



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Índice

Contenido	Página/ Sección
Autorización .....	1
Introducción .....	2
Organigrama General .....	3
Procedimientos .....	4
Comisaría .....	A
Unidad Ejecutiva .....	B
Unidad Jurídica .....	C
Unidad de Planeación .....	D
Secretaría Particular .....	E
Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente .....	F
Unidad de Tecnologías de Información .....	G
Área de Atención de Auditorías .....	H
Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas .....	I
Subdirección de Servicios Médicos .....	J
Subdirección de Administración .....	K
Subdirección de Finanzas .....	L
Glosario de Términos .....	5
Grupo de Trabajo .....	14





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Autorización

Con fundamento en el artículo 24, de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas y 2 del Decreto No. 131 que emite la Ley por el se crea el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Procedimientos, el cual contiene información referente a su estructura administrativa y tiene como finalidad de servir de instrumento para la toma de decisiones y de consulta al público en general.

El presente documento, entra en vigor a partir del mes de noviembre de 2018 y deja sin efecto todos los expedidos en fechas anteriores.

Autoriza

  
C. P. Jesús Eduardo Thomas Ulloa  
Director General

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Introducción

El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, contribuye a vigilar que los recursos del Estado se administren con eficiencia y eficacia; que el ejercicio del gasto público se realice bajo los criterios de austeridad y racionalidad.

Para lograr este objetivo es importante contar con el Manual de Procedimientos, instrumento administrativo que permite conocer el funcionamiento interno de los órganos administrativos de la Entidad, a través de la descripción de las actividades secuenciales, además de ser un auxiliar en la inducción del personal de nuevo ingreso, ya que el documento expone, qué deben hacer, cómo deben hacerlo y con quién coordinarse para realizar sus rutinas de trabajo.

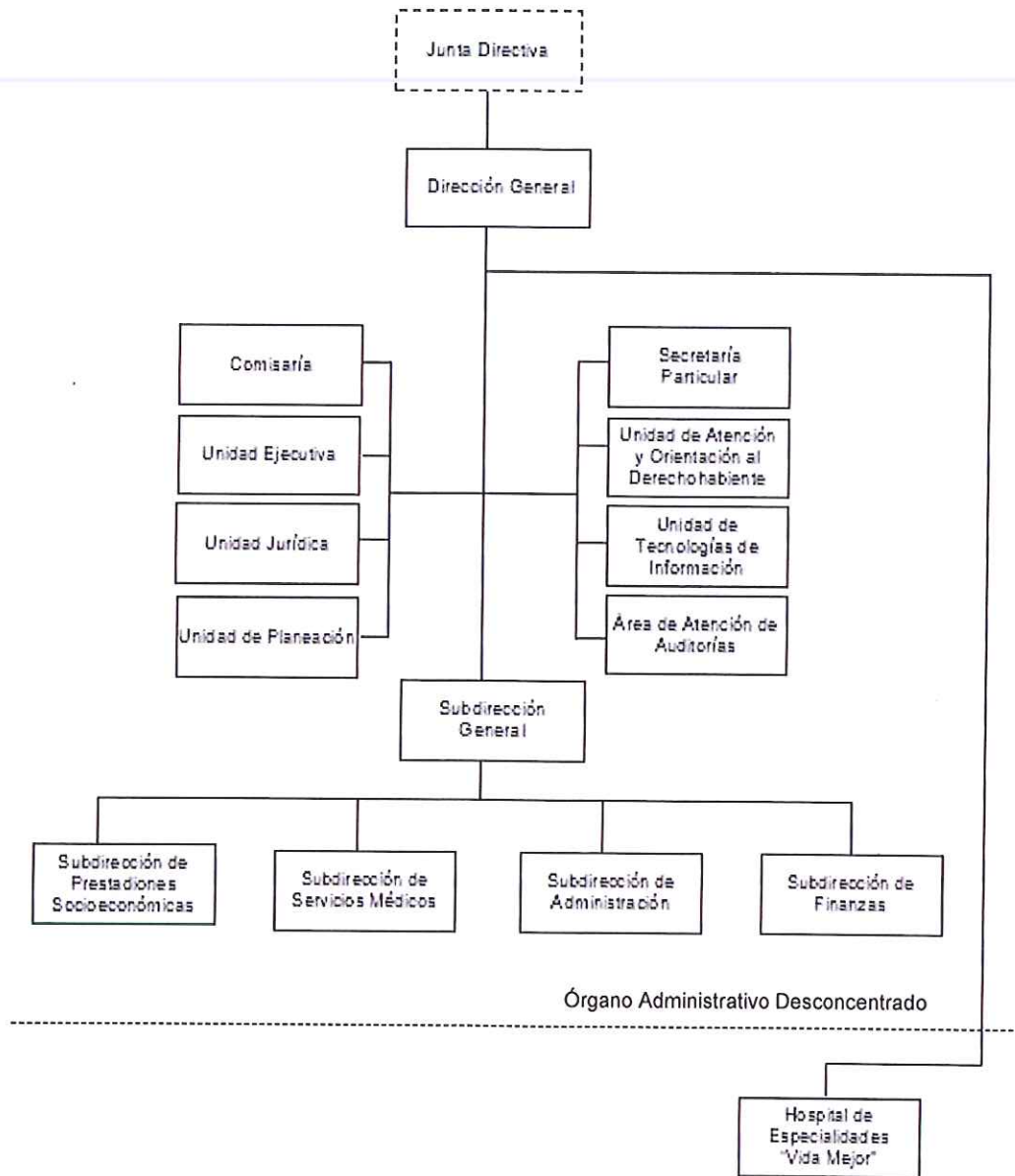
El presente Manual contiene información de cada uno de los procedimientos, en rubros tales como su propósito, alcance, políticas y órganos administrativos responsables de su ejecución; además de anexar un glosario de términos para facilitar su comprensión. Este documento no es una herramienta cerrada ni estática, sino que es un instrumento en permanente actualización, dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los órganos administrativos a sus procesos, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA GENERAL



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

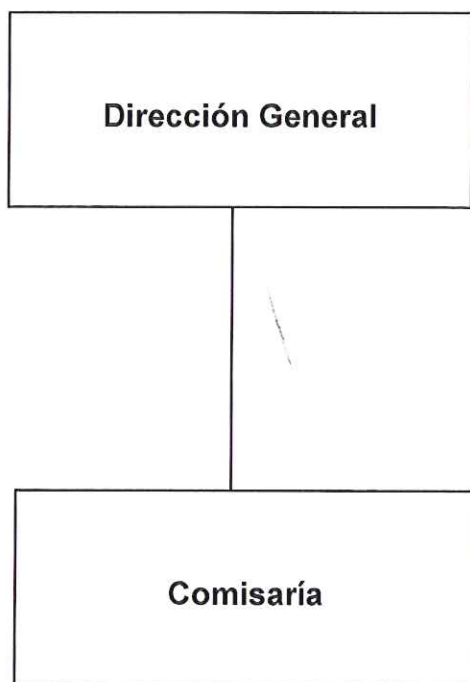
# PROCEDIMIENTOS

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	A





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-C-1

**Nombre del procedimiento:** Se encuentran establecidos en el Manual de Procedimientos Específico de la Coordinación de Comisarios y Despachos Externos de la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Chiapas.

**Propósito:** Vigilar que la funcionalidad y la operatividad de la Entidad, se realice bajo criterios de racionalidad, austeridad, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos.

**Alcance:** Desde la elaboración del programa de vigilancia, prevención y control, hasta la evaluación de la Gestión Pública de las Entidades.

**Responsable del procedimiento:** Comisaría

**Reglas:**

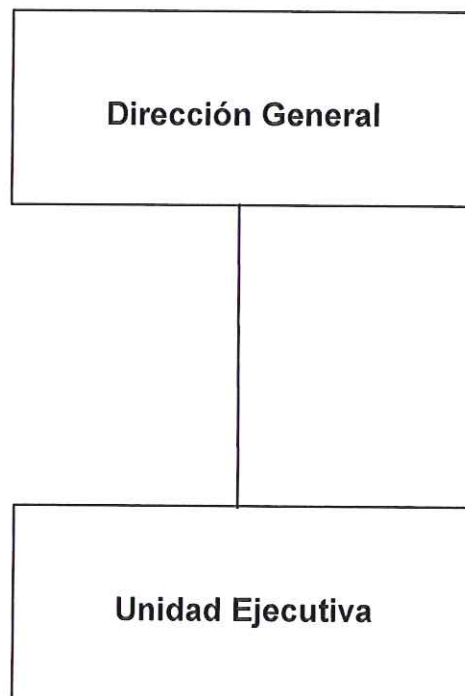
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas.
- Decreto que regula las funciones de los Comisarios Públicos en las Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/1



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	B

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-1

**Nombre del procedimiento:** Integración de información para las sesiones de la Junta Directiva

**Propósito:** Contribuir en resultados satisfactorios de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se le solicita a las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos el status y las propuestas de acuerdos hasta la elaboración del Acta de los acuerdos aprobados por la Junta Directiva.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Ejecutiva

### Reglas:

- Lineamientos Generales para el Funcionamiento de los Órganos de Gobierno de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento para el Funcionamiento de la Junta Directiva del ISSTECH.
- Calendario aprobado.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-UEJ-JDI)

### Políticas:

- Las sesiones extraordinarias se realizarán de acuerdo a las necesidades del Instituto.
- El Acta de Acuerdos, se entregará a los consejeros de la Junta Directiva a más tardar 5 días hábiles posteriores a la reunión.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora Circular donde solicita a las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes, el estatus y las acciones que han realizado de los acuerdos aprobados en las sesiones ordinarias/extraordinarias celebradas con antelación, así como las propuestas de Acuerdo, para someter en la próxima sesión de la Junta Directiva, firma y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original de la Circular: Expediente 1ª. Copia de la Circular: Titulares de los Órganos Administrativos 2ª. Copia de la Circular: Titular de la Dirección General. 3ª. Copia de la Circular: Minutario</p>	<p>Formato propuesta Acuerdo Junta Directiva PA-UEJ- JDI_FR_1</p>	
2	<p>Recibe de las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes la información solicitada y revisa.</p> <p>¿La información es la correcta?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 2b</p>		
2a	Solicita de manera económica a los Órganos Administrativos correspondientes la corrección de la información. Regresa a la actividad No.2		
2b	Integra el reporte de seguimiento de acuerdos y las propuestas.		
3	Solicita de manera económica a la Unidad de Planeación, el avance físico cualitativo y cuantitativo de metas y el Indicador del Desempeño.		
4	<p>Recibe de manera económica de la Unidad de Planeación, el avance físico cualitativo y cuantitativo de metas y el Indicador del Desempeño y revisa la información:</p> <p>¿La información es la correcta?</p> <p>No. Continúa en la actividad 4a Si. Continúa en la actividad 4b</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4a	Solicita de manera económica a la Unidad de Planeación que realice las correcciones. Regresa a la actividad No. 4		
4b	Concentra la información solicitada, elabora el orden del día y turna al Director General.		
5	Elabora convocatoria e integra la carpeta electrónica con toda la información solicitada		
6	Elabora Oficio para enviar la convocatoria a los integrantes de la Junta Directiva para su asistencia y carpeta electrónica para su utilización en la próxima sesión, firma y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Integrantes de la Junta Directiva 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Oficio: Expediente 3ª. Copia del Oficio: Minutario		
7	Realiza la logística y elabora la presentación de los asistentes en la sesión ordinaria/extraordinaria de la Junta Directiva.		
8	Elabora en coordinación con el Director General el acta de Acuerdo derivado de los acuerdos aprobados, imprime y recaba firma de los integrantes de la Junta Directiva.		
9	Elabora Oficio en el que remite copia del Acta de Acuerdo a los Integrantes de la Junta Directiva, firma y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Integrantes de la Junta Directiva 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Oficio: Expediente 3ª. Copia del Oficio: Minutario		
10	Archiva documentación en expediente respectivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización		
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	CONTROL		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	Formato Propuesta Acuerdo Junta Directiva	PA-UEJ-JDI_FR_1	180710V01	

(1) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, a \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_.  
(2) (NÚMERO ORDINAL ESCRITO) SESIÓN (ORDINARIA/EXTRAORDINARIA) DE LA JUNTA  
DIRECTIVA (AÑO)

ACUERDO ISSTECH-JD-(NÚMERO CARDINAL DE SESIÓN)-(O: ORDINARIA/E:EXTRAORDINARIA)-  
VI.(NÚMERO CARDINAL CONSECUTIVO)-(AÑO)

(3) ASUNTO: PRESENTACIÓN PARA SU APROBACIÓN EN ....

### PLANTEAMIENTO:

#### (4) A.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

Con fundamento...

#### (5) B.- PROPUESTA.

El Director General del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas y  
Secretario Técnico de este Órgano de Gobierno...

#### (6) C.- FUNDAMENTO LEGAL.

Artículos...

#### (7) D.- SOPORTE DOCUMENTAL

Documentos...

#### (8) PROYECTO DE ACUERDO:

Los integrantes de la Junta Directiva con fundamento en.....

#### (9) ACUERDO:



Los miembros de la Junta Directiva aprueban y se dan por enterados en los términos del  
planteamiento y proyecto de acuerdo.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right and several initials at the bottom.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	CONTROL		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	Formato Propuesta Acuerdo Junta Directiva	PA-UEJJDIFR_1	180710V01	

(1) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, a \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_.  
(2) (NÚMERO ORDINAL ESCRITO) SESIÓN (ORDINARIA/EXTRAORDINARIA) DE LA JUNTA  
DIRECTIVA (AÑO)

ACUERDO ISSTECH-JD-(NÚMERO CARDINAL DE SESIÓN)-(O: ORDINARIA/E:EXTRAORDINARIA)-  
VI.(NÚMERO CARDINAL CONSECUTIVO)-(AÑO)

(3) ASUNTO: PRESENTACIÓN PARA SU APROBACIÓN EN ....

(10) FIRMAS:

(NOMBRE Y CARGO)

Gobernador del Estado o representante del  
Gobernador del Estado y Presidente de la Junta Directiva

(NOMBRE Y CARGO)

Secretario de Hacienda o representante  
de la Secretaría de Hacienda y Consejero

(NOMBRE)

Director General del ISSTECH y Secretario Técnico

(NOMBRE)

Subdirector General del ISSTECH y Consejero

(NOMBRE Y CARGO)

Representante del Sindicato de la Burocracia y Consejero

(NOMBRE Y CARGO)

Representante de la Sección 40 del SNTE y Consejero

LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL SE RESERVA LAS FACULTADES QUE LE OTORGA EL ARTÍCULO 30 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO; SU INTERVENCIÓN NO VALIDA ACTOS O IRREGULARIDADES QUE PUDIERAN DETECTARSE CON POSTERIORIDAD, RESPETÁNDOSE LOS PROCEDIMIENTOS QUE PARA EL PRESENTE CASO SE LLEVARÁN A EFECTO.

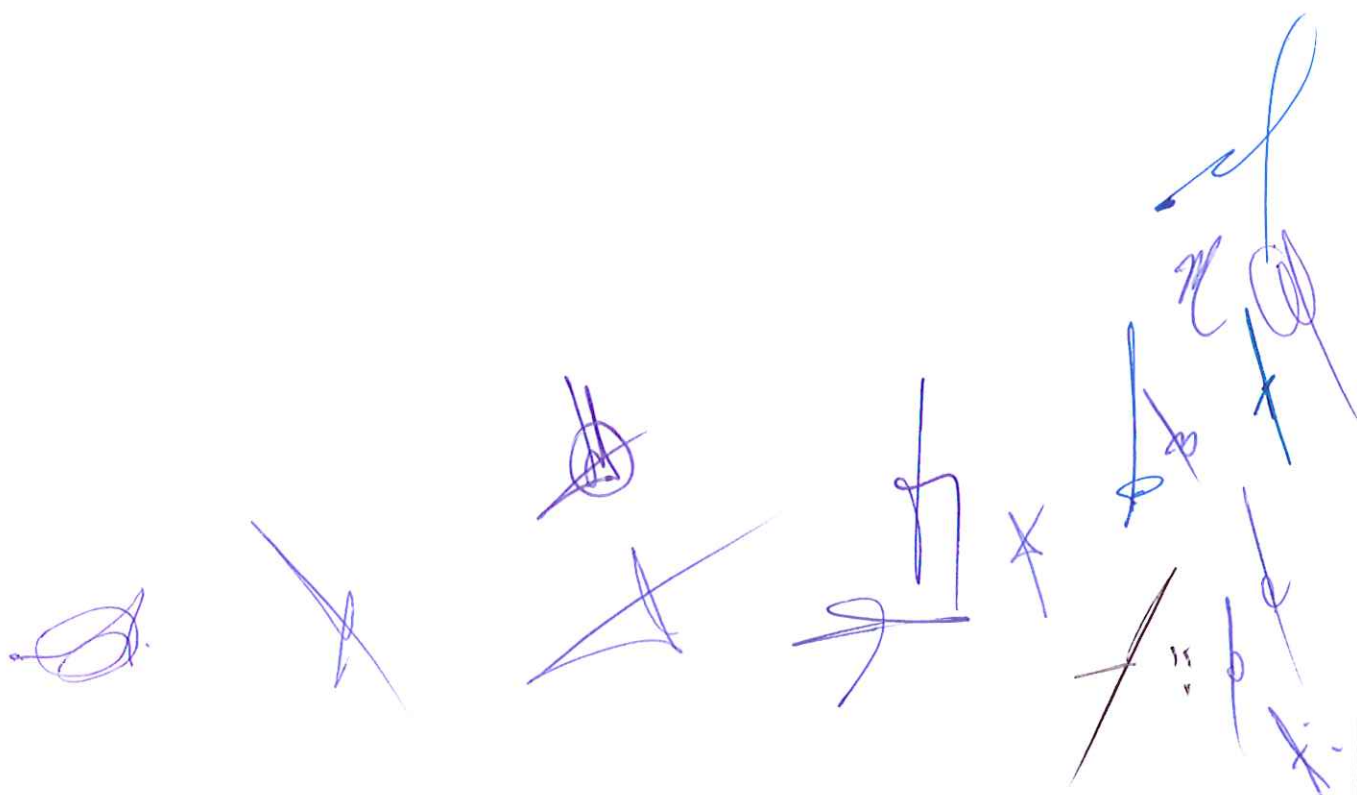
*[Handwritten signatures in blue ink]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Acuerdo Junta Directiva"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año en el que se lleva a cabo la sesión de Junta Directiva.
2. Datos proporcionados por la Unidad Ejecutiva.
3. Definir el asunto de la propuesta.
4. Justificación de la propuesta.
5. Asunto que será sometida a aprobación de la Junta Directiva.
6. Fundamento legal y reglamentario aplicable.
7. Nombre de los documentos que soportarán la propuesta.
8. Redactar el acuerdo fundamentando la propuesta de manera sintetizada.
9. Aprobación de conformidad al proyecto de acuerdo.
10. Llenar como se indica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-2

**Nombre del procedimiento:** Logística de Eventos

**Propósito:** Brindar apoyo logístico en los diferentes eventos de la Institución, a fin de dar cumplimiento al Programa Operativo Anual vigente.

**Alcance:** Desde que se solicita el calendario de eventos a las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes, hasta la elaboración del documento de cumplimiento y toma de evidencia de los mismos.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Ejecutiva

### Reglas:

- Programa Operativo Anual
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-UEJ-LEV)

### Políticas:

- Las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes tendrán un margen de 10 días para hacer entrega de los calendarios de eventos solicitados por la Unidad Ejecutiva.
- La Unidad Ejecutiva deberá dar atención a los eventos no programados en el calendario anual.
- Los Órganos Administrativos solicitantes deberán enviar Memorándum con 30 días de anticipación a la fecha de su evento próximo no programado en el calendario anual.
- El uso de la sala ISSTECH está a cargo de la Unidad Ejecutiva, en el caso del control de salas de la Subdirección General y la Dirección General, cada órgano Administrativo, deberá hacer la solicitud directamente al área correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora Memorándum en el que Solicita en el último trimestre del año, a las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes, el calendario de sus eventos para el siguiente año, firma y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titulares de los Órganos Administrativos</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
2	Recibe de las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes, el calendario solicitado y recaba firma de autorización del Director General.		
3	Integra el Calendario Anual de Eventos.		
4	<p>Recibe de las Subdirecciones, Unidades y demás Órganos Administrativos correspondientes, solicitud para apoyo logístico de eventos programados en el calendario anual, así como no programados, revisa y determina:</p> <p>¿Cumple con los requisitos establecidos?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 4a</p> <p>Si. Continúa en la actividad 4b</p>	<p>Formato Ficha Técnica PG-UEJ-LEV_FR_3</p> <p>Formato Solicitud Sala ISSTECH PG-UEJ-LEV_FR_7</p>	
4a	Devuelve la solicitud para completar los requisitos. Regresa en la actividad No. 4		
4b	Elabora el cronograma de actividades en coordinación con los solicitantes. Continúa en la actividad No. 5		
5	Realiza el apoyo logístico de acuerdo al cronograma de actividades.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



ISSTECH-DG-UE-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	Elabora documento de cumplimiento de las actividades concluidas en tiempo y forma de acuerdo al cronograma y toma evidencias del evento mediante memoria fotográfica, recaba firma de conformidad del órgano Administrativo solicitante y le entrega 1 copia simple del documento y de las evidencias.		
7	Archiva documentación y evidencias en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	PLANEACIÓN		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	Formato de Ficha Técnica	PG-UEJ- LEV FR 3	180702V00	

### (1) DATOS GENERALES

Motivo del Evento:	
Hora y Fecha:	
Lugar:	
Número de Asistentes:	
Duración del Evento:	
Ciudad o Localidad:	
Nombre del Coordinador de Logística:	
Teléfonos:	
Funcionario Responsable:	
Teléfonos:	

### (2) INFORMACIÓN LOGÍSTICA

Nombre exacto del evento:

PROGRAMA	DURACIÓN



### (3) PROPUESTA DE PARTICIPANTES EN PRESIDIO:

### (4) INVITADOS ESPECIALES:

### (5) LUGAR EXACTO DEL EVENTO CON CROQUIS DE UBICACIÓN:

### (6) ANTECEDENTES / JUSTIFICACIÓN DE LA OBRA O PROGRAMA:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	PLANEACIÓN		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	Formato de Ficha Técnica	PG-UEJ- LEV FR 3	180702V00	

### ■ (7) OBJETIVOS

GENERAL:

ESPECÍFICOS:

### ■ (8) DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO:

### ■ (9) BENEFICIOS Y/O BENEFICIARIOS:

### ■ (10) REQUERIMIENTOS TÉCNICOS (AUDIOVISUAL, ALIMENTOS, TRASLADOS):

### ■ (11) TOMA DE FOTOGRAFÍAS

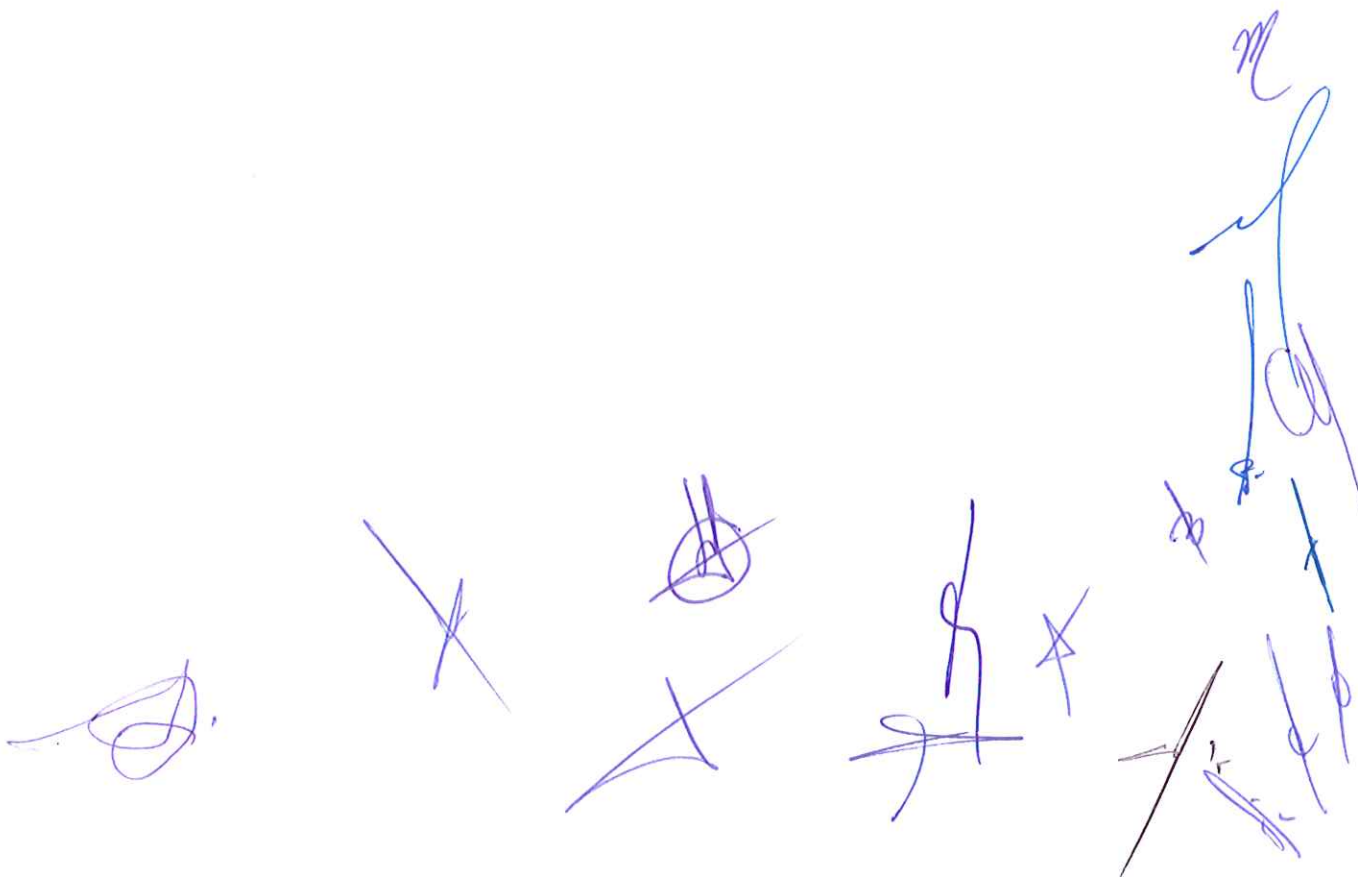
### ■ (12) MEMORIA FOTOGRÁFICA

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Ficha Técnica"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Datos generales del evento (motivo del evento, hora y fecha, lugar, número de asistentes, duración del evento, ciudad o localidad, nombre del coordinador de logística, teléfonos, funcionario responsable, teléfonos).
2. Información logística (nombre exacto del evento y describir el protocolo del programa que se llevará a cabo, especificando los tiempos de duración).
3. Nombre de las personas propuestas para el presídium.
4. Nombre de los invitados especiales al evento.
5. Lugar del evento y anexar el croquis.
6. Antecedentes, justificar el motivo de la obra o programa.
7. Objetivo general y específicos.
8. Descripción las actividades que se van a realizar.
9. Especificar los beneficios y beneficiarios del evento.
10. Requerimientos técnicos para el día del evento (audiovisual, alimentos, traslados)
11. Especificar si el área requirente necesita toma de fotografías.
12. Especificar si necesita evidencia fotográfica.







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	PROCESO:		PLANEACIÓN	
	Nombre del Documento	Código	Versión	
	Formato de Solicitud de la Sala ISSTECH	PG-UEJ-LEV_FR_7	180702V00	
(1) FECHA DE SOLICITUD		(2) FOLIO		
(3) NOMBRE DEL EVENTO				
(4) FECHA Y HORA PROGRAMADA:		(5) DURACIÓN		
<b>(6) TIPO DE EVENTO</b>				
CURSO <input type="checkbox"/>	TALLER <input type="checkbox"/>	JUNTA DIRECTIVA <input type="checkbox"/>	ENTREGA DE PLAZAS <input type="checkbox"/>	REUNIONES SINDICALES <input type="checkbox"/>
CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/>	FIRMA DE CONVENIOS <input type="checkbox"/>	OTRO/ ESPECIFIQUE:		
<b>(7) REQUERIMIENTOS PARA EL DÍA DEL EVENTO</b>				
MICRÓFONOS <input type="checkbox"/>	PANTALLA <input type="checkbox"/>	CLIMA <input type="checkbox"/>	CABLE HDMI <input type="checkbox"/>	LAPTOP <input type="checkbox"/>
PERSONIFICADORES <input type="checkbox"/>	MESA DE PRESIDIO <input type="checkbox"/>	LISTA DE ASISTENCIA <input type="checkbox"/>	VINIL ADHERIBLE P/LONA CON EL NOMBRE DEL EVENTO <input type="checkbox"/>	PRESENTADOR LÁSER <input type="checkbox"/>
ESPECIFIQUE:				
COFFEE BREAK SENCILLO (CAFÉ, GALLETAS, AGUA) <input type="checkbox"/>		COFFEE BREAK COMPLETO (INCLUYE BOCADILLOS) <input type="checkbox"/>		
<b>(8) MONTAJE DE SILLAS Y MESAS</b>				
ESCUELA <input type="checkbox"/>	HERRADURA <input type="checkbox"/>	AUDITORIO <input type="checkbox"/>		
NÚMERO DE ASISTENTES AL EVENTO:				
<b>(9) RESERVA DEL EVENTO QUE SE DESEA REALIZAR</b>				
<b>(10) DATOS DEL SOLICITANTE</b>				
NOMBRE				
CARGO				
ADSCRIPCIÓN				
TELÉFONOS				
NOTA:				
* Al realizar esta solicitud deberá de entregar copia y original a la unidad responsable de la Sala, considerando al menos 5 días hábiles para su trámite.				
* En caso extraordinario de solicitar la Sala ISSTECH, deberá ser autorizada por el Titular de la Unidad Ejecutiva o en su defecto por la Dirección General.				
(11) NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE		(12) AUTORIZACIÓN NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD EJECUTIVA		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Solicitud de la sala ISSTECH"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año en el que solicita la Sala ISSTECH
2. Folio (la Unidad Ejecutiva asigna un número de folio)
3. Nombre completo del evento a realizar
4. Día, mes y año en el que se va a realizar el evento
5. Tiempo estimado del evento
6. Especificar el tipo de evento que se llevará a cabo y marcar en el espacio correspondiente (Curso, taller, junta directiva, entrega de plazas, reuniones sindicales, conferencias, capacitación, firma de convenios).
7. Especificar los requerimientos para el día del evento y marcar en el espacio correspondiente (Micrófonos, pantalla, clima, cable HDMI, Laptop, presentador láser, personificadores, mesa de presidium, lista de asistencia, vinil adherible con el nombre del evento, coffee break).
8. Tipo de montaje de sillas y mesas (escuela, herradura, auditorio) y especificar el número de asistentes.
9. Reseña del evento que se va a realizar
10. Anotar los datos de la persona que solicita la sala ISSTECH (nombre, cargo, adscripción, teléfonos).
11. Llenar como se indica
12. Llenar como se indica





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-3

**Nombre del procedimiento:** Comunicación de diseño institucional

**Propósito:** Comunicar al personal o al público en general, sobre actividades realizadas en el Instituto.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud del Órgano Administrativo para publicar información del Instituto hasta su publicación.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Ejecutiva

### Reglas:

- Manual de Identidad Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-UEJ-CMN)

### Políticas:

- Toda comunicación interna o externa se realiza a través de los medios formales establecidos.
- La Unidad Ejecutiva es quien se encarga del diseño de medios formales de comunicación interna tales como: Memorándums, Circulares, Tarjetas Informativas, Convocatoria de reunión, Minuta de reunión, Lista de asistencia, Boletín de la Calidad "El resonador, Correo Electrónico, Documentos del SGC, Aplicaciones Gráficas, Videos ó cápsulas informativas, Periódico Mural "Familia ISSTECH", Lonas / Displays, Redes Sociales y Páginas Web, dirigidas al personal del Instituto y cada Órgano Administrativo es responsables de su uso; así como, de los medios formales de comunicación externa tales como: Oficios, Aplicaciones Gráficas, Periódico Mural "Familia ISSTECH", Lonas / Displays, Redes Sociales, Páginas Web, Radio/TV, dirigidas al público en general.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Enero 2014	agosto 2018	agosto 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UE-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe solicitud del Órgano Administrativo para publicar información, a través de los medios formales de comunicación, la cual puede ser externa o interna.</p> <p>¿Requieren comunicación externa?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>	<p>Formato de Apoyo en Aplicaciones y Diseño Gráfico PG-UEJ-CMN_FR_7</p>	
1a	Emite diseño de la información a través los medios formales de comunicación interna, solicitada por el Órgano Administrativo. Continúa en la actividad No.3		
2	Propone al Órgano Administrativo, que seleccione los medios formales de comunicación externa establecidos. Continúa en la actividad No. 2		
3	<p>Emite propuesta para la publicación y somete a autorización del Director General.</p> <p>¿El medio y la publicación son los adecuados?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4</p>		
3a	Realiza las adecuaciones pertinentes. Regresa en la actividad No. 2		
4	Publica la información en los medios establecidos.		
5	Monitorea periódicamente la efectividad de las publicaciones.		
6	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/2	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-SSSTECH		COMUNICACIÓN	
PROCESO:	Nombre del documento	Código	Versión
Formato de Apoyo en Diseño y Aplicaciones Gráficas	PG-UEJ-CMN_FR_7	180630V01	

**(1) DATOS DEL ÁREA SOLICITANTE**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

CORREO: \_\_\_\_\_

**(2) Fecha:** \_\_\_\_\_

**(3) Folio:** \_\_\_\_\_

**(4) SOLICITUD DE:**

DISEÑO ☐

IMPRESIÓN ☐

APLICACIONES ☐

**(5) DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** NOMBRE DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_

**(6) FECHA REQUERIDA:** ENTREGÓ INFORMACIÓN: ☐ SI ☐ NO ☐ IMPRESO ☐ USB ☐ CD

**(7) TRABAJO A REALIZAR** SE ENTREGA MUESTRA IMPRESA: ☐ SI ☐ NO

IMPRESOS:	APLICACIONES:
<input type="checkbox"/> CARTEL	<input type="checkbox"/> LOGOTIPO
<input type="checkbox"/> TRÍPTICO	<input type="checkbox"/> INVITACIONES
<input type="checkbox"/> VOLANTE	<input type="checkbox"/> BANNER
<input type="checkbox"/> ETIQUETAS	<input type="checkbox"/> RECONOCIMIENTO
<input type="checkbox"/> OTRO: _____	<input type="checkbox"/> OTRO: _____

**(8) OBSERVACIÓN:** \_\_\_\_\_

**(9) NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE (ANALISTA DE DISEÑO)** \_\_\_\_\_

**(10) Vo. Bo. Jefe de la Unidad Ejecutiva** \_\_\_\_\_

**(11) Firma de conformidad del solicitante** \_\_\_\_\_

**(12) ENTREGA FINAL:**

☐ ENTREGA FECHA \_\_\_\_\_

☐ CORRECCIÓN FECHA \_\_\_\_\_

☐ VO. BO. FECHA \_\_\_\_\_

Todo diseño deberá tener el Vo. Bo. del Área que solicitó, antes de la entrega final.

\* Todo diseño deberá solicitarse con 15 días de anticipación.

\* La disponibilidad de la Unidad está sujeta a la cantidad de proyectos en los cuales están trabajando al momento de recibir la solicitud.

\* Todo trabajo que requiera corrección deberá solicitarlo por escrito; y se recorren los tiempos de entrega.

\* Todo trabajo está sujeto a los tiempos de entrega del proveedor y la disponibilidad de tiempos de trabajo de impresión de UTI.

\* Trabajo que lleve el requerimiento de aplicaciones está sujeto a los tiempos de entrega del proveedor.

\* Toda solicitud autorizada que no cumpla con los tiempos requeridos no se podrá garantizar su entrega.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

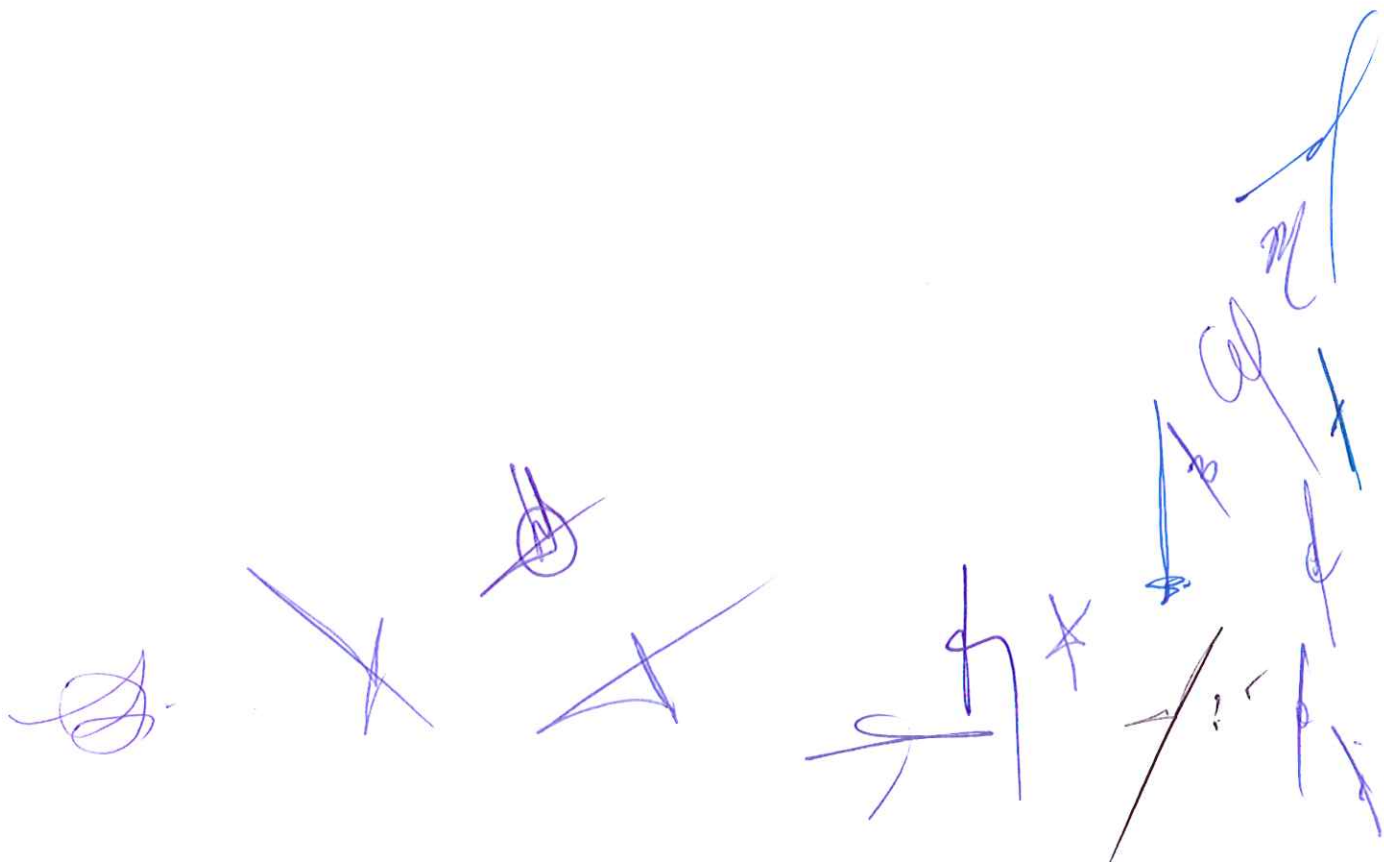


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Apoyo en Diseño y Aplicaciones Gráficas"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

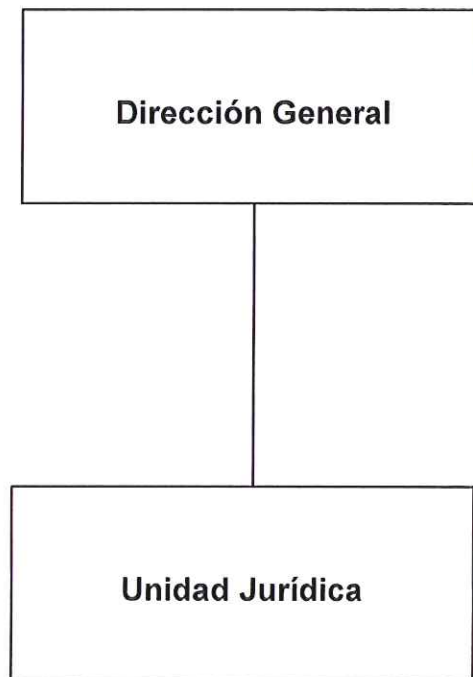
1. Datos del área solicitante (nombre, cargo, área, teléfono, correo, fax)
2. Día, mes y año de la solicitud del apoyo gráfico
3. Folio (La Unidad Ejecutiva asigna el número de folio)
4. Especificar el tipo de solicitud (diseño, impresión, aplicaciones)
5. Descripción del trabajo (nombre del trabajo), especificar si entregó información y en que medio (impreso, USB o CD) y si necesita muestra impresa.
6. Día, mes y año en que requiere el trabajo a realizar.
7. Especificar el tipo de trabajo impreso (cartel, tríptico, volante, etiquetas, logotipo, invitaciones, banner, reconocimientos) o aplicaciones (gorras, lapiceros, gafetes, playeras) o algún otro.
8. Realizar comentarios relacionados con la realización del apoyo gráfico.
9. Nombre completo de quien recibe la solicitud.
10. Llenar como se indica
11. Llenar como se indica
12. Marcar los espacios de acuerdo al tiempo y conformidad de entrega del apoyo gráfico.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	C



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-1

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de Dictamen de pensiones y préstamos hipotecarios

**Propósito:** Cumplir en tiempo y forma con la elaboración del Dictamen solicitado por la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.

**Alcance:** Desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del Dictamen correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Reglamento para el Otorgamiento de Préstamos del ISSTECH.
- Reglamento de Pensiones y Jubilaciones del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-UJR-EDC)

### Políticas:

- Las solicitudes enviadas por la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas para su dictaminación; se refieren a solicitudes de pensiones y de préstamos hipotecarios.
- La dictaminación de la solicitud de pensión, se llevará a cabo en un término de 45 días hábiles, contados a partir del siguiente día de la recepción.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas el expediente de solicitud de Dictamen de pensiones o préstamos hipotecarios.		
2	Revisa que el expediente cumpla con todos los requisitos de fondo que exige la Ley del ISSTECH.  ¿El expediente cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Memorándum para remitir el expediente en el que se indica la causa de su improcedencia, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Titular de la Subdirección de Expediente de solicitud de Prestaciones Socioeconómicas. Dictamen 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Elabora Dictamen de pensión o préstamo hipotecario y firma. Continúa en la actividad No 3.		
4	Elabora Memorándum para enviar el Dictamen de pensión o préstamo hipotecario, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Titular de la Subdirección de Expediente de solicitud Prestaciones Socioeconómicas. Original del Dictamen 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum: Expediente Copia del Dictamen 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
5	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-2

**Nombre del procedimiento:** Defensa legal en materia laboral, administrativa, civil, penal, mercantil y en juicios hipotecarios.

**Propósito:** Dar contestación en tiempo y forma, a las demandas entabladas en contra del ISSTECH, llevadas ante las instancias correspondientes.

**Alcance:** Desde que se recibe de la instancia correspondiente la notificación del escrito inicial de demanda en contra del ISSTECH hasta que el juez emita la sentencia.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

### Reglas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PA-UJR-DLO, PA-UJR-DEL, PA-UJR-DLA, PA-UJR-DLG, PA-UJR-DLH, PA-UJR-DOC, PA-UJR-DOM y PA-UJR-PDP)

### Políticas:

- La atención a las demandas se realizarán en base a la materia, aplicando el marco normativo correspondiente y debiendo agotar todos los medios de defensa a nuestro alcance para salvaguardar los intereses del ISSTECH.
- Los plazos para contestar la demanda o una ampliación, será dentro de el término que establezca la normatividad vigente aplicable.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la instancia correspondiente la notificación del escrito inicial de demanda en contra del ISSTECH.		
2	Analiza la demanda entablada en contra del ISSTECH.		
3	Recaba medios de prueba en base a los hechos que deba controvertir, debiendo para ello, girar los Memorándums necesarios a las oficinas involucradas.		
4	Realiza contestación de demanda e impugna el acto salvaguardando los intereses del ISSTECH.		
5	Desahoga las pruebas en términos establecidos por la materia.		
6	Elabora alegatos en los términos establecidos por la materia y recibe la resolución emitida por la autoridad competente.		
	¿La sentencia emitida en primera instancia es favorable?  No. Continúa en la actividad No. 6a Sí. Continúa en la actividad No. 7		
6a	Presenta medios de impugnación de acuerdo a la materia.		
	¿La sentencia emitida en segunda Instancia es favorable?  No. Continúa en la actividad No. 6b Sí. Continúa en la actividad No. 7		
6b	Recurre mediante el medio de impugnación a que corresponda la materia. Continúa en la actividad No. 7.		
7	Acata la Sentencia emitida por la autoridad competente.		
8	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-3

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de dictamen de Acta administrativa.

