN DE LICENCIAS.....	19
PROPÓSITO.....	20
ALCANCE	20
POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	26
DIAGRAMA DE FLUJO.....	27
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	27
ANEXOS.....	28
PROCEDIMIENTO 3. INTERPRETACIÓN DE CONSTANCIAS DE COMISIÓN	29
PROPÓSITO.....	30
ALCANCE	30
POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS	30
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	33
DIAGRAMA DE FLUJO.....	34
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	34
ANEXOS.....	35

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irianda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

PROCEDIMIENTO 4. INTERPRETACIÓN DE FORMATO POR OMISIÓN DE REGISTROS DE ENTRADA O SALIDA 36

PROPÓSITO..... 37

ALCANCE 37

POLÍTICAS, OPERACIONES, NORMAS Y LÍNEAMIENTOS 37

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 39

DIAGRAMA DE FLUJO..... 40

DOCUMENTOS DE REFERENCIA 40

ANEXOS..... 41

PROCEDIMIENTO 5. INTERPRETACIÓN DE SUSTITUCIONES 42

PROPÓSITO..... 43

ALCANCE 43

POLÍTICAS, OPERACIONES, NORMAS Y LÍNEAMIENTOS 43

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 44

DIAGRAMA DE FLUJO..... 45

DOCUMENTOS DE REFERENCIA 46

ANEXOS..... 47

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
			Rev.
			Hoja:

Introducción

En este manual de procedimientos se describen detalladamente los procesos que se llevan a cabo para el registro de trámites de incidencias de los trabajadores, ya que actualmente el departamento de personal se encarga de establecer los lineamientos y el seguimiento que se debe realizar para los siguientes trámites: guardias, pases, licencias, omisión y comisión de registro, sirviendo como guía dentro de la institución y siendo la pauta para el desarrollo de un sistema digital que sirva de mejora para los procesos antes mencionados.

4

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:
		Rev.
		Hoja:

Objetivo del manual:

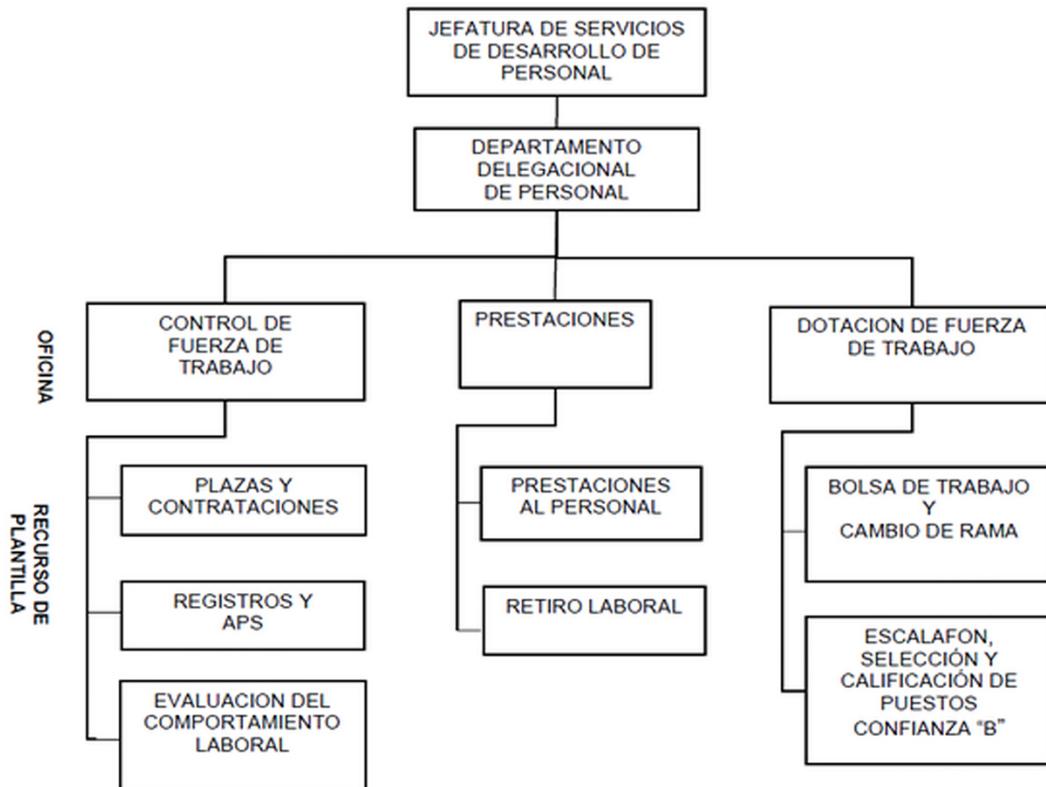
Dar a conocer los procesos de incidencias que se realizan en el departamento de personal, llevando una secuencia, evaluación y control de los registros efectuados por cada trabajador.

5

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

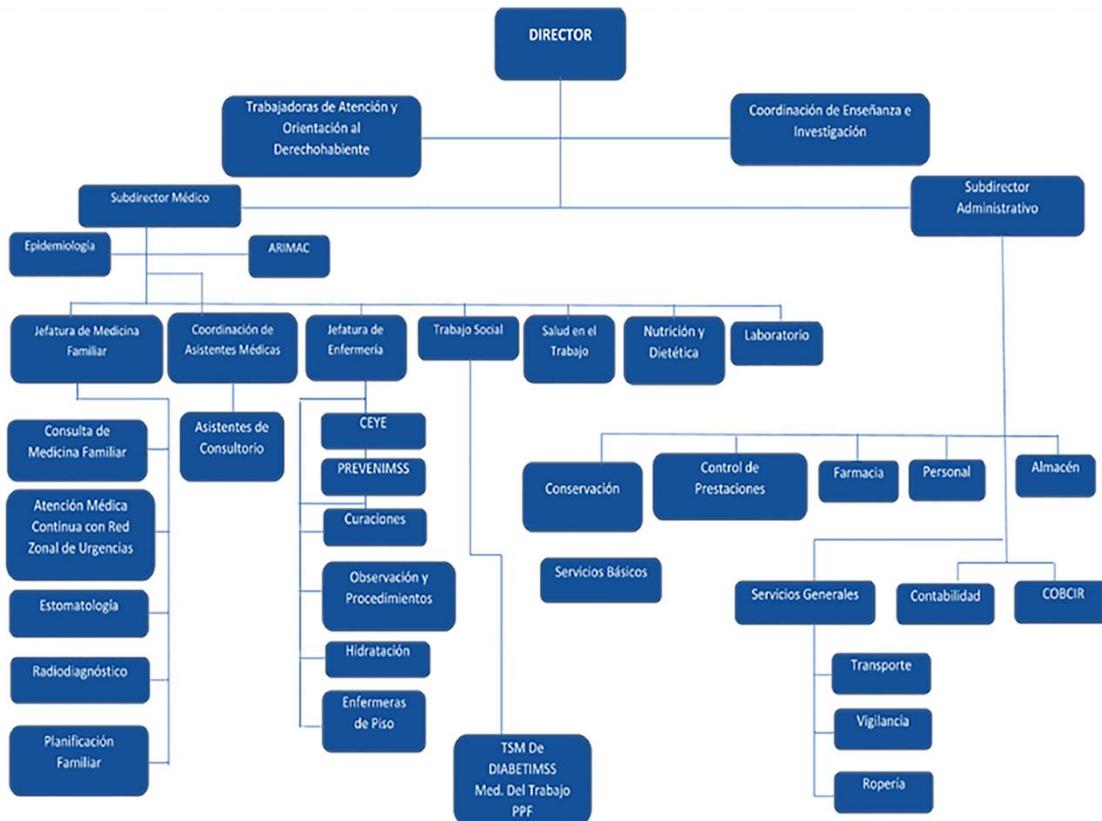
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

3.7.1. DELEGACIONES DEL VALLE DE MEXICO



Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:



Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dr. Irianda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
			Rev.
			Hoja:

PROCEDIMIENTO 1. INTERPRETACIÓN DE PASES DE ENTRADA Y SALIDA

8

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para registrar los pases de entrada, salida o intermedios.

ALCANCE

Los pases son documentos que sirven para poder ingresar o egresar del centro de trabajo antes o después de la hora establecida en el contrato; así como ausentarse temporalmente del centro de trabajo.

Existen tres tipos de pase los cuales se detallan a continuación:

1. Pase de entrada: Se utiliza para poder ingresar, ya que los trabajadores tienen una tolerancia de 30 minutos para registrar su entrada sin este documento, después de ese tiempo es necesario solicitar este formato para poder cubrir sus horas fuera de su centro de trabajo.
2. Pase intermedio: Se utiliza para poder abandonar el área de trabajo por un lapso de tiempo; el equipo biométrico debe registrar cuatro incidencias; la entrada del día, la salida mediante el pase, la entrada al regreso y por último se debe registrar la salida del trabajador al final de su jornada laboral.
3. Pase de salida: Este documento se utiliza para poder abandonar el área de trabajo antes del término de la jornada, previa autorización de su jefe inmediato.

9

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

Estos tres documentos pueden ser:

- Médicos: El pago del trabajador llega completo siempre y cuando el director de la unidad lo autorice y el trabajador anexe la evidencia de su cita médica.
- Oficiales: El pago del trabajador llega completo se autoriza cuando se tratan asuntos de la unidad de adscripción; siempre y cuando se presente el documento comprobatorio con sello de la unidad que se visitó.
- Particulares: El pago del trabajador se ve afectado por los descuentos correspondientes.

POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS

- Los lineamientos para las propuestas de modificación serán elaborados conforme a la normativa enviada por el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Los lineamientos deberán ser emitidos a través de la Dirección General.
- La Dirección General a través de la Dirección de diseño y desarrollo organizacional será la única facultada para la emisión de lineamientos de modificación.
- Cuando al trabajador en una quincena se le autoricen pases de entrada y/o salida particulares, cuyos minutos sumados igualen o excedan el tiempo de su jornada, no generarán el derecho al estímulo de asistencia (concepto 032) en la quincena de que se trate.
- Los Responsables de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, establecerán los controles

10

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irianda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

necesarios para el otorgamiento de la Solicitud de constancia de pase y Solicitud de constancia de pase para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A", en las Unidades de Servicio, todas las solicitudes invariablemente deberán de contar con un número de control.

- Al personal que se le haya autorizado la Solicitud de constancia de pase o Solicitud de constancia de pase para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A", deberá entregarla al Área de Personal de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, inmediatamente después de registrar su asistencia en el dispositivo biométrico o reloj marcador.
- Cuando un trabajador registre su entrada después del minuto treinta, deberá presentar la Solicitud de constancia de pase o Solicitud de constancia de pase para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A", previamente autorizada por el Jefe de la Dependencia o de quien haga sus veces y el visto bueno del Jefe inmediato superior, misma que deberá ser entregada al Área de Personal de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos; en caso de no entregarlo, se considerará como falta injustificada.
- Al personal que registre su asistencia a la entrada entre los minutos 6 al 30, se le aplicará retardo del tiempo no laborado, por lo cual no podrá ser aplicada ninguna constancia de pase a fin de sustituir el descuento del tiempo computado.

11

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

- El personal que requiera una constancia de pase de salida registrando su salida y no entregue el documento denominado Solicitud de constancia de pase, se aplicará la incidencia SA (salida antes) perdiendo el derecho al estímulo de asistencia (concepto 032) generando el descuento correspondiente.
- El personal que requiera una Solicitud de constancia de pase y no registre su salida en el dispositivo biométrico o reloj marcador, se aplicará la clave de incidencia SS (Sin salida), no obstante haya entregado el documento en el Área de personal de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos.
- Al personal se le considerará como Solicitud de constancia de pase de entrada, intermedio y/o salida médico, cuando el trabajador acuda a consulta Médica en primer nivel de Atención (Medicina Familiar o Urgencias).
- Al personal se le considerará como Solicitud de constancia de pase de entrada por atención Médica en primer nivel, el que contenga el sello o nota médica que así lo certifique, mismo que dará el derecho al pago del estímulo de asistencia (concepto 032) y no generará descuento del tiempo computado.

12

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Al personal se le considerará como constancia de pase de entrada, intermedio o salida oficial, cuando el trabajador acuda a recibir atención Médica especializada en segundo o tercer nivel de atención, estudios de laboratorio y/o gabinete, previa certificación de permanencia a través del sello de la Unidad Médica, nota médica, solicitud de laboratorio y/o estudio de gabinete entre otros.
- El personal que requiera una Solicitud de constancia de pase, por asunto oficial y contenga el sello que así lo certifique o anexe el documento oficial que justifique su ausencia, será considerado para efectos de pago de estímulos de asistencia y puntualidad (conceptos 032 y 033) y no generará descuento del tiempo computado.
- El personal, que en el lapso de una quincena solicite y se le apliquen pases de entrada, intermedios y de salida particulares, cuyos minutos sumados igualen o excedan el tiempo de su jornada laboral, no generará el derecho al estímulo de asistencia (concepto 032) en la quincena que corresponda.
- Los Responsables de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, deberán validar que la firma autógrafa del jefe de la dependencia que autoriza la Solicitud de constancia de pase o Solicitud de constancia de pase para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A", se encuentre integrada en el catálogo de firmas de los funcionarios facultados para tal efecto.

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Artículo 29 del Reglamento Interior de Trabajo.** Cuando los trabajadores tengan que atender trámites relacionados con el desempeño de sus labores que requieran su ausencia de la dependencia de su adscripción, pero dentro del mismo edificio o unidad de servicios, lo harán mediante la expresa autorización del Jefe inmediato superior. Cuando los trabajadores necesiten salir del edificio o unidad de servicios para atender asuntos oficiales del Instituto o del Sindicato, así como para recibir atención médica especializada en segundo o tercer nivel, estudios de laboratorio y/o gabinete, previa comprobación o llegar después de la hora de entrada a sus labores, el Instituto concederá el pase de salida o de entrada, con solicitud previa debidamente requisitada, en el cual se consignará el tiempo estimado para el desempeño de la comisión, de la atención médica citada o de los estudios de laboratorio y/o gabinete. El trabajador registrará tanto la salida como el regreso a sus labores. Cuando el tiempo que emplee el trabajador en el desempeño de la comisión rebase el tiempo estimado en forma tal que le impida registrar con puntualidad su salida oficial, el Jefe de su adscripción lo certificará así para relevar al trabajador de las sanciones correspondientes. El tiempo de que así se disponga se considera tiempo efectivo de labores. Para los efectos de los estímulos a que se refiere el Artículo 93 de este Reglamento, se incrementarán los contadores correspondientes como registro puntual cuando se haya concedido pase de entrada oficial.

14

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:
		Rev.
		Hoja:

- **Artículo 30.** Cuando un trabajador necesite ausentarse de su lugar de adscripción para atender asuntos de interés particular dentro del mismo edificio o unidad de servicios, avisará a su jefe inmediato superior. Cuando necesite salir del edificio o unidad de servicios, requerirá invariablemente un pase de salida debidamente autorizado por el Jefe de la Dependencia o de quien haga sus veces y el visto bueno del Jefe inmediato superior, con la indicación expresa del tiempo que deberá permanecer ausente. El tiempo de que disponga se descontará del sueldo. El registro de entrada y salida se hará conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.
- **Artículo 30 Bis.** Cuando un trabajador necesite llegar después de los 30 minutos de tolerancia a la entrada de sus labores, requerirá invariablemente de un pase de entrada con solicitud previa y debidamente autorizado por el Jefe de la Dependencia o de quien haga sus veces y el visto bueno del Jefe inmediato superior, con la indicación expresa de la hora en que habrá de iniciar su jornada. El tiempo de que disponga se descontará del sueldo. El registro de entrada se hará con la constancia de tener concedido el pase de entrada.

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

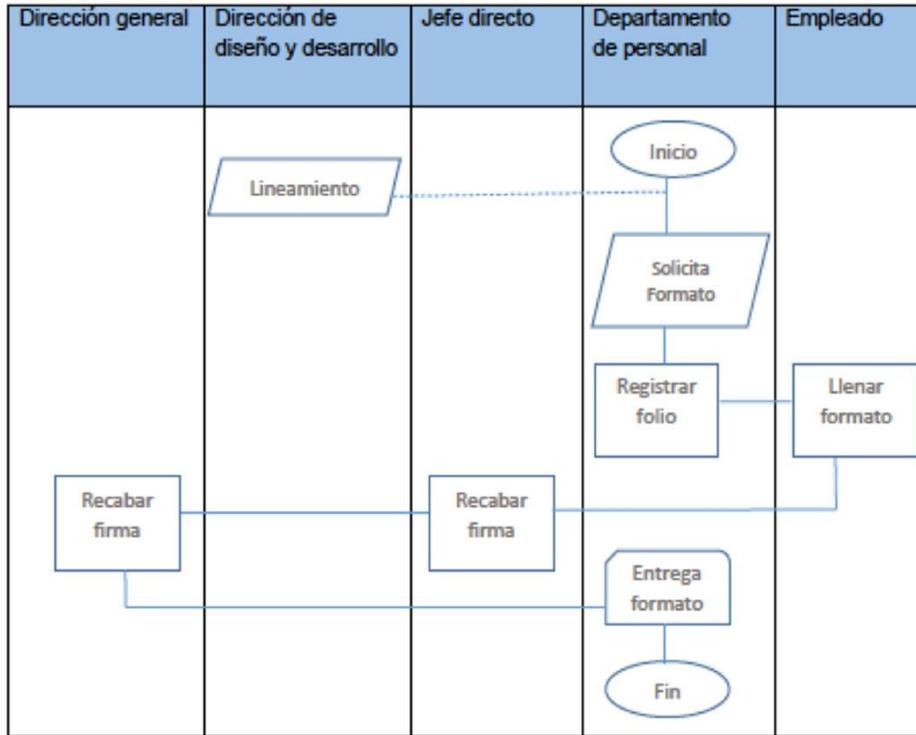
Etapas	Actividad	Responsable
1.- Solicitar formato	Dirigirse al departamento de personal y solicitar formato	Departamento de personal
2.-Anotar folio	Se debe registrar el número de folio	Departamento de personal
3.-Llenar los espacios	Llenar espacios en blanco definiendo el tipo de pase a utilizar (entrada, salida o intermedio) y especificando los siguientes datos: asunto, estado, fecha, nombre, categoría, matrícula y departamento.	Empleado que solicita pase
4.-Recabar firma del jefe directo	Buscar al jefe directo y solicitar su firma.	Empleado que solicita pase
5.-Recabar firma del Director o Subdirector	Buscar al Director y solicitar firma en caso de no encontrarlo, acudir con el Subdirector	Empleado que solicita pase
6.-Entregar formato	Entregar formato en el área de personal para su Revisión y Aprobación	Departamento de personal
	Fin del procedimiento	

16

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	
Contrato Colectivo de Trabajo	Procedimiento para el control de asistencia, puntualidad y sustituciones
Normativa del IMSS	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

ANEXOS

 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DELEGACIÓN 1 _____ UNIDAD DE SERVICIO 2 _____		CONSTANCIA DE PASE	
Por su Horario 3 <input type="radio"/> de Entrada <input type="radio"/> Intermedio <input type="radio"/> de Salida		Por el Asunto 4 <input type="radio"/> Particular <input type="radio"/> Oficial <input type="radio"/> Médico	
México 6 _____ a _____ de _____ de _____ <small>Lugar y fecha</small>		Folio 5 _____	
Se hace constar que el (la) C 7 _____ con categoría 8 _____ Matricula 9 _____ permanecerá ausente del Departamento de 10 _____			
a partir de los 11 _____ para ocurrir a 12 _____			
con objeto de 13 _____			
_____ 14 _____ Firma del Trabajador		_____ 15 _____ Jefe Inmediato	
		_____ 16 _____ Responsable de los Servicios de Personal	

Nota: Para considerarse el pase como oficial o médico, este deberá contar con el correspondiente sello o documentos comprobatorio, que certifique la presencia del trabajador en la dependencia, oficina de destino.

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

PROCEDIMIENTO 2. INTERPRETACIÓN DE LICENCIAS

19

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

 IMSS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

PROPÓSITO

Reducir el ausentismo, y al mismo tiempo realizar la programación de las coberturas de las plazas de acuerdo a la normatividad vigente.

ALCANCE

Documentos que tienen como finalidad conceder permiso a los empleados para dejar de laborar por un periodo de tiempo que va desde uno a más de sesenta días.

En el instituto se pueden encontrar diferentes clases de licencias que pueden ser:

1. Licencia con sueldo; van desde uno a tres días y se otorgan a los trabajadores por causas personales o familiares de fuerza mayor, siempre y cuando se presente un documento probatorio que avale que es necesaria la ausencia del trabajador de su puesto de trabajo.
2. Licencia sin sueldo; este documento se utiliza para poder ausentarse de su centro de trabajo sin necesidad de comprobar su ausencia; éstas pueden ser desde uno y hasta sesenta días sin embargo los trabajadores después de estos sesenta días deben regresar a laborar para no salir de nómina; posteriormente en caso de requerirlo podrán volver a solicitarla.

20

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irianda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

3. Los permisos sindicales con goce de sueldo íntegro, contenidos en la cláusula 42 del C.C.T., se clasifican en cuatro grupos:

- Permisos permanentes correspondientes a los incisos a), b), c), d), e), f) y g).
- Permisos para asistencia a Congresos y Consejos correspondientes a los incisos h), i) y j).
- Permisos para Representantes de Planilla en procesos electorales correspondientes al inciso k).
- Permisos de corta temporalidad correspondientes al inciso l).

POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS

El presente procedimiento se elaboró con base a lo dispuesto en:

- Procedimiento para el seguimiento y control del ausentismo no programado de los trabajadores del IMSS 1A31-003-005
- Cláusula 42, Contrato Colectivo de Trabajo

LICENCIAS CON SUELDO

Las licencias con goce de sueldo deberán contener anexo el comprobante que justifique su otorgamiento, en caso de no tenerlo, se considerará como licencia sin goce de sueldo.

LICENCIAS SIN SUELDO

No se autorizarán licencias sin goce de sueldo a trabajadores que incurran en cuarta falta en el lapso de 30 días.

21

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:
		Rev.
		Hoja:

Cuando a un trabajador dentro de un periodo de licencia sin sueldo le expidan certificado de incapacidad, no procederá el pago de los días comprendidos en él.

Permisos temporales. Procedimiento para el trámite de permisos temporales sin sueldo y sin generación de antigüedad.

Cuando un trabajador presente un certificado de incapacidad médica, expedido antes de iniciar una licencia autorizada y los días amparados por dicha incapacidad correspondan a parte o a todos los días de la licencia, se deberá reportar la incapacidad y el periodo restante como licencia.

Permisos Económicos (Licencias con sueldo)

Será responsabilidad del Jefe de la Dependencia de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, la autorización de los permisos económicos (Licencias con sueldo).

- Al personal bajo el régimen del Contrato Colectivo de Trabajo, se autorizarán permisos económicos en apego a las Cláusulas 39 y 41, Fracción II y Artículo 65 del Reglamento Interior de Trabajo del CCT, debiendo requisitar el formato denominado Solicitud de Licencia.
- Al personal de Estatuto de Confianza "A", se le podrán autorizar permisos hasta por tres días con goce de salario, siempre y cuando exista caso fortuito o causa de fuerza mayor debidamente acreditada, debiendo requisitar el formato denominado Solicitud de Licencia y/o Permiso Económico para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" en apego al Artículo 28 del Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Drs. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Los permisos económicos deberán contener anexo el comprobante que justifique su autorización, en caso de no tenerlo se considerará como licencia sin goce de sueldo.

Licencias sin sueldo

- Será responsabilidad del Jefe de la Dependencia de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, la autorización de las licencias sin sueldo.
- Al personal bajo el régimen del Contrato Colectivo de Trabajo, se autorizarán licencias sin goce de sueldo en apego a las Cláusulas 41, Fracción I y 44 del C.C.T., debiendo requisitar el formato denominado Solicitud de licencia.
- Al personal de Estatuto de Confianza "A", se autorizarán licencias sin sueldo en apego al Artículo 29 del Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" del Instituto Mexicano del Seguro Social, debiendo requisitar el formato denominado Solicitud de Licencia y/o Permiso Económico para Estatuto de Trabajadores de Confianza "A".
- Al personal de Estatuto de Confianza "A", se le podrán autorizar licencias hasta por un año en forma temporal, continua o discontinua, sin goce de sueldo ni generación de antigüedad, siempre que el solicitante hubiese laborado de manera ininterrumpida por lo menos durante un año previo a la solicitud.

23

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Al personal de Estatuto de Confianza "A", se le podrá otorgar licencia sin goce de sueldo ni generación de antigüedad hasta por tres años, siempre que el solicitante haya obtenido una beca otorgada por una Institución distinta al Instituto para realizar estudios de postgrado dentro o fuera del país, siempre y cuando estén directamente vinculados con las funciones que desempeñen.
- Los Responsables de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, deberán de tumar al Departamento Delegacional de Personal o División de Servicios al Personal en Nivel Central, el original de la licencia sin sueldo de 61 hasta 365 días, antes de la fecha de inicio del disfrute.
- El Responsable de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos, deberá enviar el reporte por cuarta falta a la Jefatura de Servicios Jurídicos o Coordinación Laboral, cuando el trabajador no reanude labores dentro de los cuatro días hábiles siguientes al término de la licencia.
- Las quincenas comprendidas dentro del periodo de 60 días, deberán ser cobradas por el trabajador aun cuando no labore un sólo día dentro de las mismas, sin que por este hecho sea sancionado.
- Si el trabajador solicita prórroga con la que rebasen los 60 días de licencia, deberá pagar al Instituto el importe de los salarios correspondientes a las quincenas cobradas durante la licencia inicial, para que la prórroga le pueda ser concedida.

24

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Las Unidades Operativas o Normativas deberán de turnar al Departamento Delegacional de Personal y al Área de Servicios al Personal en Oficinas Centrales, el original de la licencia de 61 hasta 365 días, dentro de los 5 días hábiles antes de la fecha de inicio de disfrute.
- Al trabajador que no reanude labores dentro de los 4 días hábiles siguientes al término de la licencia, se le reportará al Departamento Delegacional de Relaciones Laborales y en Oficinas Centrales a la Coordinación de Relaciones Laborables.
- La autorización de las licencias debe ser por el jefe de la Unidad Operativa o Normativa.
- **Capítulo VI. Contrato Colectivo de Trabajo- Ausencias, Permisos y Licencias. Cláusula 39.- Permisos Económicos.** El Instituto concederá invariablemente los permisos solicitados, siempre y cuando, hayan sido presentados con un mínimo de cinco días hábiles antes de la fecha de inicio.
- Los trabajadores con licencia podrán renunciar a ésta, siempre y cuando no afecten derechos de terceros.
- Las licencias con sueldo, se pueden otorgar a los trabajadores que vayan a realizar su examen profesional hasta por 2 días dependiendo del lugar en el que se vaya a realizar.
- Los permisos a los trabajadores, se conceden en forma temporal, continua o discontinua, hasta por un año, sin goce de sueldo, siempre que los solicitantes tuvieran por lo menos un año de antigüedad.