**Propósito:** Aplicar el marco normativo, respecto del incumplimiento de las obligaciones de los trabajadores de confianza, base sindicalizado y personal que tenga celebrado un contrato por tiempo determinado, indeterminado o indefinido con el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe del jefe inmediato del trabajador Infractor, el expediente del Acta administrativa hasta que se ejecuta la sanción o se notifique la rescisión.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

### Reglas:

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.
- Código de Ética de la Función Pública.
- Ley del Instituto del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Condiciones Generales de los Trabajadores del Personal Sindicalizado al Servicio del ISSTECH.
- Acuerdo que crea el Órgano Desconcentrado denominado Hospital de Especialidades "Vida Mejor"
- Reglamento Interior Administrativo del Hospital de Especialidades "Vida Mejor"
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-UJR-EAA)

### Políticas:

- Para la instrumentación de Acta Administrativa, el jefe inmediato o superior jerárquico debe asegurarse de contar con pruebas fehacientes (testimoniales, documentales, fotografías, grabaciones de audio o video o cualquier otro medio de prueba permitido por la Ley Federal del Trabajo) para acreditar la irregularidad.
- El Acta Administrativa debe elaborarse en el Centro de Trabajo.
- El acta administrativa debe instrumentarse a las setenta y dos horas siguientes a la citación de las partes involucradas.
- El documento deberá ser notificado personalmente al trabajador en el domicilio laboral o domicilio particular.
- El dictamen será emitido en un término de cinco días, contados a partir de la fecha en que recibió el Memorándum.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Jefe inmediato del trabajador infractor, expediente del procedimiento administrativo.		
2	Emite dictamen, validando si es procedente, si corresponde a sanción administrativa, amonestación o rescisión.  ¿El acta administrativa procede?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3 o 4 según corresponda		
2a	Emite dictamen sin responsabilidad alguna. Continúa en la actividad No. 5.		
3	Emite resolución de sanción administrativa laboral o amonestación pública o privada e informa al Trabajador:  ¿El trabajador interpone recurso?  No. Continúa en la actividad No.3a Si. Continúa en la actividad No. 3b		
3a	Emite acuerdo de firmeza y ejecuta la sanción. Continúa en la actividad No. 5.		
3b	Procede conforme a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas o a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas. Continúa en la actividad No. 5		
4	Emite resolución de rescisión, notifica al trabajador y da aviso a la Junta de Conciliación y Arbitraje. Continúa en la actividad No. 5		
5	Remite copias certificadas de las actuaciones al Departamento de Administración de Personal.		
6	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/2	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-4

**Nombre del procedimiento:** Certificación de documentos.

**Propósito:** Certificar documentos que obren en los archivos, sistemas y base de datos del Instituto, solicitados por instituciones públicas o privadas, autoridades y Órganos Administrativos internos.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud de la institución pública o privada o de la autoridad judicial, para la certificación de documentos hasta la entrega de los documentos debidamente certificados al solicitante.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

### Reglas:

- Ley de Derechos del Estado de Chiapas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-UJR-CDC)

### Políticas:

- Cuando se requiera certificar documentos como prueba solicitados por diversas autoridades, el Titular de la Unidad jurídica, expide los documentos certificados, los firma al calce de la certificación y estampa el sello institucional.
- Cuando un Órgano Administrativo interno requiera certificar documentos, deberá presentar el documento en original y copia, el Titular de la Unidad Jurídica, certificará el documento, las firmará al calce de la certificación y estampará el sello institucional.
- Cuando se trate de particulares deberán realizar el pago de derechos para certificación de documentos en el área de Caja General dependiente de la Subdirección de Finanzas del ISSTECH, en horarios de oficina.
- La certificación de documentos para instituciones públicas o privadas y autoridades judiciales se dará bajo las siguientes condiciones:
  - a). 5 días hábiles, contados a partir del siguiente día de la recepción, certificaciones de documentos internos y externos cuyo original sea puesto a la vista por el requirente, presente copia y no rebase el millar de documentos.
  - b). 10 días hábiles, contados a partir del siguiente día de la recepción de la documentación, cuando rebase el millar de documentos.
  - c). El tiempo que establezca la autoridad judicial requirente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-4

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la institución pública o privada o de la autoridad judicial Oficio de solicitud para certificar documentos.		
2	Realiza el cotejo de la copia del documento, con el original y valida.  ¿Cumple con los requisitos para la certificación?  No. Continúa en la actividad No. 2a Sí. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Oficio dirigido al solicitante, para informar el motivo de la improcedencia, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio                      Titular de la institución pública o privada o de la autoridad judicial. Documento Original                      Titular de la Dirección General. 1ª. Copia del Oficio:                      Expediente 2ª. Copia del Oficio:                      Minutario 3ª. Copia del Oficio:		
3	Elabora Oficio de envío de la certificación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio:                      Titular de la institución pública o privada o de la autoridad judicial. Documento Original                      Titular de la Dirección General. Copia Certificada                      Expediente 1ª. Copia del Oficio:                      Minutario 2ª. Copia del Oficio: 3ª. Copia del Oficio:		
4	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-5

**Nombre del procedimiento:** Validación de Convenios y Contratos.

**Propósito:** Que los convenios y contratos que realizan los Órganos Administrativos cumplan con los requisitos acordados.

**Alcance:** Desde que se recibe solicitud para la validación del Proyecto de Convenio y Contrato hasta su envío debidamente validado.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Código Civil del Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-UJR-CDC)

### Políticas:

- La revisión y validación de Convenios y Contratos, queda sujeto estrictamente a lo establecido en la Ley del ISSTECH y en el Código Civil del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-5

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe Memorándum del Órgano Administrativo, solicitando la validación del Proyecto de Convenio o Contrato a celebrarse.		
2	Revisa que el Proyecto de Convenio o Contrato cumpla con los requisitos que establece la Ley de la materia.  ¿El Proyecto Cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 2a Sí. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Memorándum para remitir el Proyecto de Convenio y Contrato para su corrección, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular del Órgano Administrativo solicitante. 1ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum:      Expediente 3ª. Copia del Memorándum:      Minutario  Continúa en la actividad No. 2b		
2b	Recibe del Órgano Administrativo el Proyecto de Convenio o Contrato corregido. Regresa en la actividad No. 2		
3	Realiza validación mediante sello y asigna número de control.		
4	Elabora Memorándum de envío, para que el Órgano Administrativo realice la celebración del Convenio o Contrato, firma y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular del Órgano Administrativo solicitante. 1ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum:      Expediente 3ª. Copia del Memorándum:      Minutario		
5	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/2	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-6

**Nombre del procedimiento:** Elaboración o actualización del proyecto de Reglamento Interior.

**Propósito:** Que los órganos administrativos que integran el ISSTECH tengan delimitadas sus atribuciones dentro del ámbito de su competencia.

**Alcance:** Desde la solicitud de asesoría para la elaboración o actualización del Reglamento Interior, hasta su publicación en la página Web de la Entidad.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Jurídica

**Reglas:**

- Ley del ISSTECH.

**Políticas:**

- El ISSTECH deberá contar con la estructura orgánica debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda.
- Deberá apegarse a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Reglamentos Interiores de los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo del Estado emitida por la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-6

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora Oficio de solicitud de asesoría y designación del servidor público que fungirá como enlace para la elaboración y/o actualización del Reglamento Interior, recaba firma del Titular de la Dirección General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Origina del Oficio: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia del Oficio: Expediente. 2ª. Copia del Oficio: Minutario.</p>		
2	Recibe a través de la Dirección General, Oficio de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda para que el enlace acuda a reunión de trabajo.		
3	Acude a reunión de trabajo en las oficinas de la Dirección de Estructuras Orgánicas, recibe Guía Técnica para elaborar o actualizar Reglamentos Interiores de los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo del Estado y establece conjuntamente con el asesor correspondiente los tiempos estimados de ejecución de las actividades de asesoría y recibe programa de trabajo.		
4	Recaba las firmas correspondientes en el Programa de Trabajo y devuelve de manera económica al asesor.		
5	Recibe Oficio mediante el cual la Dirección de Estructuras Orgánicas envía Programa de Trabajo.		
6	Recibe asesoría permanente del asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas, elabora e imprime proyecto de Reglamento Interior.		
7	<p>Elabora Oficio mediante el cual envía proyecto de Reglamento Interior, para su validación, recaba firma del Titular de la Dirección General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Origina del Oficio: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia del Oficio: Expediente. 2ª. Copia del Oficio: Minutario.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/4	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-6

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Recibe a través de la Dirección General, copia del Oficio de la Secretaría de Hacienda, mediante el cual envía para validación jurídica el proyecto de Reglamento Interior.		
9	Recibe a través de la Dirección General, Oficio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, mediante el cual envía proyecto de Reglamento Interior debidamente revisado.		
10	Elabora Memorándum solicitando se someta aprobación de la Junta Directiva el Proyecto de Reglamento Interior, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <div> <div>Origina del Memorándum</div> <div>Proyecto de Reglamento Interior:</div> <div>1ª. Copia del Memorándum:</div> <div>2ª. Copia del Memorándum:</div> <div>3ª. Copia del Memorándum:</div> </div> <div> <div>Titular de la Unidad Ejecutiva</div> <div>Titular de la Dirección General.</div> <div>Expediente</div> <div>Minutario</div> </div>		
11	Recibe Memorándum de la Unidad Ejecutiva, mediante cual envía original de Reglamento Interior, copia de Acuerdo de Aprobación de la Junta Directiva.		
12	Elabora Oficio solicitando la publicación del Reglamento Interior en Periódico Oficial del Estado, anexa copia certificada del Acuerdo de Aprobación de la Junta Directiva, recaba firma del Titular de la Dirección General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <div> <div>Original del Oficio:</div> <div>copia de acuerdo de aprobación de la Junta Directiva :</div> <div>1ª. Copia del Oficio:</div> <div>2ª. Copia del Oficio:</div> </div> <div> <div>Titular del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal</div> <div>Expediente</div> <div>Minutario</div> </div>		
13	Recibe a través de la Dirección General, Oficio de notificación que el Reglamento Interior, ha sido remitido para su publicación en Periódico Oficial del Estado.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UJ-6

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
14	Verifica en la página web de Gobierno del Estado que el Reglamento Interior ha sido publicado en Periódico Oficial.	La cantidad de copias serán de acuerdo al número de órganos administrativos que tenga la Entidad.	
15	Elabora Memorándum mediante el cual solicita la publicación del Reglamento Interior en la página Web del ISSTECH, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Unidad de Tecnologías de Información. 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario.		
16	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		4/4	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are visible on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right and several initials and marks at the bottom.]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	D

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-1

**Nombre del procedimiento:** Elaboración del Flujo Financiero de Ingresos.

**Propósito:** Que el ISSTECH cuente con el presupuesto de ingresos autorizado para el próximo ejercicio fiscal.

**Alcance:** Desde que recibe de los Órganos Administrativos responsables la información de los ingresos proyectados para el próximo ejercicio hasta la autorización del Flujo Financiero de Ingresos.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Programación

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DPR-EFI)

### Políticas:

- La fuente de los ingresos del ISSTECH se origina de las cuotas y aportaciones de los asegurados; de los ingresos por ventas de bienes y servicios y del pago de pensiones del Sector Policía.
- Los Órganos Administrativos responsables, informarán los ingresos proyectados para el próximo ejercicio de conformidad con su competencia, conforme a los siguiente:
  - Subdirección de Servicios Médicos: Ingresos por servicios Médicos a particulares, expedición de certificados médicos, renta de espacios y cobro de cuotas por jornadas médicas.
  - Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas: Aportación del 4% de los pensionados, recuperación de préstamos a corto plazo e hipotecarios, recuperación de préstamos del fideicomiso y Stan (interés y capital), ingresos por ventas de bienes y servicios (ingresos del Centro Deportivo y Unidad Deportiva y credencialización).
  - Subdirección de Finanzas: intereses del fondo de la reserva, productos financieros por ramo (Servicios Médicos, Pensiones, Prestaciones Socioeconómicas y Administración).
  - Subdirección de Administración: aportación de los trabajadores del ISSTECH del 8.25%.
- En el caso de los Servicios Médicos y Pensiones (certificados médicos), la Unidad de Planeación realiza la estimación de los ingresos por ventas de bienes y servicios.
- La estimación de la aportación adicional del Gobierno del Estado para el pago de la nómina de la Policía es proporcionada por la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas como "Proyecto de Pensiones del Sector Policía" el cual se envía a la Secretaría de Hacienda para que se considere dentro del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado del próximo año.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de los Órganos Administrativos responsables la información de los ingresos proyectados para el próximo ejercicio.		
2	Concentra la información y genera mensualmente el Entero de las Cuotas y Aportaciones de los Trabajadores Activos, por sector: Magisterio, Burocracia e ISSTECH y de acuerdo con el esquema de contribución del trabajador (8.00%).		
3	Concilia mensualmente la información, contra los Estados Financieros por Ramo de Seguro: Servicios Médicos, Pensiones, Prestaciones y Administración.		
4	Genera mensualmente, la <b>Base Salarial del Ejercicio</b> , los importes de las cuotas por Sector (Magisterio, Burocracia e ISSTECH)		
5	Elabora Oficio, de envío del Proyecto de Pensiones del Sector Policía, para que los recursos sean considerados dentro del Presupuesto de Egresos de Gobierno Estado para el próximo ejercicio fiscal, recaba firma del Titular de la Dirección General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Titular de la Secretaría de Hacienda 1ª. Copia del Oficio: Expediente. 2ª. Copia del Oficio: Minutario		
6	Elabora Memorándum en el cual solicita información referente a los incrementos salariales anuales por sector, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular del Departamento de Control Financiero 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
7	Recibe del Departamento de Control Financiero los porcentajes de incremento a los salarios.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Elabora Calendario de Ingresos Programados y Base Salarial Proyectada Anual.		
9	Elabora Memorándum de envío del Calendario de Ingresos Programados para visto bueno. recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original de los Titulares de las Subdirecciones de Prestaciones Socioeconómicas y Servicios Médicos 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
10	Recibe de las Subdirecciones de Prestaciones Socioeconómicas y Servicios Médicos el Calendario de Ingresos Programados con el Visto Bueno de los Titulares.		
11	Integra el Flujo Financiero de Ingresos.		
12	Elabora Memorándum de envío del Flujo Financiero de Ingresos para su autorización, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Finanzas 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
13	Recibe de la Subdirección de Finanzas, Flujo Financiero de Ingresos debidamente autorizado.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-2

**Nombre del procedimiento:** Integración del Programa Operativo Anual y del Presupuesto de Ingresos y Egresos del ISSTECH.

**Propósito:** Que el Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos del ISSTECH, se encuentre debidamente Aprobado por la Junta Directiva para que el ISSTECH cuente con presupuesto para el próximo ejercicio fiscal.

**Alcance:** Desde que se realiza la descarga e impresión de los Instrumentos Normativos para la elaboración del Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos del ISSTECH emitidos por la Secretaría de Hacienda hasta la aprobación de la Junta Directiva.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Programación

### Reglas:

- Instrumentos Normativos para la Formulación del Presupuestos de Ingresos y Egresos, emitido por la Secretaría de Hacienda.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DPR-FPO)

### Políticas:

- El Titular de la Unidad de Planeación determinará la fecha de corte, en la que se deberá integrar la información.
- El acceso a los enlaces para la captura en el SIPOA será únicamente mediante un usuario y contraseña, que serán proporcionados y controlados por la Unidad de Tecnologías de Información.
- Los Órganos Administrativos correspondientes, enviarán a la Unidad de Planeación los Programas Operativos Anuales impresos y con firmas autógrafas conteniendo los formatos generados en el SIPOA en el siguiente orden: caratula de proyecto, calendario de metas y beneficiarios, memorias de cálculo y calendario presupuestal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Ingresa a la página de internet de la Secretaría de Hacienda, descarga e imprime los Instrumentos Normativos para la Integración del Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos del ISSTECH y verifica las actualizaciones para su integración.	Lineamientos expedidos por la Secretaría de Hacienda	
2	Realiza estructura programática, llenado de formatos del SIPOA, lineamientos generales y lineamientos específicos por capítulo, en base a la normatividad emitida por la Secretaría de Hacienda.		
3	Elabora Memorándum mediante el cual envía el catálogo de bienes y servicios del ISSTECH vigente, para que se realicen las actualizaciones, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y distribuye de la siguiente manera:  Original de los Titulares de la Subdirección de Administración y Subdirección de Servicios Médicos 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
4	Recibe de la Subdirección de Administración y Subdirección de Servicios Médicos, catálogo de bienes y servicios del ISSTECH actualizadas.		
5	Determina los techos presupuestales de cada Órgano Administrativo para la programación del próximo año tomando como base el Flujo Financiero de Ingresos Autorizado.		
6	Elabora Memorándum mediante el cual solicita los requerimientos de rangos de edad de la Población Derechohabiente, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Servicios Médicos 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
7	Recibe de la Subdirección de Servicios Médicos, los requerimientos de rangos de edad de la Población Derechohabiente.		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Elabora Memorándum en el cual solicita envíe el reporte de Población Derechohabiente por Coordinación Médica, Municipio, Grupo de Edad y Sexo, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
9	Recibe de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas reporte de Población Derechohabiente por Coordinación Médica, Municipio, Grupo de Edad y Sexo.		
10	Realiza la clasificación de la población derechohabiente por rango de edad y género para el siguiente ejercicio fiscal.		
11	Elabora Cuadro de Mando Integral.		
12	Integra Tabla de Criterios para la Formulación del POA.		
13	Envía a la Unidad de Tecnologías de Información la Tabla de Criterios para la Formulación del POA para ser publicado en la página web del ISSTECH, así como el catálogo de partidas presupuestales, catálogo de productos y servicios y estructura programática, para ser actualizados en el SIPOA.	Tabla de Criterios para la Formulación del POA (PG-DPR-FPO_TB_1) conformado por lineamientos generales y lineamientos específicos por capítulo, estructura programática, Cuadro de Mando Integral, clasificador por objeto del gasto, población derechohabiente por rango de edad y género, techos presupuestales y cronograma de actividades.	
14	Elabora Memorándum para solicitar los datos de los enlaces que deberán operar el SIPOA y para convocarlos a la presentación de la Tabla de Criterios para la Formulación del POA y de las actualizaciones en el SIPOA, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original de los Titulares de los Órganos Memorándums: Administrativos correspondientes 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/5	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
15	Realiza presentación de la Tabla de Criterios para la Formulación del POA y de las actualizaciones en el SIPOA.		
16	Asesora a los enlaces, vía telefónica, correo electrónico o de manera presencial, para la captura en el SIPOA.		
17	Realiza revisión final del POA y recibe de los Órganos Administrativos correspondientes el POA de manera impresa con firmas autógrafas; para resguardo y custodia en la Unidad de Planeación.		
18	Solicita de manera económica a la Unidad de Tecnologías de Información que cancele el acceso de captura a los enlaces, para evitar la modificación de la información pues será utilizada para integrar el POA del ISSTECH.		
19	Integra el Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos del ISSTECH.		
20	Elabora Memorándum de envío del Programa Operativo Anual y del Presupuesto de Ingresos y Egresos así como Acuerdo de la Junta Directiva para su aprobación, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Memorándum Documentos en forma magnética:	Titular de la Unidad Ejecutiva	
	1ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General	
	2ª. Copia del Memorándum:	Expediente.	
	3ª. Copia del Memorándum:	Minutario	
21	Recibe de la Unidad Ejecutiva, el Programa Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos, así como copia del Acuerdo aprobado por la Junta Directiva.		
22	Elabora Memorándum para la distribuir al Órgano Administrativo correspondiente, el Presupuesto de Ingresos y Egresos anexando copia del Acuerdo autorizado por la Junta Directiva, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
23	<p>Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Finanzas 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>Elabora Memorándum, para solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información, la carga correspondiente de las bases de datos del sistema presupuestario para control, ejecución y registro del presupuesto autorizado del ISSTECH así como el acceso al SIPOA a la Subdirección de Administración para consulta e impresión del Departamento de Adquisiciones, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Unidad de Tecnologías de Información 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
24	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		5/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DED-1

**Nombre del procedimiento:** Informe de la evaluación del desempeño

**Propósito:** Proporcionar información del grado de cumplimiento de metas y objetivos para la toma de decisiones.

**Alcance:** Desde que recibe del Departamento de Programación la estructura programática autorizada hasta la integración del informe de la evaluación de desempeño.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Evaluación del Desempeño

### Reglas:

- Cuadro de Mando Integral.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DED-SED)

### Políticas:

- Los Órganos Administrativos enviarán a la Unidad de Planeación, su **informe mensual de metas** teniendo como fecha límite de envío hasta el quinto día hábil del mes siguiente al que se informa, excepto el mes de diciembre, que será hasta el quinto día hábil del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal y los **resultados de los indicadores de desempeño** teniendo como fecha límite de envío hasta el quinto día hábil del mes siguiente a la conclusión del trimestre o periodo que le corresponda; excepto el cuarto trimestre, que por ser cierre del ejercicio fiscal, será hasta el quinto día hábil del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DED-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de manera económica del Departamento de Programación la Estructura Programática autorizada.		
2	Elabora Memorándum mediante el cual solicita la actualización de sus indicadores para el siguiente ejercicio fiscal, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y distribuye de la siguiente manera:  Original de los Titulares de los Órganos Memorándums: Administrativos correspondientes. 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe de los Órganos Administrativos correspondientes sus indicadores autorizados para el siguiente ejercicio fiscal.		
4	Integra el Cuadro de Mando Integral con los indicadores autorizados.		
5	Envía de manera económica al Jefe del Departamento de Programación los indicadores autorizados para la formulación del Programa Operativo Anual.		
6	Solicita a los Titulares de los Órganos Administrativos correspondientes, envíen de manera económica el avance físico de metas y el indicador de desempeño.		
7	Recibe de manera económica de los Órganos Administrativos correspondientes la información solicitada.  ¿Todos cumplieron en enviarlo?  No. Continúa en la actividad No. 7a Sí. Continúa en la actividad No. 9		
7a	Elabora Memorándum donde solicita envíen los formatos requisitados, recaba firma del Jefe de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UP-DED-1

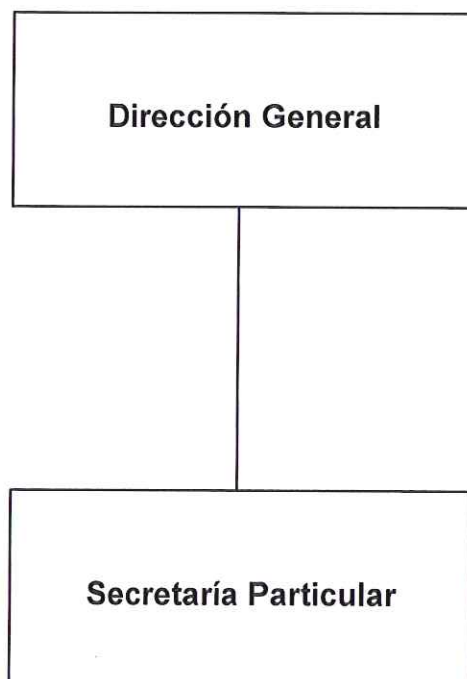
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	Original de los Titulares de los Órganos Memorándums: 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente. 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
8	Recibe de los Órganos Administrativos la información solicitada.		
9	Revisa la información analizando los valores de los datos y la congruencia respecto las metas autorizadas en las fechas establecidas.  ¿La información es correcta?  No. Continúa en la actividad No. 9a Si. Continúa en la actividad No. 10		
9a	Solicita de manera económica a los Órganos Administrativos las correcciones correspondientes. Regresa en la actividad No. 8		
10	Concentra la información de los resultados alcanzados de los indicadores y metas.		
11	Envía trimestralmente vía correo electrónico al Jefe del Departamento de Programación los resultados alcanzados de metas para la integración de la Cuenta pública del Instituto.		
12	Clasifica la información correspondiente para el Resumen de resultados del Cuadro de Mando Integral y para el Informe Financiero y de Gestión Institucional y lo turna al Titular de la Unidad de Planeación.		
13	Integra el informe trimestral de la evaluación del desempeño y turna al Titular de la Unidad de Planeación para su revisión y autorización.  ¿El Informe tiene observaciones?  No. Termina procedimiento Si. Continúa en la actividad No. 13a		
13a	Realiza las correcciones pertinentes. Regresa en la actividad No. 13		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	E

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-1

**Nombre del procedimiento:** Recepción y entrega de correspondencia interna y externa.

**Propósito:** Entregar oportunamente la correspondencia para su respectivo seguimiento.

**Alcance:** Desde que se recepciona la correspondencia hasta que se entrega al destinatario.

**Responsable del procedimiento:** Secretaría Particular

### Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DMS-CRG\_IT\_1)

### Políticas:

- La recepción de la correspondencia se hará a través de Oficialía de Partes dependiente de la Secretaría Particular en horario de 8:00 a 15:00 hrs.
- Los documentos dirigidos al Titular de la Dirección General deberán contener los siguientes datos:
  - Razón social y/o nombre del remitente
  - Nombre y cargo del Titular de la Dirección General del ISSTECH
  - Asunto
  - Anexos completos (en su caso)
  - Firma del remitente
  - Copia de conocimiento para Oficialía de Partes
- La correspondencia externa para reparto a diferentes Organismos Públicos y particulares, deberá especificar el domicilio correcto y se hará a través del servicio de mensajería establecido.
- La correspondencia foránea se enviará por correo registrado y además del domicilio correcto deberá especificar el código postal, la compra de estampillas las solicitará el encargado de Oficialía de Partes al Departamento de Materiales y Servicios Generales.
- La correspondencia externa que soliciten que sea entregada el mismo día, se recepcionará en horario de 10:00 de la mañana, después de este horario se entregará para el siguiente día hábil.
- El envío de la correspondencia a las diferentes unidades médicas del instituto, se realizará los días martes y jueves con horario de recepción de 8:00 a 11:00 de la mañana, después de este horario la documentación quedará para el envío siguiente.
- El encargado de Oficialía de Partes realizará la solicitud de las guías de envíos a la empresa con quien se tiene convenio, para oficinas centrales cada 2 meses y para las Unidades Médicas cuando así lo requieran.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona la correspondencia y revisa que los datos estén correctos.  ¿Los datos son correctos?  No. Continúa en la actividad No. 1a  Si. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Realiza la observación y devuelve la correspondencia al mensajero. Termina procedimiento.		
2	Sella de recibido y entrega al mensajero el acuse correspondiente.		
3	Relaciona los documentos en el formato establecido para su control.		
4	Envía correspondencia al destinatario.  ¿La correspondencia fue entregada?  No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Elabora Memorándum en cual devuelve la correspondencia e informa el motivo por el cual no pudo ser entregada, firma el encargado de Oficialía de Partes, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular del Órgano Administrativo correspondiente 1ª. Copia del Memorándum: Expediente.		
5	Clasifica las copias de la documentación que ya fue entregada (Por Órgano Administrativo, fecha de recibido y número progresivo) captura los datos en el Sistema de Control y Gestión y genera el registro.		
6	Envía a los Órganos Administrativos correspondientes, acuses de la documentación entregada y recaba sello de recibido en el registro generado por el Sistema y archiva.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/2	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-2

**Nombre del procedimiento:** Atención de correspondencia del Titular de la Dirección General.

**Propósito:** Realizar el seguimiento de la correspondencia recibida y conocer el estatus de atención.

**Alcance:** Desde que recibe la correspondencia hasta que informa al Titular de la Dirección General sobre la atención que se le dio al asunto.

**Responsable del procedimiento:** Secretaría Particular

### Reglas:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DMS-CRG)

### Políticas:

- La correspondencia que se recibirá, será original dirigida al Titular de la Dirección General y copias marcadas de conocimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe de la Oficialía de partes, correspondencia dirigida al Titular de la Dirección General y selecciona.</p> <p>¿Es Original?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Registra de manera interna. Termina procedimiento.		
2	Elabora resumen del asunto y entrega al Titular de la Dirección General.		
3	Recibe del Titular de la Dirección General la instrucción para su atención.		
4	Turna al Órgano Administrativo correspondiente el Original y recaba sello de recibido en una copia.		
5	Archiva en expediente el acuse de recibido del Órgano Administrativo que dará la atención.		
6	Recibe del Órgano Administrativo el seguimiento referente al asunto turnado y registra.		
7	Informa al Titular de la Dirección General la atención que se le dio al asunto.		
8	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/2	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are visible on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right margin and several marks at the bottom.]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-3

**Nombre del procedimiento:** Control y registro de audiencias.

**Propósito:** Atender y supervisar el registro de las solicitudes de audiencia con el Titular de la Dirección General.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud de audiencia hasta que realiza su programación.

**Responsable del procedimiento:** Secretaría Particular

**Reglas:**

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DMS-CRG)

**Políticas:**

- Todas las audiencias con el Titular de la Dirección General, serán programadas por el Titular de la Secretaría Particular.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SP-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud de audiencia.		
2	Registra nombre, Número de teléfono, lugar de procedencia de la persona y asunto a tratar.		
3	Realiza el análisis del asunto y verifica la agenda y las cargas de trabajo del Titular de la Dirección General.  ¿Existe espacio en la agenda para atenderlo?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Canaliza el asunto con el Órgano Administrativo correspondiente.		
4	Registra los datos necesarios en la Agenda de Trabajo y programa la audiencia.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		2/2	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right and several initials or marks at the bottom.]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	F

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-1

**Nombre del procedimiento:** Atención de quejas de los derechohabientes

**Propósito:** Atender y canalizar las quejas, para que se resuelvan las inconformidades del Derechohabiente con respecto a los servicios que otorga el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que recibe la queja del derechohabiente hasta que se le notifica la resolución.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Atención al Derechohabiente

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH.
- Ley de procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.
- Reglamento para el Reembolso de Gastos por Atención Médica Extraintitucional del ISSTECH.
- Código de Procedimiento Civiles para el Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DAD-AQJ)

### Políticas:

- El Departamento de Atención al Derechohabiente, dará atención a las quejas de los Derechohabientes presentadas a través de los siguientes medios:
  - Dirección General.
  - Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente.
  - Línea telefónica 01 800 400-0024.
  - Buzón físico o electrónico.
  - Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
  - Comisión de Arbitraje Médico.
  - Organismos sindicales y otras.
- Las quejas y sugerencias que no reúnan los requisitos de formalidad jurídica, como lo son el nombre y firma de quien suscribe, se concluirán a través de acuerdo, ordenando su archivo por falta de elementos.
- La procedencia o improcedencia de las solicitudes de reembolso de gastos médicos extraintitucional, lo determinará el Comité Técnico Consultivo de Gastos por Atención Médica Extraintitucional del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona la queja del derechohabiente, a través de los medios establecidos.	Formato único de quejas, sugerencias y felicitaciones PG-DAD-AQJ_FR_1	
2	Verifica que el formato haya sido llenado correctamente.  ¿El formato se llenó correctamente?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Realiza observaciones y declara improcedente la queja.		
3	Registra la queja y asigna folio.		
4	Revisa la queja, analiza la causa y determina si es necesario enviar el expediente a la Contraloría Interna.  ¿La queja amerita su envío a la Contraloría Interna?  No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Atiende la queja, levanta acción correctiva y turna al Órgano Administrativo correspondiente para su resolución. Continúa en la actividad No. 6		
5	Elabora Oficio de envió para solicitar que emita la resolución de la queja, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Titular de la Contraloría Interna del ISSTECH. 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Expediente 3ª. Copia del Oficio: Minutario		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente y/o de la Contraloría Interna la resolución de la queja.		
7	Elabora Oficio mediante el cual informa la resolución de la queja, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Oficio:		
	1ª. Copia del Oficio:		
	2ª. Copia del Oficio:		
	3ª. Copia del Oficio:	<p>Quejoso. Titular de la Dirección General Titular de la Contraloría Interna del ISSTECH. Expediente Minutario</p>	
	4ª. Copia del Oficio:		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	PROCESO:		ATENCION DE QUEJAS	
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>FORMATO UNICO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>PG-DAD-AQJ_FR_1</b>	<b>V02</b>	

Folio: (01)

Fecha: / / (02)

- Para brindarle una mejor atención, proporcione los siguientes datos y describa su solicitud

**Documento (03)**

- ☐ Queja  
☐ Sugerencia  
☐ Felicitaciones

**Solicitud (04)**

- ☐ Medicamentos  
☐ Reembolsos  
☐ No conformidad en los servicios Médicos u otros

**Sector (05)**

- ☐ Magisterio  
☐ Burocracia  
☐ ISSTECH

**Sexo (06)**

- ☐ Mujer  
☐ Hombre

**Derechohabiente (07)**

- ☐ Trabajador  
☐ Pensionado  
☐ Familiar

- Datos de identificación

Nombre(s) \_\_\_\_\_ Apellido paterno \_\_\_\_\_ Apellido materno \_\_\_\_\_ (08) Código de Afiliación \_\_\_\_\_ (09)

- Domicilio para oír y recibir notificaciones

Calle \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ Colonia \_\_\_\_\_ (10)

Ciudad o municipio \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Teléfono móvil \_\_\_\_\_ Teléfono domicilio \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

- Describa los hechos ocurridos, incluyendo fecha, lugar, unidad médica, área donde recibió la atención, nombre del médico, paramédico y/o personal administrativo de quien recibió o no la atención, estampe su firma al final de su escrito. Anexe los requisitos señalados al reverso de este formato.

(11)

Area de Quejas y Sugerencias

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

AGJ-Inverso

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97



98

99

100



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO		ATENCION DE QUEJAS	
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>FORMATO UNICO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>PG-DAD-AQJ_FR_1</b>	<b>V02</b>	

Nombre y Firma	(12)
----------------	------

Identifique su tipo de queja y anexe los documentos, según sea el asunto:

### Requisitos para realizar trámite por falta de medicamentos en farmacia:

- Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs.
- Original de Receta médica con el sello de "pendiente" estampado por el personal de la farmacia.
- Vigencia 15 días naturales después de la expedición de la receta y 5 días antes de la fecha de vencimiento de la receta.
- Copia de Credencial de afiliación del paciente.
- En caso de recibir el medicamento un familiar, deberá dejar copia de la credencial del OINE.

**Requisitos de reembolsos de gastos médicos por atención médica extrainstitucional:**

- Original y copia de la solicitud de reembolso.
- Dos copias de la credencial de afiliación del ISSTECH.
- Copia del último talón de cheque del asegurado.
- Original y copia de las Facturas y/o recibo de honorarios a nombre de:

Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores  
del Estado de Chiapas  
RFC: ISS810826 D94  
Domicilio: Libramiento Norte Oriente y Blvd. Fidel  
Velázquez S/N, Col. INFONAVIT Grijalva

- Una copia de comprobante de domicilio reciente (agua, luz o teléfono).
- Una copia de la orden del estudio, firmada por su médico tratante.
- Original del informe circunstanciado del médico particular que prestó la atención médica, señalando fecha, hora, condiciones de ingreso, diagnóstico, tratamiento seguido, fecha y hora de egreso, en el cual deberá tener el número de cédula profesional.
- Copias de solicitud de estudios de laboratorio, gabinete, histopatológicos u otros.

**Requisitos por no conformidad en la atención médica o administrativa:**

- Original de escrito de queja que contengan los siguientes datos:
  - Nombre completo del derechohabiente que presenta la queja.
  - Domicilio completo.
  - Número telefónico.
  - Motivo de la queja.
  - Circunstancias de modo, tiempo y lugar.
  - Nombre del servidor público que presuntamente le causó un agravio.
  - Unidad médica donde se suscitó la presente irregularidad.
- Pruebas que sustenten los argumentos.
- Copia de credencial de afiliación del ISSTECH.
- Copia de identificación oficial (IFE o INE).



[Aviso de privacidad](#)

Los datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales emitida por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Septiembre de 2016

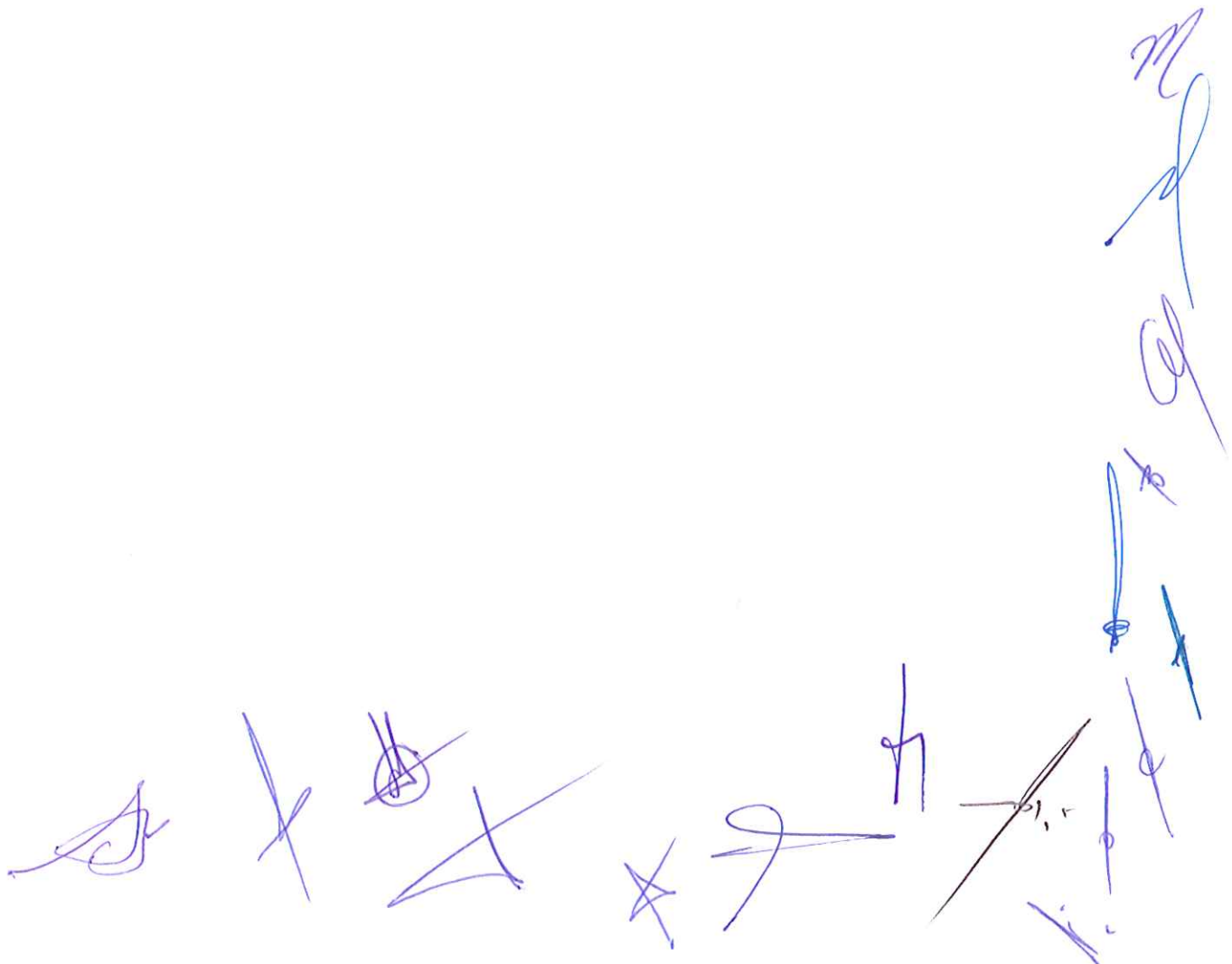
AQJ-Reverso

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del Formato Único de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

01. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Atención al Derechohabiente
02. Día mes y año de la queja, sugerencia o felicitación
03. Marcar con una "X" el tipo de documento
04. Marcar con una "X" el tipo de solicitud
05. Marcar con una "X" el sector al que pertenece
06. Marcar con una "X" el sexo del derechohabiente
07. Marcar con una "X" el tipo de asegurado
08. Nombre completo del derechohabiente
09. Anotar el código de afiliación del derechohabiente.
10. Llenar como se indica.
11. Describir los hechos ocurridos, fecha, lugar, unidad médica, nombre del médico, paramédico y/o personal administrativo de quien recibió o el servicio.
12. Llenar como se indica.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

**Nombre del procedimiento:** Medición del grado de satisfacción del derechohabiente

**Propósito:** Conocer el grado de satisfacción del derechohabiente por los servicios recibidos, para que la alta Dirección implemente planes de mejora.

**Alcance:** Desde la aplicación de encuestas a los derechohabientes hasta la elaboración del informe de resultados.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Atención al Derechohabiente

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento Interior del ISSTECH
- Manual de Organización del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DAD-MGS, PG-UPL-ACR y PG-UPL-RDR)

### Políticas:

- Quedará a cargo del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente la opción de elegir en cual de los servicios que otorga el ISSTECH desea medir el grado de satisfacción del derechohabiente y las preguntas que se aplicarán en la encuesta.
- Para la elaboración de la encuesta se deberán considerar las siguientes variables:
  - Rangos de edad.
  - Genero
  - Gremio al que pertenece
  - Servicio al que va medir la satisfacción
  - Población dirigida la encuesta
  - Tipo de muestreo
  - Tamaño de la muestra
  - Lugar y fecha de aplicación
- Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la formula de Daniels modificada, que tiene un nivel de confianza del 95%.
- La aplicación de las encuestas de medición del grado de satisfacción al derechohabiente se hará 4 veces en el año, de preferencia cada trimestre.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Turna al Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente propuesta de encuesta para su revisión y autorización.  ¿La encuesta tiene observaciones?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 1b		
1a	Recibe del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, instrucciones para la aplicación de las encuestas. Continúa en la actividad No. 2		
1b	Realiza correcciones. Regresa en la actividad No. 1		
2	Determina si el Órgano Administrativo donde se aplicarán las encuestas a los derechohabientes se encuentra fuera de la ciudad.  ¿Es foráneo?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Aplica las encuestas. Continúa en la actividad No. 5		
3	Elabora Memorándum de envío de las encuestas indicando la fecha de aplicación y la fecha de entrega de las encuestas aplicadas, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular del Órgano Administrativo correspondiente. Encuestas: 1ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum:      Expediente 3ª. Copia del Memorándum:      Minutario		
4	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente las encuestas aplicadas.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



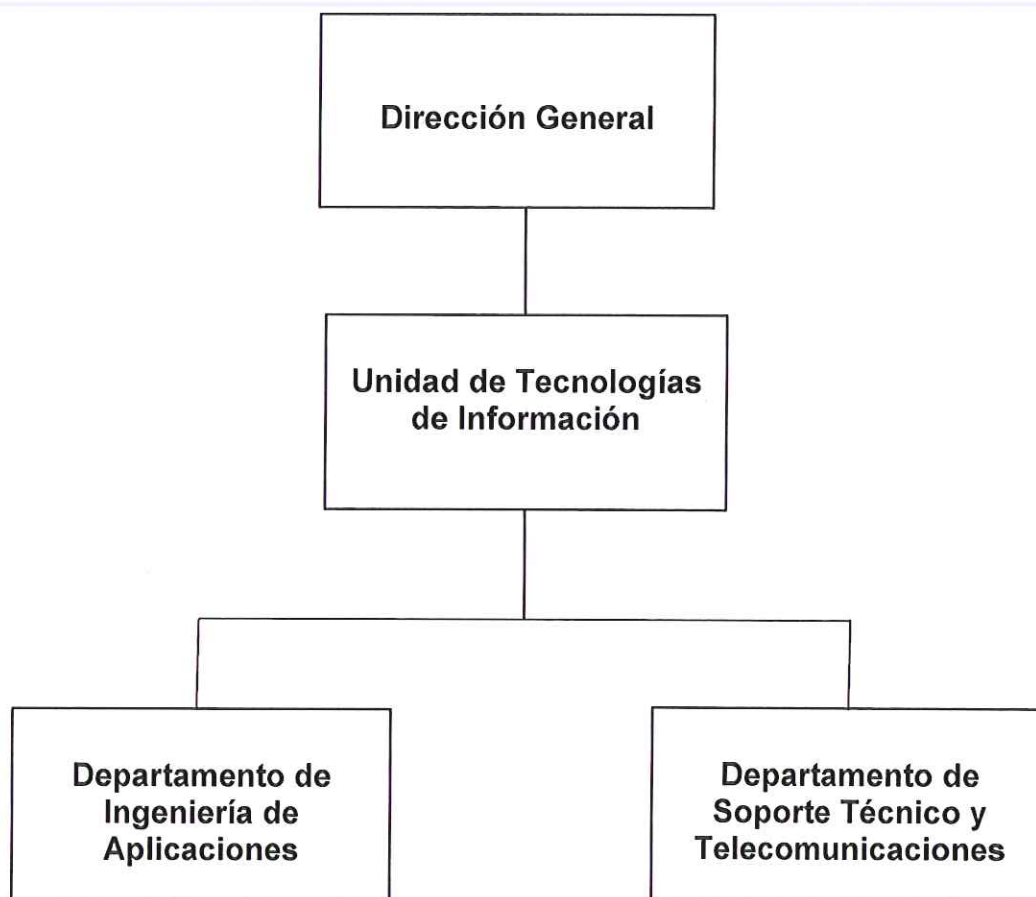
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Elabora tabulación e informe de resultados y turna al Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente para su revisión, autorización y presentación en la reunión de revisión por la Dirección.		
6	Elabora Memorándum de envío del informe de resultados, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Informe de resultados: Titular del Órgano Administrativo donde fueron aplicadas las encuestas. 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	G





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

**Nombre del procedimiento:** Desarrollo y/o actualización de sistemas de información.

**Propósito:** Proporcionar servicios tecnológicos para el desarrollo y/o actualización de sistemas de información en el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud de sistemas de información o actualizaciones hasta su entrega o liberación .