25

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

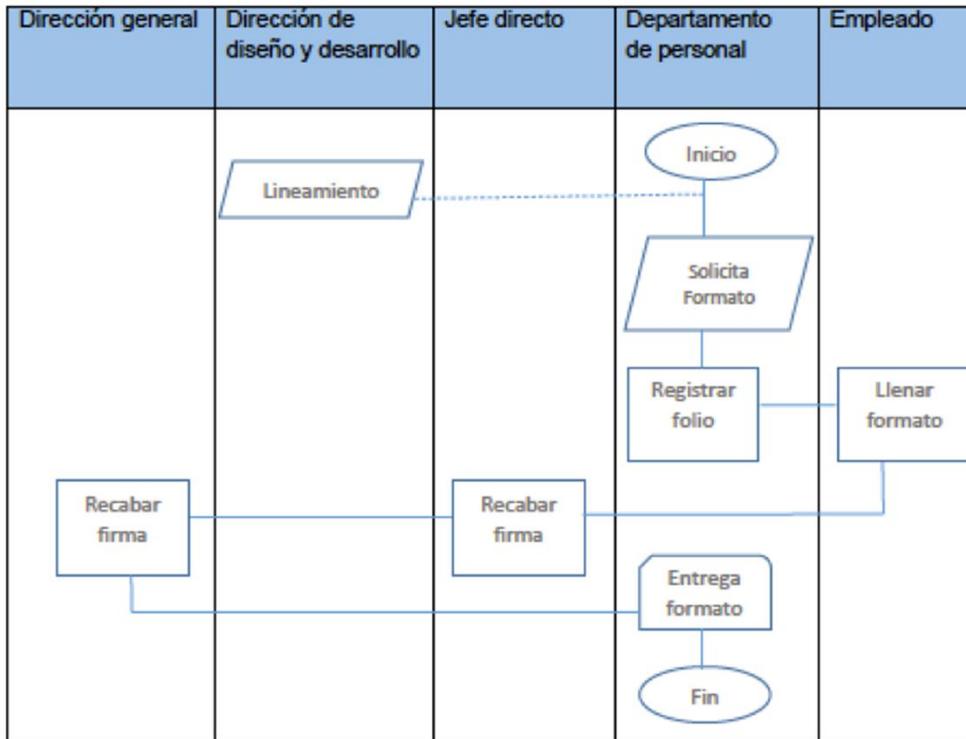
Etapas	Actividad	Responsable
1.- Solicitar formato	Dirigirse al departamento de personal y solicitar formato	Departamento de personal
2.- Llenar los espacios	Llenar espacios en blanco definiendo el tipo de licencia a solicitar (con o sin goce de sueldo y la cantidad de días) y especificando los siguientes datos: estado, fecha, nombre, categoría, matrícula, adscripción y número de días que solicita.	Empleado que solicita licencia
3.- Recabar firma del jefe directo	Buscar al jefe directo y solicitar su firma.	Empleado que solicita pase
5.-Recabar firma del Director o Subdirector	Buscar al Director y solicitar firma en caso de no encontrarlo, acudir con el Subdirector	Empleado que solicita pase
6.-Entregar formato y documentación probatoria en su caso.	Entregar formato en el área de personal para su Revisión y Aprobación; así como los documentos que sustenten el motivo de la licencia.	Departamento de personal
	Fin del procedimiento	

26

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	
Contrato Colectivo De Trabajo	Artículo 5, Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social.
Normativa del IMSS	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

ANEXOS

MÉXICO		SOLICITUD DE LICENCIA													
DELEGACION REGIONAL ESTADO DE MEXICO ORIENTE		FOLIO 2													
DEPARTAMENTO DELEGACIONAL DE PERSONAL Y DESARROLLO		CUAUTTLAN (ZCALU)													
C. JEFE DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL PRESENTE		<input checked="" type="checkbox"/> LICENCIA CON SUELDO DE 1 A 3 DIAS <input type="checkbox"/> LICENCIA SIN SUELDO DE 1 A 3 DIAS													
SOLICITO A USTED ME CONCEDA		<input type="checkbox"/> LICENCIA SIN SUELDO DE 4 A 60 DIAS <input type="checkbox"/> LICENCIA SIN SUELDO DE MAS DE 60 DIAS													
POR EL PERIODO QUE MENCIONO Y PARA TAL EFECTO PROPORCIONO LOS SIGUIENTES DATOS															
Apellido Paterno		Apellido Materno													
Nombre(s)		Matricula													
ESQUIVEL/GOMEZ/ERIKA GABRIELA		98161387													
Categoría AUX UNIV DE OFICINAS 05		Adscripción U.M.F52													
PERIODO QUE SE SOLICITA		LICENCIAS ANTERIORES													
<table border="1"> <tr> <th>INICIO</th> <th>TERMINO</th> <th>INICIO</th> <th>TERMINO</th> </tr> <tr> <td>DIA MES AÑO</td> <td>DIA MES AÑO</td> <td>DIA MES AÑO</td> <td>DIA MES AÑO</td> </tr> <tr> <td>29/06/2018</td> <td>27/01/2018</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	INICIO	TERMINO	INICIO	TERMINO	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO	29/06/2018	27/01/2018			TOTAL DE DIAS: 3		
INICIO	TERMINO	INICIO	TERMINO												
DIA MES AÑO	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO	DIA MES AÑO												
29/06/2018	27/01/2018														
LLENSO SI SE TRATA DE LICENCIA CON GOC DE SUELDO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		Motivo: INTE RNA MIEN TO Comprobantes de la Solicitud:													
CONTROL DE ADEUDOS LLENSO SI SE TRATA DE LICENCIA SIN GOC DE SUELDO DE 1 A 3 DIAS															
<input type="checkbox"/> 130 O RECUP. CRED. <input type="checkbox"/> 135 HIPOTECARIO		<input type="checkbox"/> 132 GASTOS DE ESCRITURACION <input type="checkbox"/> 134 AUTOMOVIL S.M.I. <input type="checkbox"/> 136 PRESTAMO MEDIANO PLAZO													
ESTA LICENCIA SE AUTORIZA SI NO HAY ADEUDO EN LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:															
CONCEPTOS CERTIFICADO DE NO ADEUDO		CONCEPTOS CERTIFICADO DE NO ADEUDO													
138 LIBROS Y SVS COMISION 139 SEGUROS COMISION 140 CONTRAVALE COMISION 141 RELATARIOS COMISION 142 SVS AGUAS PERS. PERS. 143 N. ADEUDOS PERS. PERS. CAJA UNIV. 144 RESUP. AGUAS PERS. 145 RECUP. VALE LINP. BLANCO 148 SEGURO AUTOMOVIL 188 RESC. POR VIACION DE		160 RECUP. ANT. A CTA. SUELDOS 162 RESC. RESP. SOBRE 166 CASAS COMERCIALES COMISION 168 RESC. POR VALES DE ROPA 169 S. ADEUDOS PERS. VALE CTA.													
TRABAJADOR ESQUIVEL/GOMEZ/ERIKA Firma		RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL EN LA DEPENDENCIA JEFE DE LA DEPENDENCIA AUTORIZACION Nombre y Firma Firma													
DEPARTAMENTO DELEGACIONAL DE PERSONAL Y DESARROLLO															
FUNCION NUMERO FOLIO MATRICULA MARCA DE RAJA FECHA DE CLAVS DE PLACILLA FECHA PROB. CIPIA DE CONTROL		OFICINA DE EMISION DE NOMINA E INFORMACION ACUSE DE RECIBO RESPONSABLE DEL REPORTE GNA, PROCESO Nombre y Firma													

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

**PROCEDIMIENTO 3. INTERPRETACIÓN DE CONSTANCIAS DE
COMISIÓN**

29

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

PROPÓSITO

Otorgar a los empleados la posibilidad de asistir a capacitación continua, para mejorar el desempeño de sus funciones y/o asistir a juntas, conferencias, etc. en diversas unidades, sin que esto ocasione que tenga un descuento por faltas.

ALCANCE

Permitir al trabajador ausentarse de su centro laboral por motivo de capacitación o alguna reunión convocada por el instituto, en éste documento se detalla el motivo por el cual el trabajador estará comisionado, la cantidad de días de la comisión; así como el lugar y el medio de transporte que se utiliza en caso de que se vayan a reembolsar los gastos de viáticos.

POLÍTICAS OPERACIONES NORMAS Y LÍNEAMIENTOS

El documento se tiene que solicitar en el departamento de personal para llenar los datos que se requieren, así como solicitar la firma de autorización para que se lleve a cabo la comisión.

En este caso el trabajador al finalizar la comisión deberá presentar dicho documento con el sello del lugar en el cual se encontró comisionado, la fecha y hora en la que se retiró y la firma del jefe del lugar en cuestión y al regresar a su centro de trabajo deberá pasar al departamento de personal para que sea firmado la reanudación de labores por el jefe del departamento o por el jefe de la dependencia; los días en los que el trabajador se encuentre comisionado se capturarán como días laborados, conservando el pago íntegro de las prestaciones (estímulos de asistencia y puntualidad).

30

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

Existe otro tipo de comisión, la cual es por más de 16 horas con dicho documento el trabajador asiste hasta cuatro días a reuniones y en el mismo deberá presentar sello de cada uno de los días que permanezca comisionado.