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ingeniería de Aplicaciones

### Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PG-DIA-DSI)

### Políticas:

- Los requerimientos mínimos para la programación y desarrollo de los sistemas de información, debe ser PHP versión 7 o superior, el motor de base de datos MYSQL versión 5.7 o superior, SQL Server, Apache 2.4 o superior.
- El sistema de información una vez liberado al Órgano administrativo requirente, deberá ser administrado por el mismo, por lo que los desarrolladores no deberán de tener acceso y con ello evitar la centralización de los procesos en la Unidad de Tecnologías de Información.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo la solicitud de Sistemas de información, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad 1a. Si. Continúa en la actividad 2.</p>	<p>Formato de Solicitud de Sistemas de Información y Diseño Gráfico PG-DIA-DSI_FR_1</p>	
1a	Regresa la solicitud al usuario informando el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	Desarrolla el plan de trabajo.		
4	Diseña la estructuración de la base de datos, menú principal del sistema e inicia el desarrollo.		
5	<p>Revisa en conjunto con el Titular de la Unidad de Tecnologías de Información el plan de trabajo y el desarrollo del sistema.</p> <p>¿Es correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Realiza las modificaciones instruidas en la revisión. Regresa en la actividad No. 5		
6	<p>Presenta el sistema al usuario solicitante.</p> <p>¿Cumple con las necesidades del usuario?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6a	Realiza las modificaciones solicitadas por el usuario. Regresa en la actividad No. 6		
7	Capacita al usuario, libera el sistema y recaba firma de conformidad.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are visible on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right and several initials at the bottom.]*



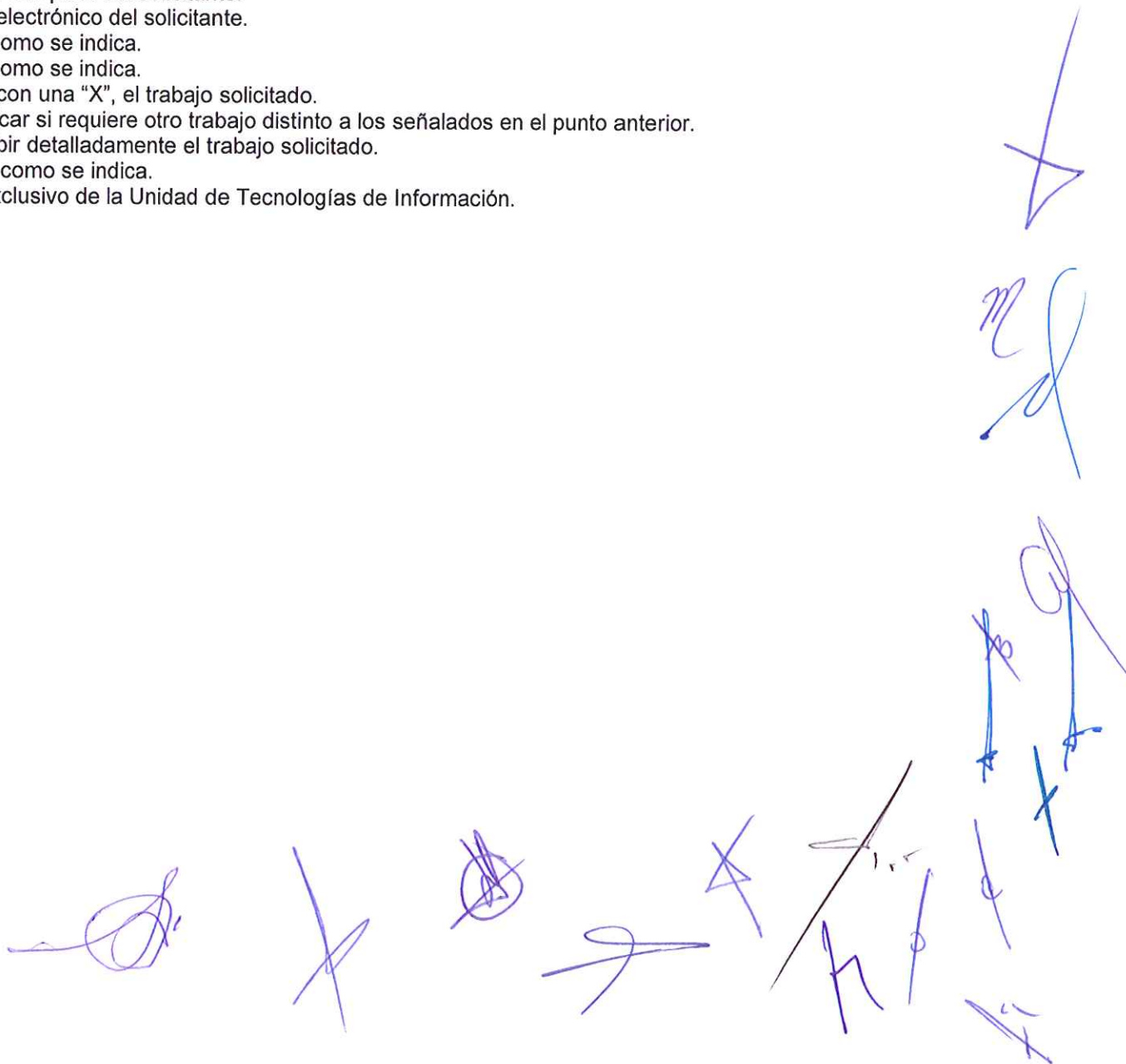


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Solicitud de sistemas de información y diseño gráfico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, está conformado de tres letras que representan al Departamento y un número consecutivo de cuatro dígitos, ejemplo: DIA-0001.
2. Llenar como se indica.
3. Día, mes y año de la solicitud.
4. Nombre completo del solicitante.
5. Correo electrónico del solicitante.
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica.
8. Marcar con una "X", el trabajo solicitado.
9. Especificar si requiere otro trabajo distinto a los señalados en el punto anterior.
10. Describir detalladamente el trabajo solicitado.
11. Llenar como se indica.
12. Uso exclusivo de la Unidad de Tecnologías de Información.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-2

**Nombre del procedimiento:** Diseño gráfico.

**Propósito:** Realizar trabajos de diseño gráfico en el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud de diseño gráfico hasta su entrega.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Ingeniería de Aplicaciones

**Reglas:**

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PG-DIA-DSI)

**Políticas:**

- Para los trabajos de diseño gráfico, deberán especificar el tipo de formato requerido y el tamaño, además la información a publicar debe de ser legible y muy clara.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DIA-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo la solicitud de diseño gráfico, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad 1a. Si. Continúa en la actividad 2.</p>	<p>Formato de Solicitud de Sistemas de Información y Diseño Gráfico PG-DIA-DSI_FR_1</p>	
1a	Regresa la solicitud al usuario informando el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	Desarrolla el plan de trabajo y realiza el diseño gráfico solicitado.		
4	<p>Revisa en conjunto con el Titular de la Unidad de Tecnologías de Información el plan de trabajo y el desarrollo del sistema.</p> <p>¿Es correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5</p>		
4a	Realiza las modificaciones instruidas. Regresa en la actividad No. 4		
5	<p>Presenta el diseño gráfico al Órgano Administrativo solicitante.</p> <p>¿Cumple con las necesidades del solicitante?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Realiza las modificaciones solicitadas. Regresa en la actividad No. 5		
6	<p>Entrega al solicitante el diseño en formato digital, en su caso imprime el trabajo o publica en la página web y recaba firma de conformidad.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/2	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	SOLICITUD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DISEÑO GRÁFICO	PG-DIA-DSI_FR_1	V01	

Folio: (1)

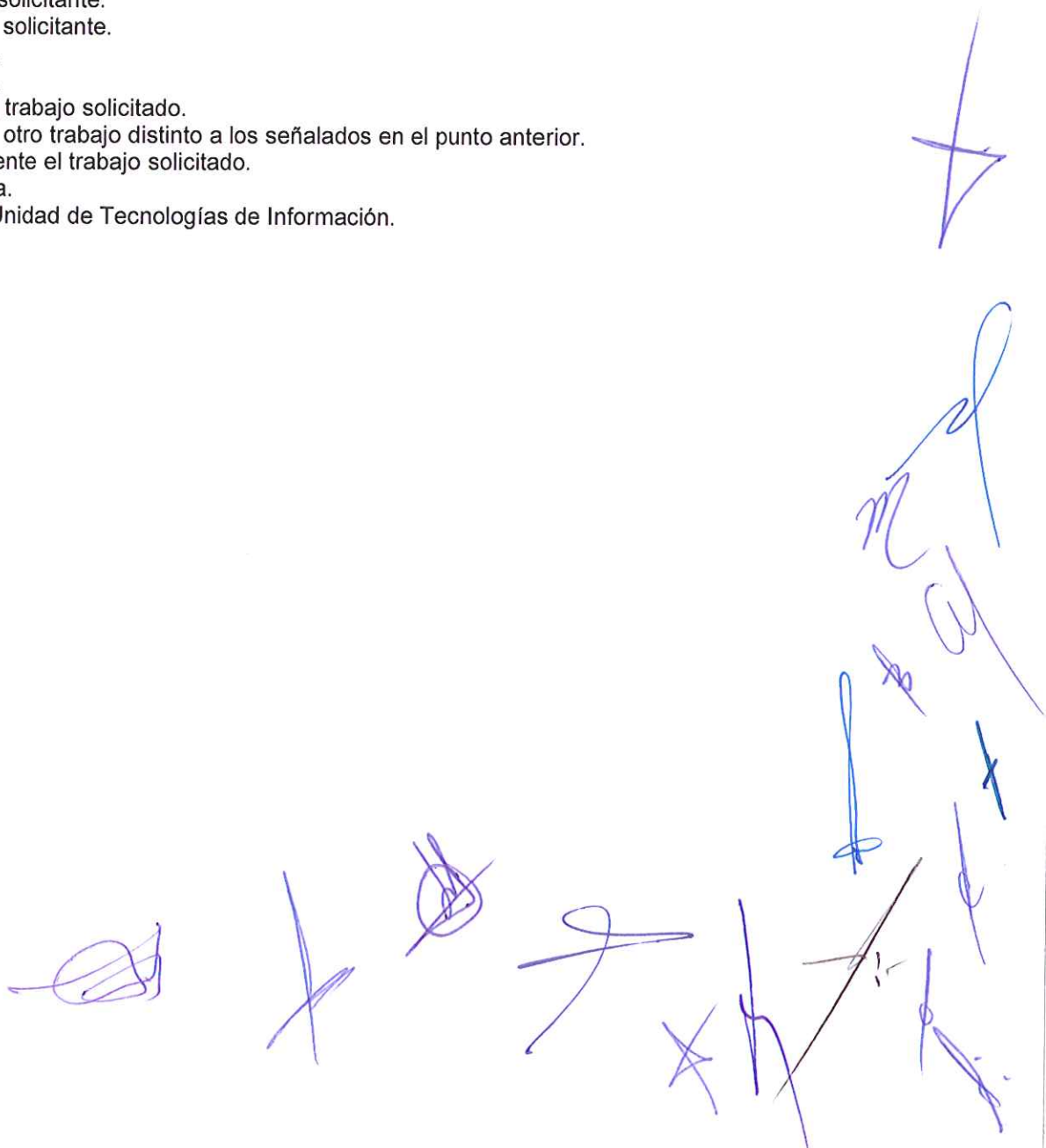
ÁREA SOLICITANTE: (2)		FECHA: (3)													
NOMBRE DEL SOLICITANTE: (4)		CORREO: (5)													
PUESTO: (6)		EXTENSIÓN: (7)													
<table border="1"> <tr> <td>TRABAJO A REALIZAR: (8)</td> <td>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</td> <td colspan="2">DISEÑO GRÁFICO</td> </tr> <tr> <td> <input type="radio"/> DESARROLLO DE UN SISTEMA  <input type="radio"/> MODIFICACIÓN AL SISTEMA  <input type="radio"/> CLAVE DE ACCESO A SISTEMAS                 </td> <td> <input type="radio"/> REPORTES  <input type="radio"/> PROCESO                 </td> <td> <input type="radio"/> LOGOTIPOS  <input type="radio"/> DIPLOMAS  <input type="radio"/> FOLLETOS                 </td> <td> <input type="radio"/> FORMATOS  <input type="radio"/> GAFETES  <input type="radio"/> EDICIÓN DE VIDEO                 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <input type="radio"/> DISEÑO GRÁFICO DE CARTELES  <input type="radio"/> FORMATOS                 </td> </tr> </table>				TRABAJO A REALIZAR: (8)	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DISEÑO GRÁFICO		<input type="radio"/> DESARROLLO DE UN SISTEMA <input type="radio"/> MODIFICACIÓN AL SISTEMA <input type="radio"/> CLAVE DE ACCESO A SISTEMAS	<input type="radio"/> REPORTES <input type="radio"/> PROCESO	<input type="radio"/> LOGOTIPOS <input type="radio"/> DIPLOMAS <input type="radio"/> FOLLETOS	<input type="radio"/> FORMATOS <input type="radio"/> GAFETES <input type="radio"/> EDICIÓN DE VIDEO	<input type="radio"/> DISEÑO GRÁFICO DE CARTELES <input type="radio"/> FORMATOS			
TRABAJO A REALIZAR: (8)	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DISEÑO GRÁFICO													
<input type="radio"/> DESARROLLO DE UN SISTEMA <input type="radio"/> MODIFICACIÓN AL SISTEMA <input type="radio"/> CLAVE DE ACCESO A SISTEMAS	<input type="radio"/> REPORTES <input type="radio"/> PROCESO	<input type="radio"/> LOGOTIPOS <input type="radio"/> DIPLOMAS <input type="radio"/> FOLLETOS	<input type="radio"/> FORMATOS <input type="radio"/> GAFETES <input type="radio"/> EDICIÓN DE VIDEO												
<input type="radio"/> DISEÑO GRÁFICO DE CARTELES <input type="radio"/> FORMATOS															
OTROS (ESPECIFIQUE): (9)															
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO: (10)															
SOLICITO		Vp. Bp.	ENTERADO												
NOMBRE Y FIRMA		JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE APLICACIONES	JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN												
(11)															
PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (12)															
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ?															
TURNADO A:	FECHA:	HORA:	NOTA:												
FECHA PROPUESTA DE ENTREGA:	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO:													
ACCIÓN REALIZADA:															
OBSERVACIONES:															
ELABORÓ		RECIBÍO													
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA													

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Solicitud de sistemas de información y diseño gráfico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Ingeniería de Aplicaciones, está conformado de tres letras que representan al Departamento y un número consecutivo de cuatro dígitos, ejemplo: DIA-0001.
2. Llenar como se indica.
3. Día, mes y año de la solicitud.
4. Nombre completo del solicitante.
5. Correo electrónico del solicitante.
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica.
8. Marcar con una "X", el trabajo solicitado.
9. Especificar si requiere otro trabajo distinto a los señalados en el punto anterior.
10. Describir detalladamente el trabajo solicitado.
11. Llenar como se indica.
12. Uso exclusivo de la Unidad de Tecnologías de Información.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

**Nombre del procedimiento:** Soporte Técnico y Telecomunicaciones.

**Propósito:** Proporcionar servicio de Soporte Técnico y de Telecomunicaciones para el óptimo funcionamiento de los equipos que operan en los diversos órganos Administrativos del ISSTECH

**Alcance:** Desde que se recibe la orden de servicio y/o pedido hasta que se realiza el servicio y recaba la firma de conformidad del solicitante.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones

### Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PA-DST-STT)

### Políticas:

- Las órdenes de trabajo y/o servicio en las que requiera la reparación de piezas o la sustitución de las mismas, el costo de éste no debe de superar el costo de factura del equipo de cómputo o telecomunicaciones a reparar.
- En aquellos casos en los que las piezas a reemplazar tengan que ser por medio de dictámenes de compra a través del Departamento de Adquisiciones, la sustitución dependerá de los tiempos de compra y el Departamento por ningún motivo está obligado a proporcionar uno en préstamo.
- En los casos en los que se considere un daño total al equipo de cómputo o de telecomunicaciones no podrá ser reemplazado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Órgano Administrativo requirente Orden de Trabajo y/o servicio, revisa que esté bien requisitada y determina.  ¿Es procedente?  No. Continúa en la actividad 1a Si. Continúa en la actividad 2	Formato Orden de Trabajo y/o servicio PG_DST_STT_FR_1	
1a	Cancela la Orden de Trabajo y/o servicio y notifica de manera económica al Órgano Administrativo, el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	Valida física y técnicamente el equipo de cómputo, analiza la falla, la probable solución y determina.  ¿Tiene reparación?  No. Continúa en la actividad No.3a Si. Continúa en la actividad No. 6		
3a	Busca si hay un equipo que no sea de nueva adquisición y que pueda sustituir al dañado.  ¿Existe reemplazo?  No. Continúa en la actividad No. 3b Si. Continúa en la actividad No. 4		
3b	Informa de manera económica al Órgano Administrativo, que no es posible la reparación del equipo, que no hay reemplazo y realiza la baja correspondiente. Continúa en la actividad No. 5.		
4	Sustituye equipo dañado por otro en buen estado y verifica que haya sido configurado con el software necesario para las funciones del área solicitante.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Llena formato de salida de mobiliario y/o equipo y notifica mediante una copia a la Oficina de Almacén y Registro Patrimonial para que realice el movimiento correspondiente del resguardo.	Formato de salida de mobiliario y/o equipo PG_DST_STT_FR_2	
6	Realiza reparación y/o mantenimiento de los equipos, entrega al Órgano Administrativo y recaba firma de conformidad.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FORMATO ORDEN DE SERVICIO TECNICO	PA-DST-STT_FR_1	V01	

1

### ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

FOLIO: 1

ÁREA SOLICITANTE: 2		FECHA: 3	
NOMBRE DEL SOLICITANTE: 4		CORREO: 5	
PUESTO: 6		EXTENSIÓN: 7	
TRABAJO A REALIZAR 8			
RESPALDO DE INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> 9 IMPRESIONES <input type="checkbox"/> 10 ESCANEO <input type="checkbox"/> 11 OTRO <input type="checkbox"/>		TELEFONIA <input type="checkbox"/> 13 REDES <input type="checkbox"/> 14 INTERNET <input type="checkbox"/> 15 OTRO: 16	
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO: 17			
DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE
18	19	20	21
INVENTARIO			
22			
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO:			
23			
SOLICITÓ	Va. Bo.	ENTERADO	
24	25	26	
NOMBRE Y FIRMA JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES			
EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ? 27			
TURNADO A: 28		FECHA DE RECEPCIÓN: 29	HORA: 30
FECHA DE ENTREGA: 31	ACCIÓN REALIZADA: 32		
INSUMOS UTILIZADOS: 33			
OBSERVACIONES: 34			
ELABORÓ		RECIBÍO	
35		36	
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Orden de Servicio Técnico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
2. Nombre del Órgano Administrativo que solicita servicio Técnico
3. Día, mes y año de elaboración de la orden de servicio técnico.
4. Nombre del solicitante del Órgano Administrativo que solicita la orden de servicio técnico.
5. Llenar como se indica .
6. Llenar como se indica.
7. Llenar como se indica
8. Marque en los cuadros el trabajo a realizar como se indica.
9. Marque con una "X" en el caso de requerir Respaldo de información (copias de seguridad).
10. Marque con una "X" en el caso de requerir Impresión de Carteles, trípticos, portadas, reconocimientos.
11. Marque con una "X" en el caso de requerir escaneo de documentos.
12. Marque con una "X" en el caso de requerir otros trabajos como: Solicitud de firma electrónica, asesoría, reparación, mantenimiento.
13. Marque con una "X" en el caso de requerir cambio de nombre de extensión, cambios de extensión, servicios telefónicos.
14. Marque con una "X" en el caso de requerir Cableado, configuración de redes.
15. Marque con una "X" en el caso de requerir Accesos a los servicios de Internet.
16. Marque con una "X" en el caso de requerir otros Servicios no mencionados anteriormente.
17. Describir las características de los equipos a los cuales solicita el servicio Técnico.
18. Describir el tipo de equipo de cómputo (CPU, monitor, teclado, mouse, unidades de respaldo, etc.).
19. Llenar como se indica.
20. Llenar como se indica.
21. Llenar como se indica.
22. Numero de Inventario
23. Describir de forma detallada el servicio requerido.
24. Llenar como se indica.
25. Llenar como se indica.
26. Llenar como se indica.
27. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
28. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
29. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
30. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
31. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
32. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
33. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
34. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
35. Llenar como se indica.
36. Nombre, firma, día, mes y año de la conformidad del servicio técnico solicitado.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FORMATO DE SALIDA DE EQUIPO DE COMPUTO	PA_DST_STT_FR_2	V01	

### SALIDA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Fecha: 1			Folio: 2
----------	--	--	----------

Descripción	Marca	Modelo	Serie	Inventario
3	4	5	6	7

Área Actual 8	Área Destino 9
---------------	----------------

Autorizo 10	Recibió 11
Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información	

### Autorización de Salida

Motivo de Salida: 12
Observaciones: 13

Enterado 14
Jefe de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato " Salida de Equipo de Cómputo "

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año en el que se realiza el movimiento físico del equipo ya sea por sustitución o asignación.
2. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
3. Describe el tipo de equipo asignado (CPU, monitor, teclado, mouse, unidad de respaldo, etc.)
4. Llenar como se indica.
5. Llenar como se indica.
6. Llenar como se indica.
7. Número de Inventario
8. Nombre de Órgano Administrativo donde se encuentra actualmente el equipo de computo por asignar.
9. Nombre de Órgano Administrativo al cual será asignado el equipo de computo.
10. Firma de autorización de la reubicación física
11. Nombre y firma de la persona a la cual le será asignado el equipo de computo
12. Motivo por el cual se realiza el movimiento físico del equipo de computo (Cambio, asignación, préstamo, etc.)
13. Observación que se considere necesario para la realización el movimiento
14. Firma de enterado del Jefe de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén para la realización de actualizaciones del resguardo correspondiente

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

**Nombre del procedimiento:** Seguridad de los Sistemas de Información.

**Propósito:** Garantizar la seguridad de los sistemas de información, estableciendo los diferentes niveles de acceso para el buen funcionamiento de la red interna.