Comisión

- Cuando el personal bajo el régimen del Contrato Colectivo de Trabajo, realice actividades fuera de su lugar de trabajo, abarcando el total de su jornada laboral, se deberá reportar en el programa SIAP-APS con clave 83 (comisión), siempre y cuando presente copia del pliego de comisión debidamente requisitado y/o documento de autorización correspondiente, al Responsable de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos.
- Cuando el personal de Estatuto de Confianza "A", realice actividades fuera de su lugar de trabajo, abarcando el total de su jornada laboral, se deberá reportar en el programa SIAP-APS con clave E51 (comisión laboral), siempre y cuando presente copia del pliego de comisión debidamente requisitado y/o documento de autorización correspondiente, al Responsable de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos.

31

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Código:
		Rev.
		Hoja:

- Cuando el personal bajo el régimen del Contrato Colectivo de Trabajo, realice actividades fuera de su lugar de trabajo por motivo de capacitación, abarcando el total de su jornada laboral, se deberá reportar en el programa SIAP-APS con clave 84 (comisión para capacitación), siempre y cuando presente copia del "oficio, memorándum o dictamen" debidamente autorizado, al Responsable de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos.
- Cuando el personal de Estatuto de Confianza "A", realice actividades fuera de su lugar de trabajo por motivo de capacitación, abarcando el total de su jornada laboral, se deberá reportar en el programa SIAP-APS con clave E52 (comisión para capacitación), siempre y cuando presente copia del "oficio o memorándum" debidamente autorizado, al Responsable de Servicios al Personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Órganos Operativos y Coordinaciones Administrativas de los Órganos Normativos.
- El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás disposiciones aplicables al respecto.

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

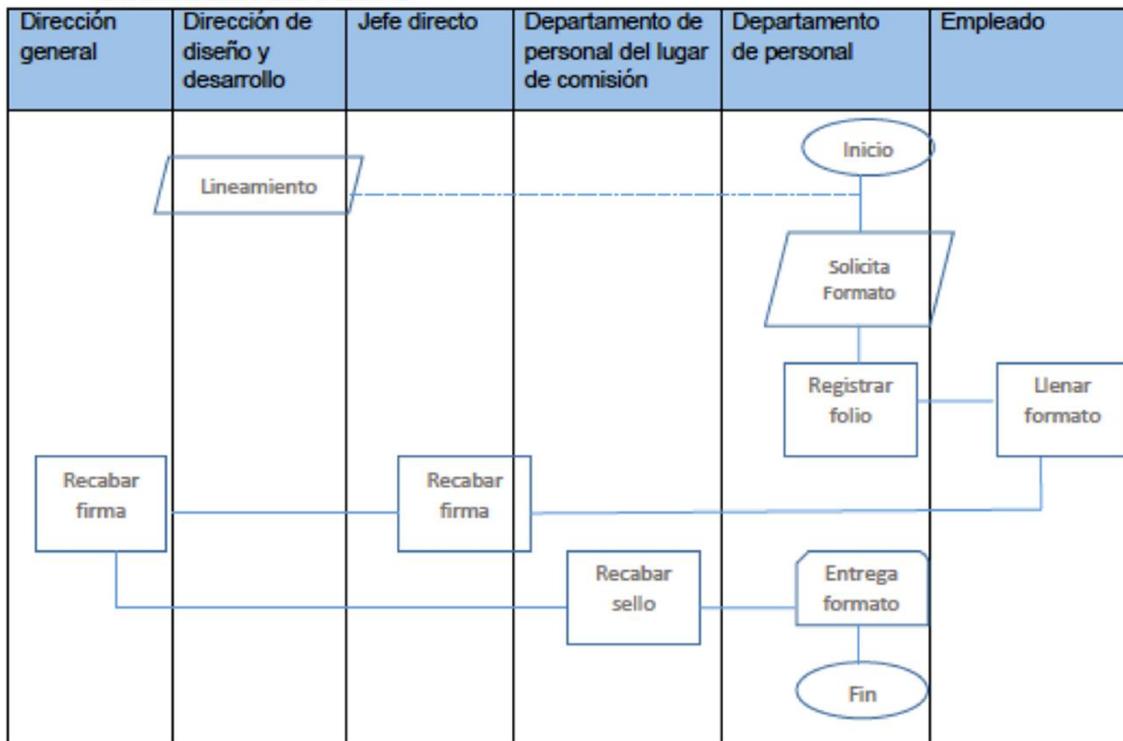
Etapas	Actividad	Responsable
1.- Solicitar formato	Dirigirse al departamento de personal y solicitar formato	Departamento de personal
2.- Llenar los espacios	Llenar espacios en blanco definiendo el tipo comisión (junta, capacitación, apoyo) y especificando los siguientes datos: nombre, categoría, matrícula, dependencia y objeto de la comisión	Empleado que solicita licencia
3.- Recabar firma del jefe directo	Buscar al jefe directo y solicitar su firma.	Empleado que solicita pase
5.-Recabar firma del Director o Subdirector	Buscar al Director y solicitar firma en caso de no encontrarlo, acudir con el Subdirector	Empleado que solicita pase
6.- Recabar sello del lugar de la comisión	Dirigirse al departamento de Personal del lugar en el que se encuentre comisionado	Departamento de personal de la unidad de comisión
6.-Entregar formato y documentación probatoria en su caso.	Entregar formato en el área de personal para su Revisión y Aprobación; así como los documentos que sustenten el motivo de la licencia. Fin del procedimiento	Departamento de personal

33

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	
Contrato Colectivo De Trabajo	Artículo 5, Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social.
Normativa del IMSS	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

ANEXOS

		INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	
CONSTANCIA DE COMISION HASTA 16 HORAS			
			FOLIO 2
AUTORIZACION DE COMISION			
NOMBRE DEL EMPLEADO	ESQUIVEL GOMEZ ERIKA GABRIELA		
CATEGORIA	AUX UNIV DE OFICINAS 85	MATRICULA	98151387
DEPENDENCIA	UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR No. 52		
OBJETO DE LA COMISION	CURSO HABILITACION DE INSTRUCTORES		
LUGAR DE LA COMISION	CENTRO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO TLALNEPANTLA		
MEDIO DE TRANSPORTE	VEHICULO PARTICULAR	VEHICULO OFICIAL	
		FUNCIONARIO QUE AUTORIZA	
IMPORTE DE GASTOS DE ALIMENTACION Y PASAJES			
ANTICIPO GASTOS ALIMENTACION	\$		
ANTICIPO DE PASAJES			
ANTICIPO DE GASTOS POR USO DE VEHICULO		ENCARGADO DEL FONDO FIJO	
	SUMA \$		
LUGAR Y FECHA		EMPLEADO COMISIONADO	
CERTIFICACION DE PERMANENCIA			
LUGAR Y SELLO	FECHA Y HORA	FIRMA AUTOGRAFA DE CERTIFICACION	
	LLEGADA:		
	SALIDA:		
CERTIFICACION DE REANUDACION DE LABORES			
FECHA			
	FIRMA AUTOGRAFA DE CERTIFICACION	DIRECTOR	
LIQUIDACION			
CONCEPTO	IMPORTE	ENCARGADO DEL FONDO FIJO	
AUTOPORTE GASTOS	\$		
COMPROMISOS PRESENTADOS	\$	EMPLEADO COMISIONADO	
SALDO	\$		

Página 1

35

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

**PROCEDIMIENTO 4. INTERPRETACIÓN DE FORMATO POR
OMISIÓN DE REGISTROS DE ENTRADA O SALIDA**

36

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
			Rev.
			Hoja:

PROPÓSITO

Con este documento el trabajador tiene la posibilidad de justificar algún registro que como su nombre lo dice puede ser de entrada o de salida.

ALCANCE

Evitar que los trabajadores tengan descuentos indebidos, por no poder hacer su registro de entrada o salida dentro de su horario de trabajo; ya sea por motivos técnicos, exceso en la carga de trabajo y/o por olvido.

POLÍTICAS, OPERACIONES, NORMAS Y LÍNEAMIENTOS

El trabajador debe acudir a la oficina de personal para solicitar el formato, deberá llenar los datos correspondientes, así como un motivo causal de la omisión y de manera obligatoria deberá anexar documentación que sustente su estancia en el centro de trabajo; posteriormente solicitará el visto bueno de su jefe inmediato superior y una vez obtenida la firma de dicho personaje; se recabará la firma del jefe de la dependencia, administrador o jefe de personal para autorización de la justificación.

Una vez recabadas las firmas se entrega en el departamento de personal, en donde se revisará la documentación y se pondrán los registros de entrada o salida como si el trabajador hubiera checado lo cual no afectará el pago del salario.

Cabe mencionar que únicamente se aceptará una omisión al día; es decir, si el trabajador solicita un formato para justificar el registro de entrada, no se podrá solicitar uno para el registro de salida y viceversa.

37

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

Artículo 21 del Reglamento Interior de Trabajo. Los trabajadores registrarán personalmente su hora de entrada y salida en los términos de este Reglamento; por tanto queda prohibido marcar la asistencia por otra persona.

Artículo 28. Cuando el trabajador, habiendo asistido a sus labores haya omitido registrar su entrada o salida, deberá ser justificado mediante certificación escrita del Jefe de la Dependencia de su adscripción o de quien éste último autorice.

Artículo 84. Cada falta u omisión de carácter leve cometida por primera vez en el lapso de un año calendario originará una amonestación y las subsiguientes originarán una nota de demérito.

Se considerarán faltas u omisiones leves de los trabajadores:

- a) Registrar su asistencia y no presentarse a desempeñar sus labores una vez transcurrido el tiempo necesario para su traslado al lugar de servicio;
- b) Tomar alimento fuera del horario que se les tenga asignado;
- c) Incurrir en descortesía con sus compañeros o personas que acudan a ellos;
- d) Omitir marcar entrada o salida; y**
- e) Otras causas semejantes a juicio de la Comisión o Subcomisiones respectivas.

38

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

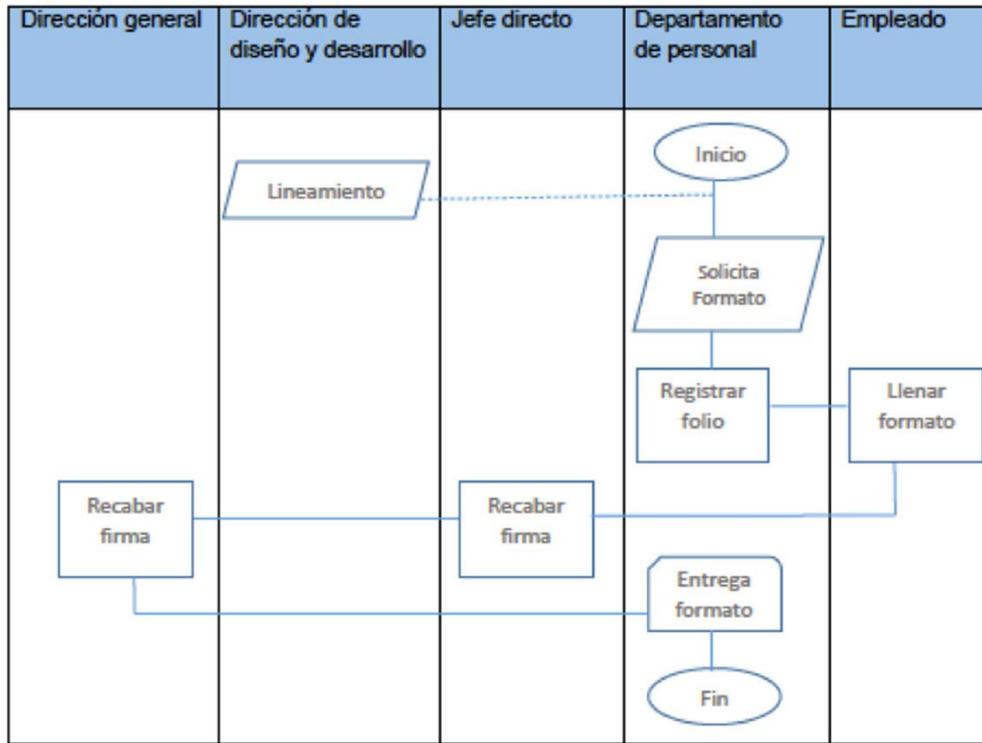
Etapas	Actividad	Responsable
1.- Solicitar formato	Dirigirse al departamento de personal y solicitar formato	Departamento de personal
2.- Llenar los espacios	Llenar espacios en blanco especificando: delegación . Fecha, nombre, matrícula, si es omisión de entrada o salida y motivo de la omisión.	Empleado que solicita licencia
3.- Recabar firma del jefe directo	Buscar al jefe directo y solicitar su firma.	Empleado que solicita pase
4.-Recabar firma del Director o Subdirector	Buscar al Director y solicitar firma en caso de no encontrarlo, acudir con el Subdirector	Empleado que solicita pase
5.- Recabar sello del lugar de la comisión	Dirigirse al departamento de Personal del lugar en el que se encuentre comisionado	Departamento de personal de la unidad de comisión
6.-Entregar formato y documentación probatoria en su caso.	Entregar formato en el área de personal para su Revisión y Aprobación; así como los documentos que sustenten el motivo de la licencia. Fin del procedimiento	Departamento de personal

39

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	
Contrato Colectivo De Trabajo	Artículo 5, Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social.
Normativa del IMSS	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

ANEXOS

	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		JUSTIFICACION POR OMISION DE REGISTRO
	Delegación 1		
Dependencia 3	2		
a de de			
C. 4			
Categoría 5		Matrícula 6	
Adscripción 7		Horario 8	
El trabajador debe registrar asistencia en apego al art. 21 del RIT; por excepción y conforme al art. 28 del RIT, se justifica la omisión del registro de:			
Motivo de la omisión: 10		9	
Solicita 11	Certifica 12	Autoriza 13	
Trabajador o Trabajadora	Jefe de Servicio	Jefe de la Dependencia	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		Código:
			Rev.
			Hoja:

PROCEDIMIENTO 5. INTERPRETACIÓN DE SUSTITUCIONES

42

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

PROPÓSITO

Garantizar la correcta elaboración, registro, control en tiempo real y apego a la normativa institucional de los convenios Trabajador por Trabajador.

ALCANCE

Este es un convenio que permite reducir el ausentismo en las unidades médicas y no médicas y al mismo tiempo evita que los trabajadores presenten descuentos en sus pagos; toda vez que otro trabajador con la misma categoría realiza las funciones asignadas a éste; es decir, lo sustituye.

POLÍTICAS, OPERACIONES, NORMAS Y LÍNEAMIENTOS

- No se aceptarán convenios retroactivos
- El Jefe de Servicio podrá negar un convenio en caso de que el trabajador sustituto no cuente con las habilidades y aptitudes necesarias para que realice la sustitución en su servicio.
- El tiempo límite para realizar un convenio es hasta un minuto antes de que empiece la jornada laboral del trabajador solicitante, procurando que estos convenios sean de carácter urgente.
- El director o Jefe de la Dependencia, el Responsable de los Servicios de Personal, así como el delegado sindical en las unidades médicas y no médicas según corresponda , autorizarán el convenio sustitución de trabajador a trabajador, y en su ausencia el personal que designe el Director de la Unidad
- El sustituto deberá desarrollar precisamente las funciones que correspondan a la categoría sustituida, dentro del horario y registrando asistencia en la tarjeta correspondiente o dispositivo biométrico.

43

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

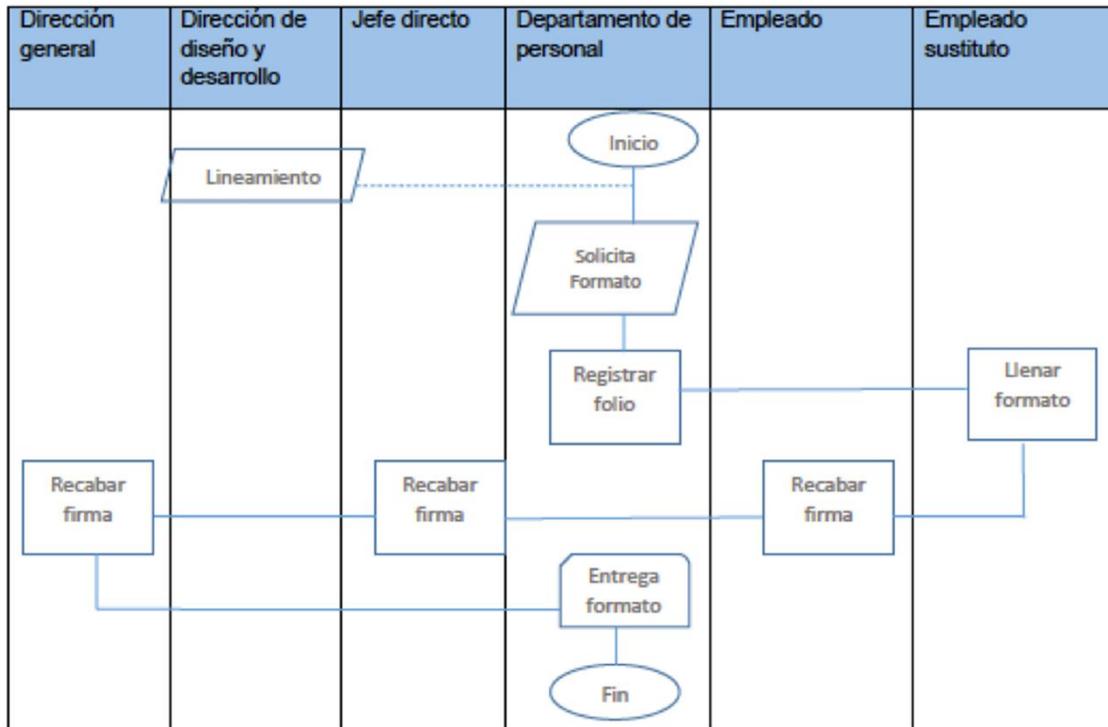
Etapas	Actividad	Responsable
1.- Solicitar formato	Dirigirse al departamento de personal y solicitar formato	Departamento de personal
2.-Anotar folio	Se debe registrar el número de folio	Departamento de personal
3.-Llenar los espacios	Llenar espacios en blanco especificando los siguientes datos: estado, fecha, nombres, categorías, matrícula, turno, si es omisión y los días de la sustitución.	Empleado que solicita pase
4.-Recabar firma del jefe directo	Buscar al jefe directo y solicitar su firma.	Empleado que solicita pase
5.-Recabar firma del Director o Subdirector	Buscar al Director y solicitar firma en caso de no encontrarlo, acudir con el Subdirector	Empleado que solicita pase
6.-Entregar formato	Entregar formato en el área de personal para su Revisión y Aprobación	Departamento de personal
	Fin del procedimiento	