**Alcance:** Desde que se recibe del Órgano Administrativo requirente la solicitud hasta proporcionarle al usuario el acceso correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones

### Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-DST-SSI)

### Políticas:

- Se definirán perfiles para los usuarios y se asignarán diferentes permisos de acceso, los cuales dependerán de sus funciones y responsabilidades.
- Se asignarán reglas que permitan o prohíban el tráfico de información en la red, controlando diferentes aplicaciones y servicios implementados en el firewall o en el servidor. (El Firewall es un equipo que se conecta entre la red de voz y datos y el cable de conexión a internet (hardware) que permite controlar las comunicaciones que pasan de una red a otra mediante políticas de seguridad, monitoreo y puntos de control).
- Se usarán tablas de control de acceso por identificador MAC para registrar aquellas direcciones MAC de las computadoras a las cuales se les proporcionara acceso a ciertos recursos de la red.
- Se establecerán mecanismos de seguridad que aseguren la privacidad de la red de datos, mediante una conexión a la red a través de los Access Point (Wi Fi) instalados en diferentes puntos del edificio, mediante encriptación WEP de 64 bits o 128 bits (Wired Equivalent Privacy) recomendando cambiar su clave de acceso al menos cada mes.
- Se bloqueará la red Wi-Fi en el Service Set Identifier (SSI) logrando que permanezca oculta, reduciendo las oportunidades de ataque de los hackers.
- Se usara una Virtual Private Network (VPN) la cual permitirá un acceso remoto de los usuarios autorizados en las diferentes coordinaciones médicas a través del firewall a la red interna, creando mecanismos de seguridad muy altos para evitar conexiones no autorizadas a la red interna y permitiendo, sin embargo; el acceso remoto de equipos autorizados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del Órgano Administrativo requirente Orden de Trabajo y/o servicio, revisa que esté bien requisitada y determina.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>	<p>Formato Orden de Trabajo y/o servicio PG_DST_STT_FR_1</p>	
1a	Devuelve la solicitud y notifica de manera económica al Órgano Administrativo, el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Comunica al Titular de la Unidad de Tecnologías de Información y recaba firma de enterado.		
3	<p>Accesa a la red interna (ISSTECH) para darle de alta al usuario y determina su nivel de acceso y el tipo de política a seguir.</p> <p>¿Acceso a la red, sin acceso a sistemas?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
3a	Determina nivel de acceso y el grupo de trabajo que le corresponde de acuerdo al nivel de navegación.		
4	Ingresa datos de usuario a la base de control de usuarios en la red.		
5	Asigna nombre de usuario y contraseña y valida su acceso a la red. Termina procedimiento.		
6	Ingresa datos del usuario a la base para el control de la infraestructura tecnológica en la red interna.		
7	Asigna la dirección IP, usuario y contraseña para el acceso a la infraestructura de red.		
8	Ingresa datos en el Firewall (Fortinet) para su alta en la lista de usuarios de clientes de DHCP asigna usuario, IP y MAC.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UTI-DSTT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	<p>Ingresa datos del usuario en el catalogo de la red, de acuerdo al grupo o nivel de acceso requerido en el Firewall e infraestructura, para darle de alta y valida su acceso a la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large 'X' and various initials, are present on the right side and bottom of the page.]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<p>GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			<p>ISSTECH</p>
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>FORMATO ORDEN DE SERVICIO TECNICO</b>	<b>PA-DST-STT_FR_1</b>	<b>V01</b>	

### ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

FOLIO: 1

ÁREA SOLICITANTE: 2	FECHA: 3			
NOMBRE DEL SOLICITANTE: 4	CORREO: 5			
PUESTO: 6	EXTENSIÓN: 7			
TRABAJO A REALIZAR 8 RESPALDO DE INFORMACIÓN <input type="checkbox"/> 9 IMPRESIONES <input type="checkbox"/> 10 ESCANEADO <input type="checkbox"/> 11 OTRO <input type="checkbox"/> DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO: 17				
TELEFONÍA <input type="checkbox"/> 13 REDES <input type="checkbox"/> 14 INTERNET <input type="checkbox"/> 15 OTRO: 16				
DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
18	19	20	21	22
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO: 23				
SOLICITÓ	Vo. Bo.	ENTERADO		
24	25	26		
PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES EL TRABAJO SOLICITADO, ¿ES FACTIBLE? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO, ¿POR QUÉ? 27				
TURNADO A: 28	FECHA DE RECEPCIÓN: 29	HORA: 30		
FECHA DE ENTREGA: 31	ACCIÓN REALIZADA: 32			
INSUMOS UTILIZADOS: 33				
OBSERVACIONES: 34				
ELABORÓ		RECIBÍÓ		
35		36		
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE, FIRMA, FECHA Y HORA		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Orden de Servicio Técnico"

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

37. Folio consecutivo asignado por el Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
38. Nombre del Órgano Administrativo que solicita servicio Técnico
39. Día, mes y año de elaboración de la orden de servicio técnico.
40. Nombre del solicitante del Órgano Administrativo que solicita la orden de servicio técnico.
41. Llenar como se indica .
42. Llenar como se indica.
43. Llenar como se indica
44. Marque en los cuadros el trabajo a realizar como se indica.
45. Marque con una "X" en el caso de requerir Respaldo de información (copias de seguridad).
46. Marque con una "X" en el caso de requerir Impresión de Carteles, trípticos, portadas, reconocimientos.
47. Marque con una "X" en el caso de requerir escaneo de documentos.
48. Marque con una "X" en el caso de requerir otros trabajos como: Solicitud de firma electrónica, asesoría, reparación, mantenimiento.
49. Marque con una "X" en el caso de requerir cambio de nombre de extensión, cambios de extensión, servicios telefónicos.
50. Marque con una "X" en el caso de requerir Cableado, configuración de redes.
51. Marque con una "X" en el caso de requerir Accesos a los servicios de Internet.
52. Marque con una "X" en el caso de requerir otros Servicios no mencionados anteriormente.
53. Describir las características de los equipos a los cuales solicita el servicio Técnico.
54. Describir el tipo de equipo de cómputo (CPU, monitor, teclado, mouse, unidades de respaldo, etc.).
55. Llenar como se indica.
56. Llenar como se indica.
57. Llenar como se indica.
58. Numero de Inventario
59. Describir de forma detallada el servicio requerido.
60. Llenar como se indica.
61. Llenar como se indica.
62. Llenar como se indica.
63. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
64. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
65. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.
66. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
67. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
68. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
69. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
70. Para uso exclusivo del Departamento de Soporte Técnico y Telecomunicaciones..
71. Llenar como se indica.
72. Nombre, firma, día, mes y año de la conformidad del servicio técnico solicitado.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	H

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-AAA-1

**Nombre del procedimiento:** Atención de Auditorías

**Propósito:** Solventar de manera oportuna las observaciones y recomendaciones, resultado de las auditorías practicadas al ISSTECH por los Órganos Fiscalizadores estatales y federales.

**Alcance:** Desde la recepción de la Orden de Auditoría emitida por el órgano fiscalizador hasta la recepción del Informe de Resultados y /o Acta de Cierre de Auditoría.

**Responsable del procedimiento:** Área de Atención de Auditorías.

### Reglas:

- Con fundamento en el artículo 10, del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Práctica de Auditorías a la Administración Pública Estatal.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-AAA-AAD)

### Políticas:

- El Enlace de Auditoría, es el Jefe del Área de Atención de Auditorías.
- Durante la ejecución de las auditorías, se realiza Acta de Inicio, en donde se especifica que la documentación deberá ser entregada al Órgano de Fiscalización en un termino no mayor a 5 días hábiles a partir del día siguiente de la fecha del Acta de Inicio.
- Para el Informe de Resultados de la Auditoría, el Órgano Fiscalizador establece el plazo para entrega de la documentación y argumentos, para solventar las observaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-AAA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe Orden de Auditoria emitida por el órgano fiscalizador para su seguimiento.		
2	Recibe de la Dirección General Memorándum donde designa enlace de auditoría y otorga facultades de firmar papeles de trabajo, actas, minutas y demás documentos que se generen en la revisión.		
3	Designa dos testigos de auditoría y les solicita copia de la credencial de elector, para ser entregada al Órgano Fiscalizador y éste realice el acta de inicio de auditoría.		
4	Recibe acta de inicio de auditoría y solicitud de información para entregar al Órgano Fiscalizador la documentación solicitada, dentro del término establecido.		
5	Elabora Memorándum, para remitir copia de la solicitud de información al Órgano Administrativo correspondiente, para que a su vez remita al Órgano Fiscalizador la documentación solicitada, dentro del plazo establecido, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera		
	Original del Memorándum                      Titular del Órgano Administrativo correspondiente		
	1ª Copia del Memorándum                      Titular de la Dirección General		
	2ª Copia del Memorándum                      Expediente		
	3ª Copia del Memorándum                      Minutario		
6	Recibe Oficio del Órgano Fiscalizador, para que asista a la lectura, firma y entrega de las observaciones preliminares de la Auditoría.		
7	Asiste a la reunión para lectura, firmas y recepción del Acta de Presentación del Informe de las Cédulas de Observaciones Preliminares.		
8	Elabora Memorándum, remitiendo copias fotostáticas del Informe de Observaciones Preliminares al Órgano Administrativo correspondiente, indicando que tiene 4 días hábiles para entregar al Área de Atención de Auditorías la documentación para la solventación, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-AAA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Memorándum: Titular del Órgano Administrativo correspondiente</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>3ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
9	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente, documentación para solventar las observaciones preliminares.		
10	Elabora Memorándum de envío de documentación recibida del Órgano Administrativo correspondiente, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	<p>Original del Memorándum: Auditor del órgano fiscalizador</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>3ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
11	Recibe Oficio del Órgano Fiscalizador, para que asista a la lectura, firmas y entrega del Pliego de Observaciones.		
12	Asiste a la reunión para lectura, firmas y recepción del Acta de Presentación del Pliego de Observaciones.		
13	Elabora Memorándum, remitiendo copias fotostáticas del Pliego de Observaciones al Órgano Administrativo correspondiente, indicando el plazo para remitir al Área de Atención de Auditorías la documentación para la solventación, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	<p>Original del Memorándum Titular del Órgano Administrativo correspondiente.</p> <p>1ª Copia del Memorándum Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Memorándum Expediente.</p> <p>3ª Copia del Memorándum Minutario</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-AAA-1

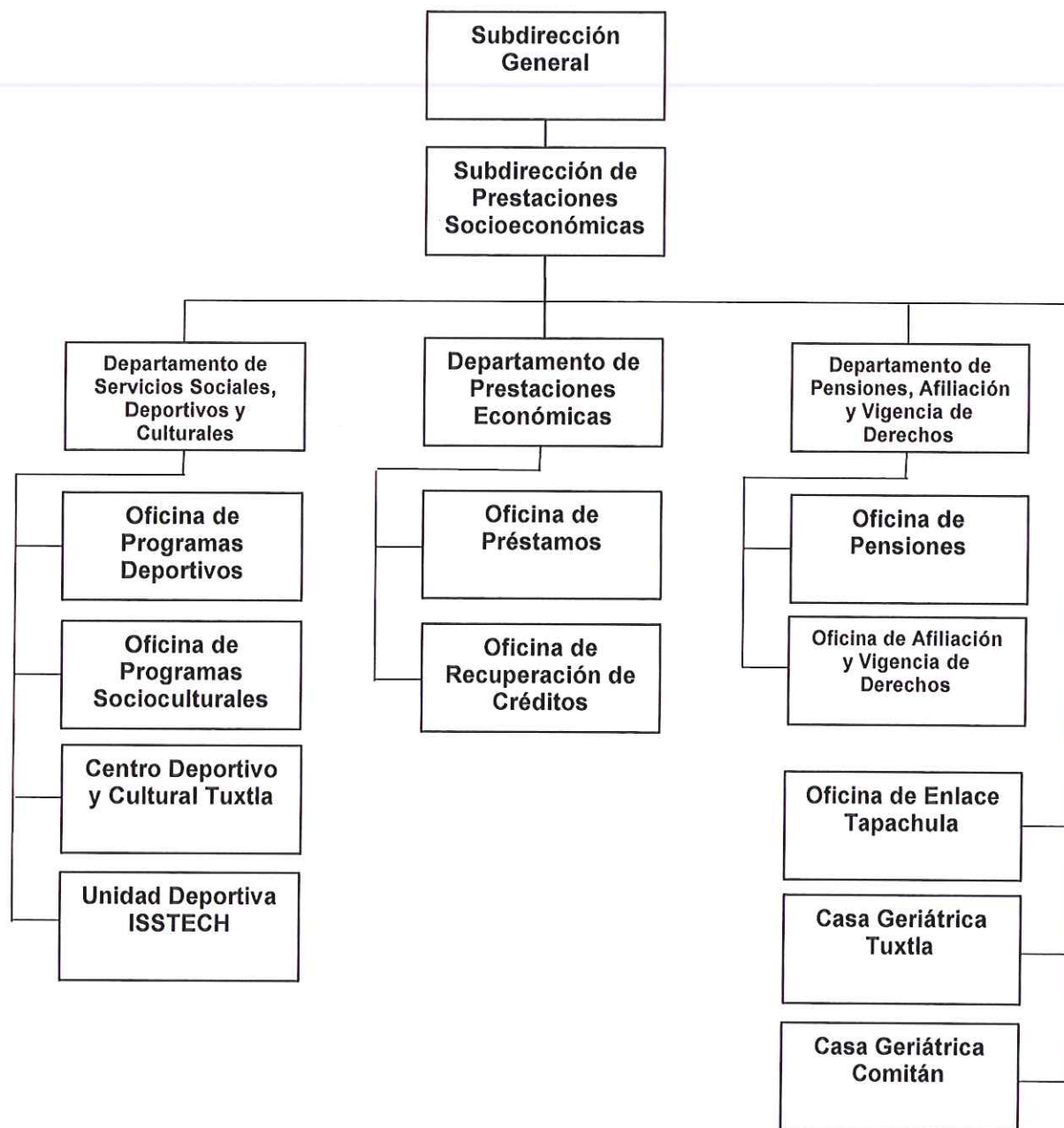
Descripción del procedimiento											
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones									
14	<p>Elabora Memorándum de envío de documentación recibida del Órgano Administrativo correspondiente, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <table><tr><td>Original del Memorándum</td><td>Auditor del Órgano Fiscalizador</td></tr><tr><td>1ª Copia del Memorándum</td><td>Titular de la Dirección General</td></tr><tr><td>2ª Copia del Memorándum</td><td>Expediente</td></tr><tr><td>3ª Copia del Memorándum</td><td>Minutario</td></tr></table>	Original del Memorándum	Auditor del Órgano Fiscalizador	1ª Copia del Memorándum	Titular de la Dirección General	2ª Copia del Memorándum	Expediente	3ª Copia del Memorándum	Minutario		
Original del Memorándum	Auditor del Órgano Fiscalizador										
1ª Copia del Memorándum	Titular de la Dirección General										
2ª Copia del Memorándum	Expediente										
3ª Copia del Memorándum	Minutario										
15	Recibe Oficio del Órgano Fiscalizador, para asistir a la lectura, firma y entrega del Informe de Resultados de la Auditoría.										
16	Asiste a la reunión para lectura, firmas y recepción del Informe de Resultados.										
17	<p>Elabora Memorándum, remitiendo copias fotostáticas del Informe de Resultados al Órgano Administrativo correspondiente, para su archivo y conocimiento, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <table><tr><td>Original del Memorándum:</td><td>Titular del Órgano Administrativo correspondiente</td></tr><tr><td>1ª Copia del Memorándum</td><td>Titular de la Dirección General</td></tr><tr><td>2ª Copia del Memorándum</td><td>Expediente.</td></tr><tr><td>3ª Copia del Memorándum</td><td>Minutario</td></tr></table>	Original del Memorándum:	Titular del Órgano Administrativo correspondiente	1ª Copia del Memorándum	Titular de la Dirección General	2ª Copia del Memorándum	Expediente.	3ª Copia del Memorándum	Minutario		
Original del Memorándum:	Titular del Órgano Administrativo correspondiente										
1ª Copia del Memorándum	Titular de la Dirección General										
2ª Copia del Memorándum	Expediente.										
3ª Copia del Memorándum	Minutario										
18	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>										
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión								
Noviembre 2018			Noviembre 2019								
		Hoja									
		4/4									

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	I





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPD-1

**Nombre del procedimiento:** Cursos de actividades deportivas

**Propósito:** Planear, organizar y desarrollar cursos de actividades deportivas, para dar cumplimiento a lo programado en el POA.

**Alcance:** Desde la programación de los cursos de actividades deportivas hasta la presentación de la muestra final.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Programas Deportivos.

### Reglas:

- Programa institucional del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DSS-COR)

### Políticas:

- Los cursos de actividades deportivas que se imparten en el ISSTECH, son cursos ordinarios y cursos de verano, en las instalaciones del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla y la Unidad Deportiva ISSTECH.
- Las inscripciones para los cursos ordinarios, inician en el mes de enero y terminan en el mes de octubre.
- Las inscripciones para los cursos de verano serán en las fechas establecidas en el mes de agosto durante el receso que marca el calendario escolar.
- El interesado deberá inscribirse en el módulo del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla, para cursos ordinarios dentro de los primeros diez días del mes de enero y para cursos de verano en las fechas establecidas según lo programado.
- Las actividades de los cursos ordinarios concluyen en diciembre y las del curso de verano en las fechas establecidas según lo programado.
- Todos los cursos concluyen con una demostración final.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora en coordinación con el Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, los cursos de actividades deportivas con la cantidad de horas/clases que habrán de otorgarse conforme al calendario de metas y tomando en cuenta la capacidad del Centro Deportivo y la Unidad Deportiva para la atención de los usuarios.		
2	Elabora Memorándum para solicitar el diseño de la imagen institucional, y difusión de los cursos de actividades deportivas que se impartirán en el ISSTECH, recaba firma del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Unidad Ejecutiva 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 4ª Copia del Memorándum: Expediente 5ª Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales el diseño de la imagen institucional para la difusión de las actividades de los cursos que se impartirán en el ISSTECH.		
4	Distribuye el material de difusión de los cursos.		
5	Recibe del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla la lista de usuarios inscritos a las actividades deportivas de los cursos ordinarios o cursos de verano.		
6	Entrega listas de usuarios a los instructores de las actividades deportivas a realizarse en el curso.		
7	Supervisa el cumplimiento de las actividades deportivas realizadas en el curso y el desarrollo de las mismas, de acuerdo al plan de trabajo de los instructores hasta su conclusión.		
8	Solicita a los instructores de manera mensual, el reporte de espacios disponibles por bajas.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Recibe de los instructores de manera mensual , el reporte de espacios disponibles por bajas e informa al Centro Deportivo y Cultural Tuxtla.		
10	Acuerda en conjunto con Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales y el Titular de la Oficina de Programas Socioculturales el diseño de la imagen institucional, para la muestra final de las actividades deportivas.		
11	Recibe de manera económica de la Unidad Ejecutiva el diseño de la imagen institucional, para la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales.		
12	Solicita mediante orden de trabajo a la Unidad de Tecnologías de Información, la impresión del material que se va a distribuir.		
13	Recibe de la Unidad de Tecnologías de Información, la impresión del material solicitado.		
14	Distribuye el material de difusión para la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales, en diferentes instalaciones.		
15	Supervisa que las actividades para la muestra final, se desarrollen adecuadamente.		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Primera emisión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Próxima revisión</b>	<b>Hoja</b>
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPD-2

**Nombre del procedimiento:** Eventos deportivos

**Propósito:** Planear, organizar y desarrollar eventos deportivos considerados y no considerados en el POA a realizarse dentro y fuera de las instalaciones del ISSTECH.

**Alcance:** Desde la programación de los eventos deportivos hasta la elaboración del informe del desarrollo de los mismos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Programas Deportivos.

### Reglas:

- Programa institucional del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DSS-EDC)

### Políticas:

- Los eventos deportivos deberán contar con la respectiva convocatoria y/o invitación.
- Para realizar la inscripción, los participantes deberán sujetarse a la emisión de las bases de las convocatorias y a lo que se solicita.
- Los eventos deportivos en sedes alternas podrán realizarse previo convenio de colaboración institucional.
- Los eventos deportivos en lugares externos se realizarán previa solicitud del espacio ante la instancia correspondiente.
- Independientemente de las actividades programadas en el calendario, pueden desarrollarse eventos por solicitud interna o externa.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPD-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora en coordinación con el Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales la programación de los eventos deportivo a realizarse en el ISSTECH.	<p>Formato de registro de participantes PC-DSS-EDC_FR_03.</p>	
2	<p>Elabora Memorándum para solicitar el diseño de la imagen institucional de la convocatoria y/o invitación al evento deportivo a realizarse, recaba firma del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Unidad Ejecutiva  1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General  2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General  3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas  4ª Copia del Memorándum: Expediente  5ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
3	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales la imagen institucional de la convocatoria y/o invitación al evento deportivo a realizarse.		
4	Distribuye la convocatoria y/o invitación del evento en las diferentes instalaciones.		
5	Recibe solicitud de inscripción de los interesados y realiza el registro mediante Cédula de Inscripción.		
6	Realiza junta previa con los participantes para establecer las condiciones generales del evento.		
7	Lleva a cabo la inauguración, desarrollo, clausura y premiación del evento.		
8	Elabora en conjunto con el Titular del Departamento Servicios Sociales, Deportivos y Culturales informe del desarrollo del evento para presentarlo a la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

[illegible]





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instuctivo de llenado del formato "Registro de Participantes"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año del registro del evento.
2. Marcar con una "X" si la actividad es deportiva o cultural.
3. Nombre del Evento.
4. Nombre del Equipo cuando aplique, caso contrario señalar N/P.
5. Número de participantes por equipo, caso contrario señalas N/P.
6. Número progresivo.
7. Nombre del participante.
8. Adscripción por participante.
9. Llenar como se indica.
10. Nombre y firma del representante del Equipo, caso contrario señalar N/P.
11. Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Programas Socioculturales, Deportivos y Unidad Deportiva, según corresponda.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large 'X' and various initials, located at the bottom of the page.]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPS-1

**Nombre del procedimiento:** Cursos de actividades socioculturales

**Propósito:** Planear, organizar y desarrollar cursos de actividades socioculturales, para dar cumplimiento a lo programado en el POA.

**Alcance:** Desde la programación de los cursos de actividades socioculturales hasta la presentación de la muestra final.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Programas Socioculturales.

### Reglas:

- Programa institucional del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DSS-COR)

### Políticas:

- Los cursos de actividades socioculturales que se imparten en el ISSTECH, son cursos ordinarios y cursos de verano, en las instalaciones del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla y la Unidad Deportiva ISSTECH.
- Las inscripciones para los cursos ordinarios, inician en el mes de enero y terminan en el mes de octubre.
- Las inscripciones para los cursos de verano serán en las fechas establecidas en el mes de agosto durante el receso que marca el calendario escolar.
- El interesado deberá inscribirse en el módulo del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla, para cursos ordinarios dentro de los primeros diez días del mes de enero y para cursos de verano en las fechas establecidas según lo programado.
- Las actividades de los cursos ordinarios concluyen en diciembre y las del curso de verano en las fechas establecidas según lo programado.
- Todos los cursos concluyen con una demostración final.
- Si la demostración final se realiza en instalaciones externas, la Oficina de Programas Socioculturales deberá realizar los trámites administrativos, para la ocupación del espacio ante las instancias correspondientes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPS-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora en coordinación con el Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales la programación de los cursos de actividades socioculturales con la cantidad de horas/clases que habrán de otorgarse conforme al calendario de metas y tomando en cuenta la capacidad de las instalaciones del ISSTECH para la atención de los usuarios.		
2	Elabora Memorándum para solicitar el diseño de la imagen institucional, y difusión de los cursos de actividades socioculturales que se impartirán en el ISSTECH, recaba firma del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Unidad Ejecutiva 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 4ª Copia del Memorándum: Expediente 5ª Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales el diseño de la imagen institucional para la difusión de las actividades de los cursos que se impartirán en el ISSTECH.		
4	Distribuye el material de difusión de los cursos.		
5	Recibe del Centro Deportivo y Cultural Tuxtla la lista de usuarios inscritos a las actividades socioculturales de los cursos ordinarios o cursos de verano.		
6	Entrega lista de usuarios a los instructores de las actividades socioculturales a realizarse en el curso		
7	Supervisa el cumplimiento de las actividades socioculturales en cada uno de los talleres y el desarrollo de las mismas, de acuerdo al plan de trabajo de los instructores, hasta su conclusión.		
8	Solicita a los instructores de manera mensual, el reporte de espacios disponibles por bajas.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPS-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Recibe de los instructores de manera mensual, el reporte de espacios disponibles por bajas e informa de manera económica al Centro Deportivo y Cultural Tuxtla.		
10	Acuerda en conjunto con Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales y con el Titular de la Oficina de Programas Deportivos, el diseño de la imagen institucional, para la muestra final de las actividades deportivas.		
11	Elabora Memorándum para solicitar el diseño de la imagen institucional, para la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales, recaba firma del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Unidad Ejecutiva 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 4ª Copia del Memorándum: Expediente 5ª Copia del Memorándum: Minutario		
12	Recibe de manera económica de la Unidad Ejecutiva el diseño de la imagen institucional, para la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales.		
13	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, material para difusión de la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales.		
14	Distribuye el material de difusión para la muestra final de las actividades deportivas y socioculturales, en diferentes instalaciones.		
15	Supervisa que las actividades para la muestra final, se desarrollen adecuadamente.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPS-2

**Nombre del procedimiento:** Eventos socioculturales

**Propósito:** Planear, organizar y desarrollar eventos socioculturales considerados y no considerados en el POA a realizarse dentro y fuera de las instalaciones del ISSTECH.

**Alcance:** Desde la programación de los eventos socioculturales hasta la elaboración del informe del desarrollo de los mismos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Programas Socioculturales.

### Reglas:

- Programa institucional del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DSS-EDC)

### Políticas:

- Los eventos socioculturales deberán contar con la respectiva convocatoria y/o invitación.
- Para realizar la inscripción, los participantes deberán sujetarse a la emisión de las bases de las convocatorias y a lo que se solicita.
- Los eventos socioculturales en sedes alternas podrán realizarse previo convenio de colaboración institucional.
- Los eventos socioculturales en lugares externos se realizarán previa solicitud del espacio ante la instancia correspondiente.
- Independientemente de las actividades programadas en el calendario, pueden desarrollarse eventos por solicitud interna o externa.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-OPS-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora en coordinación con el Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales la programación de los eventos socioculturales a realizarse en el ISSTECH.		
2	Elabora Memorándum para solicitar el diseño de la imagen institucional, y de la convocatoria y/o invitación del evento sociocultural a realizarse, recaba firma del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Unidad Ejecutiva 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 4ª Copia del Memorándum: Expediente 5ª Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales el diseño de la imagen institucional de la convocatoria y/o invitación del evento sociocultural a realizarse.		
4	Distribuye la convocatoria y/o invitación del evento en las diferentes instalaciones.		
5	Recibe solicitud de inscripción de los interesados y realiza el registro mediante Cédula de Inscripción.		
6	Realiza junta previa con los participantes para establecer las condiciones generales del evento.		
7	Lleva a cabo la inauguración, desarrollo, clausura y premiación del evento.		
8	Elabora en conjunto con el Titular del Departamento Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, informe del desarrollo del evento para presentarlo a la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
	<b>PROCESO</b>	<b>PRESTACIONES</b>		
	<b>Nombre del documento</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	
	<b>FORMATO DE REGISTRO DE PARTICIPANTES</b>	<b>PC-DSS-EDC_FR_03</b>	<b>V02</b>	

CEDULA DE INSCRIPCIÓN				
			FECHA:	(1)
TIPO DE ACTIVIDAD:			(2) DEPORTIVA ( )	CULTURAL ( )
NOMBRE DEL EVENTO:		(3)		
NOMBRE DEL EQUIPO REPRESENTATIVO:		(4)		
NUMERO DE PARTICIPANTES DEL EQUIPO:		(5)		

[illegible]

Nombre y firma del Representante del Equipo  
(10)

Nombre y firma del Jefe de Oficina  
(11)



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instuctivo de llenado del formato "Registro de Participantes"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

12. Día, mes y año del registro del evento.
13. Marcar con una "X" si la actividad es deportiva o cultural.
14. Nombre del Evento.
15. Nombre del Equipo cuando aplique, caso contrario señalar N/P.
16. Número de participantes por equipo, caso contrario señalas N/P.
17. Número progresivo.
18. Nombre del participante.
19. Adscripción por participante.
20. Llenar como se indica.
21. Nombre y firma del representante del Equipo, caso contrario señalar N/P.
22. Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Programas Socioculturales, Deportivos y Unidad Deportiva, según corresponda.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-CDCT-1

**Nombre del procedimiento:** Inscripción a las actividades deportivas y socioculturales del ISSTECH.

**Propósito:** Que los usuarios derechohabientes y particulares, se encuentren debidamente inscritos en la actividad solicitada.

**Alcance:** Desde que se proporciona al solicitante información relativa a las actividades, trámite y requisitos para la inscripción hasta la entrega de su credencial que lo acredita como usuario.

**Responsable del procedimiento:** Centro Deportivo y Cultural Tuxtla.

### Reglas:

- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DSS-COR)

### Políticas:

- Las actividades que se derarrollan en el ISSTECH son: actividades deportivas y socioculturales en el Centro Deportivo y Cultural Tuxtla y actividades deportivas en la Unidad Deportiva ISSTECH.
- Las inscripciones a los cursos ordinarios inician en el mes de enero y terminan en el mes de octubre.
- Las inscripciones a los cursos de verano inician en la fecha establecida durante el periodo de receso escolar.
- Los usuarios particulares, deberán realizar el pago de inscripción y la mensualidad correspondiente, caso contrario, causará baja.
- Los usuarios derechohabientes, deberán presentar para su inscripción, los siguientes documentos:
  1. Copia de credencial vigente del trabajador y del derechohabiente.
  2. Original de certificado médico expedido por la Clínica del ISSTECH.
  3. Llenar formatos de Inscripción y Responsiva.
- Los usuarios particulares, deberán presentar para su inscripción, los siguientes documentos:
  1. Copia de CURP.
  2. Copia de acta de nacimiento.
  3. Copia de comprobante de domicilio actualizado.
  4. Original de certificado médico.
  5. Cubrir pago de inscripción y mensualidad conforme a Tabulador Vigente.
  6. Llenar formatos de Inscripción y Responsiva.
- La impresión de listas de asistencia se realizará entre el 13 y 15 de cada mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-CDCT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Proporciona al solicitante información relativa a las actividades, al trámite y requisitos para la inscripción.	Formato de Inscripción de Actividades Deportivas y Culturales PC-DSS-OR_FR_01	
2	Recepciona del solicitante los documentos para su inscripción y revisa si está completa y/o actualizada.  ¿Está completa y/o actualizada?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Devuelve al solicitante la documentación para que lo complete y/o actualice. Finaliza procedimiento.		
3	Verifica si el solicitante es derechohabiente o particular.  ¿Es derechohabiente?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Elabora y recaba firma de Consentimiento de Padres de Familia No Derechohabientes e imprime recibo oficial para el cobro correspondiente. Continúa en la actividad No. 4		
4	Recibe la documentación y realiza el llenado del formato de inscripción en el sistema Módulo de Actividades Deportivas y Culturales		
5	Realiza la impresión de la credencial con horario de la (las) actividad (es) solicitada (s) y nombre del instructor.		
6	Entrega al solicitante credencial que lo acredita como usuario.		
7	Imprime listas de asistencia y entrega de manera económica a las Oficinas de Programas Deportivos, Programas Socioculturales y Unidad Deportiva ISSTECH.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<p>GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			<p>ISSTECH</p>	
	PROCESO	PRESTACIONES			
	Nombre del documento		Código		Versión
	FORMATO DE INSCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES		PC-DSS-COR_FR_01		V02

<p>Centro Deportivo y Cultural</p>		<p><b>FICHA DE INSCRIPCIÓN</b></p>		<table border="1"> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td></td> <td>(1)</td> <td></td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO		(1)	
DÍA	MES	AÑO								
	(1)									
<p>(2) CURSO ORDINARIO: <input type="checkbox"/> CURSO DE VERANO: <input type="checkbox"/></p>										
<p>(3) MAGISTERIO: <input type="checkbox"/> BUROCRACIA: <input type="checkbox"/> ISSTECH: <input type="checkbox"/> PARTICULAR: <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/></p>										
<p>NOMBRE DEL USUARIO: (4)</p>		<p>CURP: (5)</p>								
<p>EDAD: (6)</p>	<p>DOMICILIO (7)</p>	<p>TELÉFONO DE EMERGENCIA: (8)</p>								
<p>ACTIVIDAD No. 1 (9)</p>		<p>HORARIO: (10)</p>								
<p>ACTIVIDAD No. 2 (11)</p>		<p>HORARIO: (12)</p>								
<p>ACTIVIDAD No. 3 (13)</p>		<p>HORARIO: (14)</p>								
<p>NOMBRE DEL PADRE O TUTOR: (15)</p>		<p>RECIBE CREDENCIAL (FIRMA): (16)</p>								


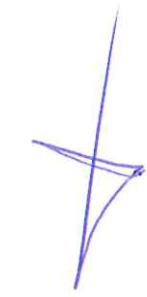
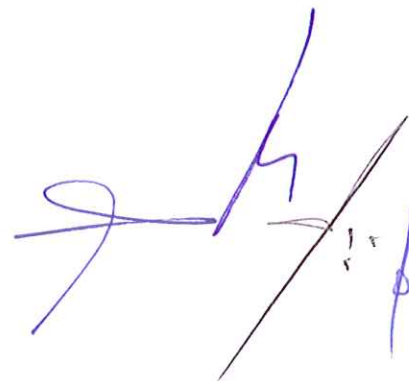
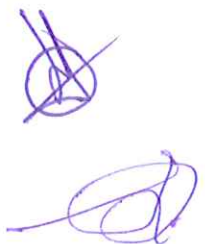
**AVISO DE PRIVACIDAD:** Los datos personales recabado en este formato serán protegidos, incorporados y tratados en los términos establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Chiapas (LPDPPSOCHIS) y demás normatividad aplicable. El área responsable de custodiarlos es el Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales del ISSTECH. Para mayor información ingresar al portal de transparencia a través de la página web <http://www.isstech.gob.mx/portal/avisodeprivacidad>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato “Inscripción de Actividades Deportivas y Culturales”

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año de la inscripción.
2. Marca con una "X" el tipo de curso "Ordinario o de Verano".
3. Marca con una "X" el sector al que permanezca.
4. Nombre completo del usuario solicitante.
5. Llenar como se indica.
6. Edad del usuario solicitante.
7. Domicilio particular del usuario solicitante.
8. Teléfono dónde localizar al usuario solicitante o tutor, en caso de emergencia.
9. Nombre de la primera actividad a recibir.
10. Horario de la actividad
11. Nombre de la segunda actividad a recibir.
12. Horario de la actividad.
13. Nombre de la tercera actividad a recibir.
14. Horario de la actividad.
15. Nombre del padre o tutor del usuario solicitante, sólo en caso de ser menor de edad.
16. Firma de la persona que recibe la credencial.







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-UDI-1

**Nombre del procedimiento:** Cursos de actividades deportivas en la Unidad.

**Propósito:** Proporcionar a los usuarios cursos de las actividades deportivas, como medio de activación física y mental, que contribuya a conservar y mejorar su salud.

**Alcance:** Desde que se recibe del Centro deportivo y Cultural Tuxtla la lista de asistencia de los usuarios inscritos hasta que se elabora el Avance Físico de los cursos impartidos.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Deportiva ISSTECH.

### Políticas:

- Las inscripciones inician en el mes de enero y terminan en el mes de octubre.
- Las actividades concluyen en diciembre con una demostración final.
- Los usuarios particulares deberán presentar copia del recibo de pago de cada mes, para poder ingresar a los cursos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-UDI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Centro deportivo y Cultural Tuxtla, lista de asistencia de los usuarios inscritos a las actividades deportivas.		
2	Entrega copia de las listas a los instructores, para su control.		
3	Supervisa el ingreso de los usuarios y verifica que cuenta con la credencial oficial.  ¿El usuario cuenta con credencial?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Informa al usuario el motivo por el que no se le permite el acceso. Termina procedimiento.		
4	Permite el acceso del usuario a los cursos.		
5	Supervisa el desempeño de los instructores en los cursos impartidos hasta su conclusión.		
6	Elabora Avance Físico de los cursos impartidos y lo envía de manera económica al Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales.		
7	Elabora Memorándum de manera quincenal, en el cual informa el control de asistencia del personal adscrito a la Unidad, recaba Vo. Bo. Del Titular del Departamento de Servicios Sociales, Deportivos y Culturales, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Oficina de Servicios Personales del ISSTECH 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 2ª Copia del Memorándum Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 3ª Copia del Memorándum Expediente 4ª Copia del Memorándum Minutario		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización		
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-UDI-2

**Nombre del procedimiento:** Eventos deportivos en la Unidad

**Propósito:** Dar atención a las solicitudes de la Dirección General, respecto al uso de las instalaciones de la Unidad, para eventos deportivos de Organismos Públicos y particulares.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud de las instalaciones de la Unidad, para celebrar un evento deportivo hasta la conclusión del evento.

**Responsable del procedimiento:** Unidad Deportiva ISSTECH.

### Políticas:

- Los solicitantes, deberán tramitar su petición directamente en la Dirección General del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	113





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-UDI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Servicios Sociales, deportivos y culturales, solicitud de las instalaciones de la Unidad para celebrar un evento deportivo.		
2	Verifica la fecha del evento y determina si las instalaciones se encuentran disponibles y en condiciones para llevara acabo el evento.  ¿Las instalaciones están disponibles?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Memorándum para informar el motivo por el cual no podrá llevarse a cabo el evento en la fecha señalada, recaba Vo. Bo. Del Titular del Departamento de Servicios Sociales, deportivos y Culturales, reca firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Solicitante 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum Expediente 4ª Copia del Memorándum Minutario  Termina Procedimiento.		
3	Elabora Memorándum para informar la disponibilidad de las instalaciones para que se realice el evento, recaba Vo. Bo. Del Titular del Departamento de Servicios Sociales, deportivos y Culturales, reca firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Solicitante 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum Expediente 4ª Copia del Memorándum Minutario		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DSSDC-UDI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4	Prepara las instalaciones para llevar a acabo el evento.		
5	Supervisa el desarrollo del evento hasta su conclusión.		
6	Informa de manera económica al Titular del Departamento de Servicios Sociales, deportivos y Culturales sobre la conclusión del evento.		
7	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-1

**Nombre del procedimiento:** Préstamos a corto plazo.

**Propósito:** Otorgar préstamos a corto plazo a los asegurados o pensionados que lo soliciten.

**Alcance:** Desde la recepción de documentos hasta la entrega del formato de cobro del préstamo al asegurado.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Préstamos.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento para el Otorgamiento de Préstamos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPE-PCP)

### Políticas:

- Tendrán derecho a solicitar préstamos las personas que a Continuación se especifican:  
Trabajadores de base que prestan sus servicios al Gobierno del Estado, Trabajadores de los Organismos Públicos del Ejecutivo, que sean incorporados al régimen del Gobierno estatal y que se especifique su afiliación por ley, convenio o acuerdo conforme a la Ley del ISSTECH, Trabajadores de base y confianza del propio ISSTECH y Pensionados por jubilación, vejez e invalidez.
- No podrán solicitar préstamos aquellos que se encuentren en proceso pre-jubilatorio.
- Para que se les otorgue un préstamo a corto plazo deberán presentar los siguientes requisitos:
  1. Formato de solicitud de préstamo a corto plazo.
  2. Original y fotocopia del último talón de sueldo o comprobante de pago.
  3. Fotocopia de la credencial de afiliación al ISSTECH.
  4. Fotocopia del comprobante de domicilio actual, con vigencia no mayor a 3 meses
  5. Fotocopia de la credencial del INE vigente
  6. Formato de solicitud de transferencia bancaria (en su caso)
  7. Carátula del estado de cuenta de la institución financiera donde se indique el nombre del derechohabiente solicitante, el número de cuenta y la CLABE interbancaria. (en su caso)
- Los préstamos a corto plazo podrán ser otorgados hasta por el importe de cuatro meses de sueldo integrado del solicitante, sin que excedan los 31 UMAS mensuales vigentes, siempre y cuando tenga la liquidez necesaria conforme a lo reflejado en el talón de cheque de la quincena inmediata anterior a la fecha de la solicitud.
- Los plazos de liquidación de los préstamos a corto plazo podrán ser fijados en 24, 36, 48 y hasta 72 quincenas o podrán ser liquidados antes del plazo pactado a conveniencia del interesado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona los documentos de los solicitantes y revisa que cumplan con los requisitos establecidos.  ¿Cumplen con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2	Formato de Solicitud de Préstamos a Corto Plazo PC-DPE-PCP_FR_1	
1a	Regresa los documentos al solicitante e informa el motivo de la devolución. Termina procedimiento.		
2	Captura en el sistema de otorgamiento de préstamos la información proporcionada en el formato de solicitud de préstamo a corto plazo.		
3	Genera reporte de validación de captura de Préstamos para autoevaluación.  ¿Los datos capturados son correctos?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Identifica las inconsistencias y aplica los ajustes en el sistema.		
4	Cierra emisión, imprime reportes y elabora Cuenta por Liquidar Certificada.		
5	Turna al Titular del Departamento de Prestaciones Económicas los reportes para validación y autorización.  ¿Lo autoriza?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Realiza las correcciones en base a la observación. Regresa en la actividad No. 5		
6	Recibe del Titular del Departamento de Prestaciones Económicas los reportes autorizados		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/4	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	<p>Elabora Memorándum para solicitar la elaboración de cheques y transferencias bancarias, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Finanzas  1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General  2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General  3ª Copia del Memorándum: Expediente  4ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
8	Recibe de manera económica de la Subdirección de Finanzas, notificación para la impresión de formatos de pagos.		
9	<p>Imprime los formatos de pago y elabora Memorándum para su envío, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Finanzas  Formatos de Pago: Titular de la Dirección General  1ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General  2ª Copia del Memorándum: Expediente  3ª Copia del Memorándum: Minutario  4ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
10	Recibe de manera económica de la Subdirección de Finanzas, notificación para liberar los préstamos.		
11	Informa de manera económica a los sindicatos la fecha de liberación de préstamos.		
12	<p>Solicita al asegurado presente talón de cheque reciente para revisar si tiene liquidez antes de liberar el formato de cobro de préstamo.</p> <p>¿Tiene liquidez?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 12a  Si. Continúa en la actividad No. 13</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
12a	<p>Informa al asegurado el motivo de su improcedencia y elabora Memorándum para solicitar la cancelación del préstamo, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular del Departamento de Prestaciones Económicas</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas</p> <p>4ª Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>5ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
13	Entrega al asegurado el formato de cobro de préstamo, recaba firmas en la documentación correspondiente e indica que pase a ventanilla de caja a cobrar su préstamo.		
14	Genera reporte de préstamos emitidos y préstamos cancelados.		
15	Archiva documentación en expediente respectivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Version	
	FORMATO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO A CORTO PLAZO	PC-DPE-PCP_FR_1	V02	

### Información general del derechohabiente para solicitar un préstamo a corto plazo

Lugar: \_\_\_\_\_ (1) Fecha: \_\_\_\_\_ (2)

Nombre del derechohabiente: \_\_\_\_\_ (3)

Teléfono: \_\_\_\_\_ (4) Cel: \_\_\_\_\_ (5) RFC: \_\_\_\_\_ (6) Sexo: \_\_\_\_\_ (7)

Domicilio particular: \_\_\_\_\_ (8)

Colonia: \_\_\_\_\_ (9) Municipio: \_\_\_\_\_ (10) CP: \_\_\_\_\_ (11)

Dependencia: \_\_\_\_\_ (12) Centro de trabajo: \_\_\_\_\_ (13)

Domicilio del centro de trabajo: \_\_\_\_\_ (14)

Municipio: \_\_\_\_\_ (15) Teléfono: \_\_\_\_\_ (16) Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_ (17)

Cantidad solicitada: \_\_\_\_\_ (18) Plazo: \_\_\_\_\_ (19) quincenas

(20)

Firma del derechohabiente

**AVISO DE PRIVACIDAD:** Los datos personales recabados en este formato serán protegidos, incorporados y tratados en los términos establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Chiapas y demás normatividad aplicable. El área responsable de custodiarlos es el Departamento de Prestaciones Económicas del ISSTECH. Para mayor información ingresar al portal de transparencia a través de la página web <http://www.isstech.gob.mx/portal/avisodeprivacidad>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato de Solicitud de Préstamos a Corto Plazo

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del municipio donde se realiza el trámite.
2. Día, mes y año de la solicitud.
3. Nombre del asegurado que solicita un préstamo
4. Número telefónico fijo del asegurado.
5. Número de celular del asegurado.
6. Clave del Registro Federal de Causantes con homonimia
7. Anotar una "M" de mujer o una "H" de hombre
8. Domicilio particular donde radica actualmente (indicando calle y número)
9. Colonia, Barrio o Fraccionamiento del domicilio particular donde radica actualmente el derechohabiente
10. Nombre del municipio y Nombre del Estado donde radica actualmente el asegurado.
11. Código Postal del domicilio particular donde radica actualmente el derechohabiente
12. Nombre de la Dependencia donde labora el asegurado.
13. Adscripción del centro de trabajo del asegurado.
14. Domicilio del centro de trabajo del asegurado.
15. Nombre del municipio donde se encuentra el centro de trabajo del asegurado.
16. Número de teléfono del Centro de trabajo del asegurado.
17. Día, mes y año en que ingreso y empezó a cotizar al ISSTECH del asegurado.
18. Anotar en número la cantidad del préstamo que solicita el asegurado.
19. Plazo al que solicita el derechohabiente le otorguen el préstamo.
20. Llenar como se indica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-2

**Nombre del procedimiento:** Otorgamiento de financiamiento para la vivienda.

**Propósito:** Otorgar financiamiento para la vivienda a los asegurados y jubilados del ISSTECH, a fin de brindar atención a sus necesidades de vivienda.