44

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DIAGRAMA DE FLUJO



Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento	
Convenio del programa trabajador a trabajador celebrado el 31 de enero de 2008.	Minuta de acuerdo bilateral para prórroga del convenio firmado el 31 de enero de 2008, celebrado el 26 de marzo de 2012
Método específico de trabajo que define los procesos de elaboración, registro y control de convenios "sustitución trabajador a trabajador"	

46

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
		Rev.
		Hoja:

ANEXOS

LEGACION ESTADO DE MEXICO ORIENTE SELLEJUN V ILA DE AUTORIZACION DE SUSTITUCION TRABAJADOR A TRABAJADOR CUAUTILAN (OCCALI, EDO. ME)		SOLICITUD DE LICENCIA 15 DIVISION DE SERVICIOS AL TRABAJADOR DIVISION DE SERVICIOS AL TRABAJADOR	
DATOS DEL TRABAJADOR SUSTITUIDO: SE HACE CONSTAR QUE _____ MATRICULA _____ CATEGORIA _____ ASIGNATURA _____ SERVIDIO _____ TURNO _____ JORNADA _____ DESCANSOS: Sub-Diaria		CATEGORIA _____ SERVIDIO _____ TURNO _____ JORNADA _____ DESCANSOS: Sub-Diaria	
DATOS DEL TRABAJADOR SUSTITUI: SUSTITUIDO POR EL (LA) _____ MATRICULA _____ CATEGORIA _____ ASIGNATURA _____ SERVIDIO _____ TURNO _____ JORNADA _____ DESCANSOS: Sub-Diaria		SUSTITUIDO POR EL (LA) _____ MATRICULA _____ CATEGORIA _____ ASIGNATURA _____ SERVIDIO _____ TURNO _____ JORNADA _____ DESCANSOS: Sub-Diaria	
DOS DE LA SUSTITUCION FECHA DE SUSTITUCION: 1 de diciembre de 2007 HORARIO DE SUSTITUCION: 12:30 A 21:00 TURNO DE SUSTITUCION _____ AREA O SERVICIO DE SUSTITUCION _____ NO DE CONTROL DE SUSTITUCION _____		FECHA DE SUSTITUCION _____ HORARIO DE SUSTITUCION _____ TURNO DE SUSTITUCION _____ AREA O SERVICIO DE SUSTITUCION _____ NO DE CONTROL DE SUSTITUCION _____	
FIRMA DE ACEPTACION _____ NOMBRE Y FIRMA DEL SUSTITUIDO _____ Jefe de Servicio _____ Jefe Depto de Personal _____ Delegado Sindical _____		FIRMA DE ACEPTACION _____ NOMBRE Y FIRMA DEL SUSTITUIDO _____ Jefe de Servicio _____ Jefe Depto de Personal _____ Delegado Sindical _____	
EL QUE SU SUSTITUCION _____ MATRICULA _____ CATEGORIA _____ ASIGNATURA _____ ME COMPROMETO A _____		EL QUE SU SUSTITUCION _____ MATRICULA _____ CATEGORIA _____ ASIGNATURA _____ ME COMPROMETO A _____	
RESPECTAR LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL PROYECTO DE SUSTITUCION DE TRABAJADOR A TRABAJADOR COMO SUSTITUIDO O SUSTITUIDO CUANDO ASI SE REQUIERA DEL MISMO MODO, ACEPTO LO QUE VIENE EN EL PRESENTE DOCUMENTO COMO RESPALDO AL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE DE NO CUMPLIR CON LO ANTES PACTADO ME HARE RESPONSABLE A LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS CORRESPONDIENTES EN EL ENTENDIDO DE QUE SI POR ALGUN MOTIVO INJUSTIFICADO INCLINARE EN LA INCUMPLACION A UNO DE LOS PUNTOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO O TOMARE MOTIVO QUE FUERA DEL PROYECTO POR EL LAPSO DE _____ A TENTAMENTE _____		RESPECTAR LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL PROYECTO DE SUSTITUCION DE TRABAJADOR A TRABAJADOR COMO SUSTITUIDO O SUSTITUIDO CUANDO ASI SE REQUIERA DEL MISMO MODO, ACEPTO LO QUE VIENE EN EL PRESENTE DOCUMENTO COMO RESPALDO AL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE DE NO CUMPLIR CON LO ANTES PACTADO ME HARE RESPONSABLE A LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS CORRESPONDIENTES EN EL ENTENDIDO DE QUE SI POR ALGUN MOTIVO INJUSTIFICADO INCLINARE EN LA INCUMPLACION A UNO DE LOS PUNTOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO O TOMARE MOTIVO QUE FUERA DEL PROYECTO POR EL LAPSO DE _____ A TENTAMENTE _____	
ACEPTO (NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR) _____		ACEPTO (NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR) _____	
SUSTITUCIONES FALTAS FECHA FIRMA		SUSTITUCIONES FALTAS FECHA FIRMA	

Control de Emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Erika Gabriela Esquivel Gómez	Lic. Ma. Angélica Blancas Martínez	Dra. Irlanda León Bojorges
Firma			
Fecha			

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la etapa de análisis se realizó la revisión de los formatos e información y se aplicaron algunas encuestas para conocer las inquietudes del personal.



Imagen 1. Foto tomada en el interior de la unidad.
Autoría propia

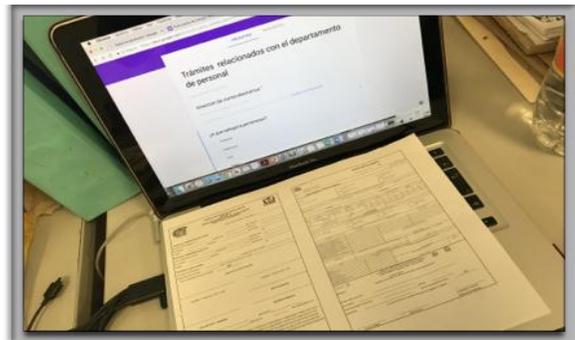


Imagen 2. Aplicación de encuestas

¿A que categoría perteneces?

26 respuestas

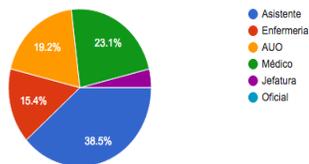


Figura 12. Gráfica que muestra las categorías del Instituto

Consideras que el tiempo para realizar estos trámites es:

26 respuestas

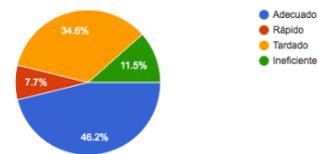
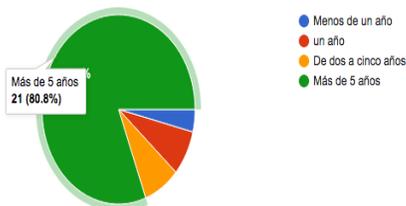


Figura 13. Gráfica que muestra el tiempo de realización de los trámites

¿Cuántos años de servicio tienes en el instituto?

26 respuestas



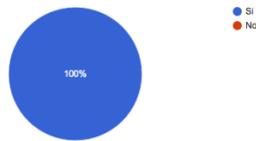
Especifica:

15 respuestas

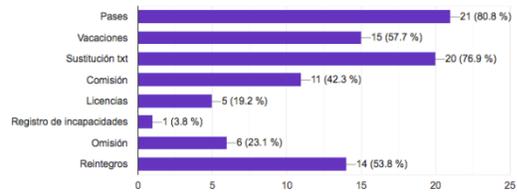
8 años
7
4años 20quincenas
8
7 años
13
16
10 años
36 Años de Antigüedad.
20 años
4

Figuras 14. y 15. Antigüedad de los usuarios

¿Has realizado algún trámite en el departamento de personal?
26 respuestas

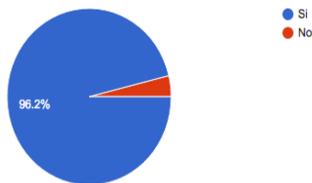


¿Qué tipo de trámite has realizado?
26 respuestas



Figuras 16. y 17. Trámites realizados en el dpto. de Personal

¿Te gustaría que se implementará un sistema de control en tu unidad?
26 respuestas

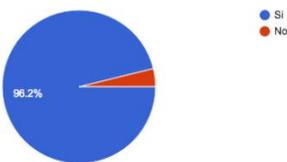


¿Por qué?
26 respuestas

- Para agilizar tramites
- Para que no haya problemas con los pagos
- Habría menos errores
- Para que no haya afectaciones en los pagos
- Para que todos los trabajadores tengamos respuestas más rápidas a nuestros trámites.
- Facilidad, control, eficiencia, comodidad.
- Sería mas eficiente y el respaldo sería electrónico
- Por lo mismo que ya comente en la pregunta anterior
- Para mejorar el servicio
- Por eficiencia
- Sería mas facil
- Sería mas eficiente para los trabajadores y el personal tener tu historial

Figuras 18. y 19. Aceptación del sistema

¿Consideras que un sistema podría ayudar al control de los trámites o incidencias?
26 respuestas



¿Por qué?
26 respuestas

- El sistema es mas facil capturar
- Sería mejor el control de los trámites
- See necesita mas prontitud
- Por errores
- Porque no habria tanto error del personal.
- Sería mas rapido el proceso y abria una base de datos
- Vinculado con los registros de asistencia
- Sería mas simple
- Por que no habria errores de captura
- Para agilizar el tramite
- Agiliza el trámite, y es un buen método de auto supervisión
- Lo agiliza

Figuras 20. y 21. Se muestra como ayuda un sistema en el control de trámites

A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas al departamento de personal y el área de sistemas.

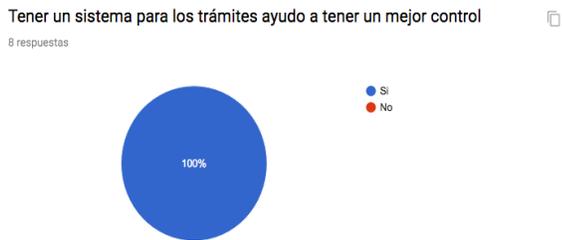


Figura 22. Gráfica que muestra la mejora en el control de trámites

¿Cómo ayuda el manual de procedimientos al proceso de los trámites?

8 respuestas

El proceso se entiende claramente
Describe el proceso y lo muestra de forma gráfica
La descripción, las leyes que lo regulan y el seguimiento
Identificar los formatos
El empleado realiza el llenado de los formatos de forma más rápida
Hay menos dudas
Consultas sus dudas en el manual
Sirve como guía

Figura 23. Formas en las que ayuda el manual en el proceso de trámites

¿Considera usted que el manual de procedimientos ayudo a dar claridad a los trámites del departamento de personal?

8 respuestas

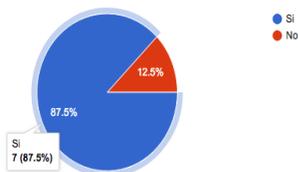


Figura 24. Gráfica que muestra la claridad en los trámites a partir del manual.

¿Cómo ayuda el manual de procedimientos al desarrollo del sistema para trámites de personal?

8 respuestas

De forma gráfica y a través de los diagramas
Mediante una estructura
Entendiendo la funcionalidad
A conocer los datos a utilizar
Identificando los rubros a implrmentar
Identificando los departamentos, áreas y usuarios
Control de acceso
Control de guardias y descuentos

Figura 25. Formas en las que ayuda el manual en el desarrollo del sistema.

Capacitar al personal ayudo a evitar errores y que los procesos sean más rápidos

8 respuestas

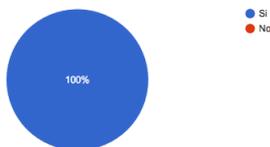


Figura 26. Gráfica que muestra la funcionalidad de la capacitación al personal.

Resultados del sistema

Figura 27. Pantalla de registro de empleados

Figura 28. Pantalla de registro del administrador del sistema

Figura 29. Pantalla de cambio de contraseña

Número de Sustituciones	Matricula	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Mes de sustitución	Año de sustitución
1	000000000000	super	usuario	super	February	2019

Figura 30. Pantalla de control de trámites

Figura 31. Impresión de formato de comisión

Figuras 31. Impresión de formato de pase

CONCLUSIONES

A través de esta investigación se diseñó y desarrolló un manual de procedimientos para la mejora de los procesos administrativos en los trámites del personal de la clínica del IMSS, se pudo observar que una vez implementado este manual sirvió de guía para los trabajadores y los desarrolladores ayudándolos a entender los pasos a realizar, los lineamientos y las necesidades de la institución, a la par de esta investigación y al término y aprobación de cada proceso se fue implementando el sistema que nos ayudó a evitar la pérdida de información y que se sigan realizando descuentos inapropiados, y a su vez conseguir que los pagos se efectúen oportunamente.

Se pusieron en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera llevando un seguimiento de los procesos administrativos, la cultura organizacional, los manuales y los organigramas que son parte fundamental dentro de cada organización.

Se cumplieron nuestros objetivos de automatizar los procesos, evitar pérdidas, disminuir los costos y el tiempo, generando estrategias de mejora a través de información actualizada que podrá ser consultada en el momento que se requiera.

RECOMENDACIONES

Es importante que después de la implementación del manual de procedimientos, se capacite al personal para enseñarle la forma de usarlo y llevar a cabo de forma eficiente los procesos, además de evaluarlos constantemente y mantenerlos actualizados, tanto en la descripción el diagrama de flujo, las políticas y los lineamientos que lo regulan, así también evitar en todo momento que la guía sea confusa.

Documentar todos los oficios que sustentan cada uno de los procesos por si en algún momento se requiere tomar referencia o hacer uso de estos, actualizar las fechas y el contenido en busca de una mejora continua.

Es indispensable que la persona que realice los cambios siempre tenga claridad en los objetivos y partiendo de esto realice las modificaciones y / o actualizaciones necesarias.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, A. (2002). **Administración de organizaciones. Fundamentos y Aplicaciones**. Madrid: Pirámide.
- Brech, E., Thomson, A & FWilson J. (2010). **Lyndall Urwick Management Poiner A Biography**. Oxford: Oxford University.
- Chiavenato, I. (2000). **Administración en los nuevos tiempos**, México: Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2010). **Teoría de diseño Organizacional**. México: Cengage Learning.
- Fayol, H.(1987). **Principios de la administración científica**. Buenos Aires: El ateneo.
- Fernández , J. (1991). **El proceso administrativo**. México: Diana.
- Hampton, D. (2011) **Administración**. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hellriegel D., Slocum J. (2005). **Comportamiento organizacional**. México: Thomson.
- Hermida, J.(2015). **Administración y Estrategia**. Argentina: Ediciones Macchi.
- James, G. (2005). **Comportamiento Organizacional**. México: Limusa.
- Kazmier, L.(2006). **Estadística aplicada a administración y economía**. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (2012). **Administración una perspectiva global y empresarial**. México: McGraw Hill.
- Luna, A. (2015). **Proceso Administrativo**. México: Patria.
- Miner, J. (1973). **El proceso administrativo**. México: CECSA.
- Moros, H. & Reyes, J.(2018, octubre16). **La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio**. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, Vol. 7, 17p.
- Reyes, A.(2004). **Administración moderna**. México: Limusa.
- Robbins, S. (2009). **Comportamiento Organizacional**. México: Pearson.
- Sampieri, R. (2010). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw Hill.
- Scanlan, B.(1978). **Administración: Curso para nuevos gerentes**. México Limusa.
- Soria, R.(2008). **Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México**. Red Académica Iberoamericana Local – Global.
- Terry, G. (1977). **Principios de la administración**. México: Continental.

Anexos Formatos

Las siguientes imágenes se tomaron como ejemplo para el desarrollo del sistema.



Sistema

Las siguientes imágenes muestran los reportes, las categorías disponibles, la manera en la que se llevará el control de las incidencias, los tipos de trámite que se pueden realizar y los formatos obtenidos en el sistema, demostrando así la funcionalidad del mismo.

IMSS Inicio Funciones Administrador

Información Administrador Cambiar Contraseña Empleados Categorías

Empleados

Matricula	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Adscripción	Categoría	Departamento	Cambiar Estatus	Status	Administrador	Editar
000000000000	super	volumo	super	super	TECNICO ELECTRICISTA 80	Personal	Cambiar Estatus	Activo	SI	Editar
41427298	Carlos	Perez	Ramirez	clínica 52	QUIMICO CLINICO 80	DIABETISIS	Cambiar Estatus	Activo	NO	Editar
41006854	Miguel Angel	Escarilla	Juarez	clínica 52	OPERADOR DE AMBULANCIAS 80	Medicina del trabajo	Cambiar Estatus	Activo	NO	Editar

Copyright © 2019

IMSS Inicio Funciones Administrador

Información Administrador Cambiar Contraseña Empleados Categorías

Categorías

Categoría	Editar	Borrar
ENFERMERA ESPECIALISTA	Editar	Eliminar
MEDICO FAMILIAR 80	Editar	Eliminar
ASISTENTE MEDICA 65	Editar	Eliminar
ESTOMATOLOGO 80	Editar	Eliminar
AUX DE ENF SALUD PUB 80	Editar	Eliminar
AUX DE SERVS DE INT 65	Editar	Eliminar
AUX DE SERVS DE INT 65	Editar	Eliminar

IMSS Inicio Funciones Administrador

Información Administrador Cambiar Contraseña Empleados Categorías

DEpartamentos

Departamento	Editar	Borrar
Limpieza	Editar	Eliminar
Medicina preventiva	Editar	Eliminar
Curaciones	Editar	Eliminar
Atención médica continua	Editar	Eliminar
Personal	Editar	Eliminar
Conservación	Editar	Eliminar
Subdirección	Editar	Eliminar

IMSS Inicio Funciones Administrador

Información Administrador Cambiar Contraseña Empleados Categorías

Tipo Licencias

Tipo Licencia	Editar	Borrar
Licencia_Con_suseldo_3_dias	Editar	Eliminar
Licencia_Sin_suseldo_3_dias	Editar	Eliminar
Licencia_Sin_suseldo_4_dias	Editar	Eliminar
Licencia_Sin_suseldo_60_dias	Editar	Eliminar

Capacitación

Fotos tomadas durante la capacitación al personal