**Alcance:** Desde la recepción de documentos hasta la orden de liberación de cheque.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Préstamos.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento para el Otorgamiento de Préstamos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPE-OFV)

### Políticas:

- La Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas elabora y/o actualiza cada año la Convocatoria de Financiamiento para la Vivienda, la Dirección General valida y autoriza su publicación.
- El financiamiento para la vivienda se otorgará a los trabajadores asegurados que cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria y que no rebasen los 60 años de edad.
- La lista de resultados de los asegurados beneficiados lo proporciona el Comité Técnico Operativo para el Otorgamiento de Financiamiento para la Vivienda del ISSTECH.
- En los casos de construcción, mejoras y reparaciones de vivienda, se hará entrega como anticipo solamente del 50% del monto del crédito autorizado, los recursos restantes que representan el otro 50%, se otorgarán como finiquito considerado como última estimación.
- En caso de que el asegurado deje de prestar sus servicios, ya sea por suspensión temporal o definitiva, se le otorgará un plazo de espera máximo de doce meses, sin cargo de intereses adicionales de las amortizaciones acordadas.  
Si el asegurado deja de prestar sus servicios por un período superior a los doce meses, deberá hacer el pago de sus amortizaciones directamente a la caja general del ISSTECH, con la concesión citada en el párrafo anterior. Al reingresar al empleo, deberá reanudar sus pagos, con una ampliación automática al plazo original del préstamo concedido.
- La cancelación del saldo insoluto del préstamo por defunción se hará previo dictamen emitido por la Unidad Jurídica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona los documentos de los solicitantes y revisa que cumplan con los requisitos establecidos en la convocatoria.  ¿Cumplen con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Regresa los documentos al solicitante e informa el motivo de la devolución. Termina procedimiento.		
2	Recibe los documentos, asigna número de solicitud, proporciona copia de la solicitud al interesado e integra el expediente.		
3	Realiza el concentrado de las solicitudes recepcionadas y elabora Memorándum de envío, para que el Comité Técnico Operativo para el Otorgamiento de Financiamiento para la Vivienda del ISSTECH dictamine los financiamientos, recaba firma del Titular del Departamento de Prestaciones Económicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Expediente 4ª Copia del Memorándum: Minutario		
4	Recibe del Departamento de Prestaciones Económicas, documentación que contiene la Lista General de Resultados y los Requisitos Técnicos de Financiamiento para la Vivienda de los asegurados beneficiados.		
5	Integra el expediente y elabora Memorándum de envío para su valoración, recaba firma Titular del Departamento de Prestaciones Económicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/5	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad		Documento de referencia/ observaciones
	Original del Memorándum Expediente:	Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	
	1ª Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General	
	2ª Copia del Memorándum	Titular de la Subdirección General	
	3ª Copia del Memorándum	Expediente	
	4ª Copia del Memorándum	Minutario	
6	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales el resultado de la valoración.		
	¿Tiene observaciones?		
	No. Continúa en la actividad No. 6a		
	Sí. Continúa en la actividad No.8		
6a	Solicita de manera económica al Departamento de Prestaciones Económicas que el beneficiado complete los requisitos Técnicos de Financiamiento para la Vivienda en base a las observaciones realizadas por el Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales. Regresa en la actividad No. 4		
7	Elabora Memorándum para solicitar dictamen de procedencia, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Memorándum Expediente:	Titular de la Unidad Jurídica	
	1ª Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General	
	2ª Copia del Memorándum	Titular de la Subdirección General	
	3ª Copia del Memorándum	Expediente	
	4ª Copia del Memorándum	Minutario	
8	Recibe de la Unidad Jurídica el dictamen de procedencia.		
	¿Es procedente?		
	No. Continúa en la actividad No. 9a		
	Sí. Continúa en la actividad No. 10		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8a	Solicita de manera económica al Departamento de Prestaciones Económicas que el beneficiario complete los requisitos Técnicos de Financiamiento para la Vivienda en base al dictamen de improcedencia emitido por la Unidad Jurídica. Regresa en la actividad No. 4		
9	Elabora Oficio de Instrucción Notarial, Autorización de Financiamiento para la Vivienda y Cuenta por Liquidar Certificada, integra el expediente y Turna al Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas para recabar su firma de autorización.		
10	Recibe de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, expediente con la firma de autorización.		
11	Envía a la Dirección General, Oficio de Instrucción Notarial y Autorización de Financiamiento para la Vivienda para recabar la firma del Titular.		
12	Recibe de la Dirección General los documentos firmados, anexa al expediente y elabora Oficio de envío para iniciar el proceso del contrato mutuo, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Original de Oficio Expediente: 1ª Copia del Oficio: 2ª Copia del Oficio: 3ª Copia del Oficio: 4ª Copia del Oficio: </div> <div> Titular de la Notaría Pública correspondiente. Titular de la Dirección General Titular de la Subdirección General Expediente Minutario </div> </div>		
13	Recibe de manera económica del Notario Público, notificación que el asegurado está en proceso de firmas del contrato mutuo.		
14	Turna al Departamento de Control Presupuestal, la Cuenta Certificada por Liquidar.		
15	Recibe del beneficiado el escrito que envía el Notario Público confirmando que el contrato está firmado.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
16	Recibe del beneficiado el escrito que envía el Notario Público confirmando que el contrato está firmado.		
17	Elabora Memorándum en el cual solicita se aplique el descuento correspondiente, recaba firma del Titular del Departamento de Préstamos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <div> <div>Original del Memorándum</div> <div>Instrucción Notarial y talón de sueldos:</div> <div>1ª Copia del Memorándum:</div> <div>2ª Copia del Memorándum</div> <div>3ª Copia del Memorándum</div> <div>4ª Copia del Memorándum</div> </div> <div> <div>Titular de la Oficina de Recuperación de Créditos</div> <div>Titular de la Dirección General</div> <div>Titular de la Subdirección General</div> <div>Expediente</div> <div>Minutario</div> </div>		
18	Informa al Departamento de Control Financiero que se libere el cheque correspondiente.		
19	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			5/5

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-ORC-1

**Nombre del procedimiento:** Recuperación de préstamos.

**Propósito:** Recuperar los préstamos otorgados a los asegurados y pensionados del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe la emisión de un préstamo a corto plazo o la instrucción notarial de un financiamiento para la vivienda hasta la aplicación de los descuentos correspondientes o el pago total.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Recuperación de Créditos.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento para el Otorgamiento de Préstamos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPE-RPR)

### Políticas:

- Los préstamos otorgados, se recuperan mediante descuentos quincenales que se aplican a la nómina de sueldos de los asegurados; y descuentos mensuales para los pensionados.
- Los descuentos de financiamiento para la vivienda varían anualmente de acuerdo al incremento del salario mínimo.
- El primer descuento del préstamo para los asegurados activos, se realizará en la segunda quincena del mes siguiente a la fecha de emisión del préstamo y para los pensionados, en la tercera quincena siguiente a la fecha de emisión del préstamo.
- La Secretaría de Hacienda y los Organismos públicos afiliados al ISSTECH realizarán el entero del importe correspondiente a la recuperación de préstamos otorgados a los trabajadores.
- El asegurado o pensionado podrá efectuar el pago total de su préstamo, solicitando a la Oficina de Recuperación de Créditos la elaboración de una orden de cobro.
- Para la cancelación del saldo de un acreditado por defunción, deberá estar respaldado por un dictamen de la Unidad Jurídica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-ORC-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona de la Oficina de Préstamos, la emisión de préstamos a corto plazo o las instrucciones notariales de financiamiento para la vivienda .		
2	Captura en el Sistema de Recuperación, la información correspondiente.		
3	Solicita mediante Orden de Trabajo a la Unidad de Tecnologías de Información, la emisión, los movimientos de altas y bajas compactadas y separadas por sector y los reportes de aplicación y descuentos para ser enviados a la Secretaría de Hacienda y a los Organismos Públicos afiliados al ISSTECH.		
4	Recibe de la Unidad de Tecnologías de Información, lo solicitado.		
5	Integra la información para enviar a la Secretaría de Hacienda y a los Organismos Públicos afiliados al ISSTECH para que apliquen los descuentos correspondientes, a cada trabajador acreditado .		
6	Elabora Oficios de envió para la aplicación de descuentos, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	<div>Original de los Oficios</div> <div>Titulares de la Secretaría de Hacienda y de los Organismos Públicos afiliados al ISSTECH.</div> <div>1ª Copia del Oficio: Titular de la Dirección General</div> <div>2ª Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General</div> <div>3ª Copia del Oficio: Expediente</div> <div>4ª Copia del Oficio: Minutario</div>		
7	Recibe de la Secretaría de Hacienda y de los Organismos Públicos afiliados al ISSTECH, la información para validación.		
	¿ Los movimientos fueron aplicados correctamente?		
	No. Continúa en la actividad No. 7a		
	Si. Continúa en la actividad No. 8		
7a	Realiza las correcciones correspondientes. Regresa a la actividad No. 6		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-ORC-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Genera reportes de la información. Continúa con el procedimiento.		
9	Recibe de la Secretaría de Hacienda, reportes de cheques cancelados que afectan las claves de recuperación de préstamos.		
10	Imprime estado de cuenta de los acreditados afectados y efectúa los reintegros a los Kárdex.		
11	Recibe de manera quincenal, de la Secretaría de Hacienda y Organismos Públicos afiliados al ISSTECH, las cifras de control de las cuotas ISSTECH y recuperación de préstamos de las nóminas de sueldos.		
12	Solicita mediante Orden de Servicio a la Unidad de Tecnologías de Información, descompacte y ponga en línea la base de datos para realizar el proceso de recuperación de los créditos por tipo de préstamo.		
13	Valida la información contenida en la base de datos que se encuentra en línea y verifica que las cantidades coincidan con las cifras control enviadas por la Secretaría de Hacienda.  ¿Las cifras coinciden?  No. Continúa en la actividad No. 13a Si. Continúa en la actividad No. 14		
13a	Corrige los errores. Regresa en la actividad No. 13		
14	Realiza la aplicación de los descuentos correspondientes e imprime reportes.		
15	Recibe de manera económica de caja general las Ordenes de Cobro por pagos realizados.		
16	Captura en el Sistema los pagos por Orden de Cobro con afectación de saldos e imprime reporte.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/5

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-ORC-1

Descripción del procedimiento															
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones													
17	Verifica que los montos capturados correspondan a los montos que muestran las ordenes de cobro (montos de desglose de capital, interés normal, fondo de garantía e interés condonado)  ¿Los montos corresponden?  No. Continúa en la actividad No. 17a Si. Continúa en la actividad No. 18														
17a	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 17														
18	Imprime reportes finales.														
19	Recibe de la Unidad Jurídica, dictamen de préstamos cancelados por defunción.														
20	Captura en el Sistema los préstamos cancelados por defunción y elabora reporte.														
21	Elabora informes de los reintegros de descuentos a los prestamos.														
22	Elabora Memorándum en cual envía todos los documentos que soportan los movimientos de la recuperación de préstamos, recaba firma del Titular del Departamento de Prestaciones Económicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <table><tr><td>Original del Memorándum</td><td>Titular del Departamento de Contabilidad</td></tr><tr><td>Documentación soporte:</td><td>Titular de la Dirección General</td></tr><tr><td>1ª Copia del Memorándum:</td><td>Titular de la Subdirección General</td></tr><tr><td>2ª Copia del Memorándum</td><td>Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas</td></tr><tr><td>3ª Copia del Memorándum</td><td>Expediente</td></tr><tr><td>4ª Copia del Memorándum</td><td>Minutario</td></tr><tr><td>5ª Copia del Memorándum</td><td></td></tr></table>			Original del Memorándum	Titular del Departamento de Contabilidad	Documentación soporte:	Titular de la Dirección General	1ª Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General	2ª Copia del Memorándum	Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas	3ª Copia del Memorándum	Expediente	4ª Copia del Memorándum	Minutario
Original del Memorándum	Titular del Departamento de Contabilidad														
Documentación soporte:	Titular de la Dirección General														
1ª Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General														
2ª Copia del Memorándum	Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas														
3ª Copia del Memorándum	Expediente														
4ª Copia del Memorándum	Minutario														
5ª Copia del Memorándum															
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión												
Noviembre 2018			Noviembre 2019												
		Hoja													
		4/5													





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPE-ORC-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
23	Elabora mensualmente el Concentrado de la Recuperación de Préstamos para enviarlo al Departamento de Contabilidad y se realice la conciliación correspondiente.		
24	Elabora Memorándum de envío del Concentrado de la Recuperación de Préstamos, recaba firma del Titular del Departamento de Prestaciones Económicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Concentrado de la recuperación de Préstamos: Titular del Departamento de Contabilidad. 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas. 4ª Copia del Memorándum Expediente 5ª Copia del Memorándum Minutario		
25	Genera del Sistema, los reportes de préstamos que quedaron suspendidos en el mes y los turna a cartera vencida, para procurar su posible reinstalación y recuperación .		
26	Imprime del Sistema los estados de cuenta de financiamientos para la vivienda pagados y los turna a la Oficina de Préstamos, para la cancelación de la hipoteca.		
27	Genera del Sistema los reportes de préstamos pagados en el mes y turna a la Oficina de Préstamos para la depuración de pagarés.		
28	Solicita a la Unidad de Tecnologías de Información de manera mensual, respaldos de todos los movimientos efectuados en las bases de datos que maneja la oficina.		
29	Archiva documentación en expedientes respectivos.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	5/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-1

**Nombre del procedimiento:** Otorgamiento de pensiones.

**Propósito:** Dar cumplimiento al derecho de pensiones del asegurado o sus familiares derechohabientes, establecido en la Ley del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud hasta que se otorga el reconocimiento de pensión.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Pensiones

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Lineamientos generales para el Funcionamiento de los Órganos de Gobierno de las Entidades Paraestatales
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPA-OPN)

### Políticas:

- La solicitud deberá ser presentada en la ventanilla de pensiones y podrá hacerlo directamente el asegurado o a través de su sindicato.
- Los requisitos varían de acuerdo al tipo de pensión y están establecidos en tablas que se encuentran publicadas y disponibles en la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad, las proporciona el Departamento de Pensiones o se pueden consultar en la página web de ISSTECH [www.isstech.com](http://www.isstech.com).
- Si la pensión es por invalidez o riesgo de trabajo se enviará el expediente a la Subdirección Médica para ser sometido al Comité de Riesgo de Trabajo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del derechohabiente o del sindicato correspondiente la documentación y revisa que esté debidamente integrada.  ¿Cumple?  No. Continúa en la actividad No.1a Si. Continúa en la actividad No.2		
1a	Devuelve la documentación al solicitante y explica el motivo de su improcedencia. Termina Procedimiento.		
2	Recibe la documentación, acusa de recibido y abre expediente.		
3	Registra en archivo magnético los expedientes en proceso.		
4	Realiza investigación documental y obtiene resultados.		
5	¿La documentación es procedente?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Elabora Oficio en el cual notifica al derechohabiente la causa de su improcedencia, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio Documentación: 1ª Copia del Oficio: 2ª Copia del Oficio: 3ª Copia del Oficio: 4ª Copia del Oficio:  Termina procedimiento		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Elabora Memorándum en el cual solicita la dictaminación de la pensión, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Expediente: Titular de la Unidad Jurídica.</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>4ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
7	Recibe de la Unidad Jurídica expediente y dictamen .		
8	<p>Revisa dictamen y determina si es procedente.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 8a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 9</p>		
8a	<p>Elabora Oficio en el cual notifica al derechohabiente la causa de su improcedencia, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Oficio Documentación: Derechohabiente solicitante.</p> <p>1ª Copia del Oficio: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª Copia del Oficio: Expediente</p> <p>4ª Copia del Oficio: Minutario</p> <p>Termina procedimiento</p>		
9	Elabora incidencias para alta en la nómina de pensionados.		
10	Elabora reconocimiento de pensión.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11	<p>Elabora Memorándum en el cual solicita la validación del reconocimiento de la pensión, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum                      Titular de la Unidad Jurídica. Expediente: 1ª Copia del Memorándum:                      Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum                      Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum                      Expediente 4ª Copia del Memorándum                      Minutario</p>		
12	Recibe de la Unidad Jurídica, reconocimiento validado.		
13	<p>Elabora Memorándum de envío del reconocimiento para firma del Director General, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Reconocimiento de la                      Titular de la Dirección General. Pensión: 1ª Copia del Memorándum:                      Titular de la Subdirección General 2ª Copia del Memorándum                      Expediente 3ª Copia del Memorándum                      Minutario</p>		
14	Recibe de la Dirección General el reconocimiento firmado.		
15	Solicita de manera económica al pensionado, el último talón de pago de nomina como personal activo y la credencial de afiliación, ambos en original, para realizar el cambio de credencial de activo a pensionado y para poder entregarle el reconocimiento de pensión.		
16	Recibe del pensionado lo solicitado		
17	Elabora Oficio en el cual envía el reconocimiento de la pensión, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/5	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Oficio Reconocimiento de pensión: <b>Derechohabiente.</b></p> <p>Copias del Oficio: Titulares de los Órganos Administrativos de los Organismos Públicos Involucrados. (Burocracia, Magisterio o ISSTECH)</p> <p>Copia del Oficio: Sindicato correspondiente.</p> <p>Copia del Oficio: Expediente</p> <p>Copia del Oficio: Minutario</p>		
18	Solicita de manera económica a la ventanilla de Afiliación y Vigencia de Derechos la expedición de la nueva credencial.		
19	Recibe de la ventanilla de Afiliación y Vigencia de Derechos la credencial del pensionado.		
20	Entrega al interesado su nueva credencial y recaba firma de recibido.		
21	Solicita de manera económica al pensionado, que designe sus beneficiarios en el seguro institucional de 18 meses y le entrega copia fotostática.		
22	Elabora proyecto de Acuerdo de Junta Directiva.		
23	Envía a la Unidad Ejecutiva el Acuerdo, para que sea sometido a autorización de la Junta Directiva		
	¿La Unidad Ejecutiva hace observaciones al Acuerdo?		
	No. Continúa en la actividad No. 19a		
	Si. Continúa en la actividad No. 20		
24	Recibe de la Unidad Ejecutiva Acuerdo autorizado.		
25	Realiza correcciones. Regresa en la actividad No. 18		
26	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			5/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-2

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de la nómina de pensionados

**Propósito:** Generar en tiempo y forma la nómina de pensionados para su pago correspondiente.

**Alcance:** Desde que se recibe el dictamen de procedencia de la pensión hasta que se envía la nómina para pago y se emite archivos para dispersar pagos a pensionados que cobran en medio electrónico.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Pensiones

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPA-PNP)

### Políticas:

- La alta en nómina procederá cuando las solicitudes de pensión hayan sido dictaminadas procedentes por la Unidad Jurídica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Unidad Jurídica, expediente dictaminado en el que informa que la pensión es procedente.	Dictamen expedido de por la Unidad Jurídica.	
2	Elabora incidencias del pensionado.		
3	Solicita a la Unidad de Tecnologías de Información, realice el respaldo de la nómina del mes inmediato anterior y que inicialice archivo en el Sistema de nómina de pensionados.		
4	Recibe de la Unidad de Tecnologías de Información, notificación de que realizó lo solicitado.		
5	Captura altas, bajas y modificaciones en el sistema de nómina de pensionados		
6	Solicita de manera económica a la Oficina de Recuperación de Créditos que notifique los descuentos de prestamos a pensionados.		
7	Recibe de la Oficina de Recuperación de Créditos la notificación de los descuentos aplicados.		
8	Solicita a la Unidad de Tecnologías de Información, aplique los descuentos de prestamos en la nómina de pensionados.		
9	Recibe de la Unidad de Tecnologías de Información, notificación de la aplicación de los descuentos.		
10	Imprime reportes previos y valida captura de incidencias en la nómina. ¿Existen errores? No. Continúa en la actividad No. 10a Si. Continúa en la actividad No. 11		
10a	Genera el proceso de las deducciones.		
11	Corrige captura. Regresa en la actividad No. 10		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/4	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-2

ISS/TECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
12	Genera reporte de saldos y determina.  ¿Arroja saldos rojos?  No. Continúa en la actividad No. 12a Si. Continúa en la actividad No. 13		
12a	Genera reportes de nómina y concentrados por tipo de pensión, con importes totales.		
13	Cancela descuentos de prestamos a pensionados excedentes.		
14	Elabora Memorándum en cual solicita archivos de los recibos de nómina de pensionados, con los importes, vía sistema, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular de la Oficina de Egresos dependiente de la Subdirección de Finanzas Nómina: 1ª Copia del Memorándum:      Titular de la Dirección General. 2ª Copia del Memorándum:      Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum:      Expediente 4ª Copia del Memorándum:      Minutario		
15	Recibe de la Oficina de Egresos dependiente de la Subdirección de Finanzas, los archivos con número de folio de recibos de nómina, vía sistema.		
16	Genera nómina definitiva		
17	Recaba firma del Titular del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos, en la nómina.		
18	Elabora Memorándum de envío de la nómina y reporte de concentrados por tipo de pensión, recaba firma del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/4	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad		Documento de referencia/ observaciones
	Original del Memorándum	Titular de la Subdirección de Finanzas	
	Nómina:		
	1ª Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General.	
	2ª Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General	
	3ª Copia del Memorándum:	Expediente	
	4ª Copia del Memorándum:	Minutario	
19	Emite Cuenta por Liquidar Certificada y recaba firma del Titular del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos y del Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.		
20	Elabora Memorándum en el cual envía la Cuenta por Liquidar Certificada, recaba firma del Titular del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Memorándum	Departamento de Control	
	Cuenta por Liquidar	Presupuestal, dependiente de la	
	Certificada:	Subdirección de Finanzas	
	1ª Copia del Memorándum:	Expediente	
	2ª Copia del Memorándum:	Minutario	
21	Emite reporte de descuentos de pensión alimenticia.		
22	Elabora Memorándum en el cual envía el reporte de descuentos de pensión alimenticia, recaba firma del Titular del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Memorándum	Departamento de Control Financiero,	
	Reporte de descuentos de	dependiente de la Subdirección de	
	pensión alimenticia:	Finanzas	
	1ª Copia del Memorándum:	Expediente	
	2ª Copia del Memorándum:	Minutario	
23	Emite archivos para dispersar pagos a pensionados que cobran en medio electrónico.		
24	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			4/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OAVD-1

**Nombre del procedimiento:** Afiliación y vigencia de derechos.

**Propósito:** Afiliar a los asegurados o pensionados y a sus familiares derechohabientes, para que obtengan los beneficios que otorga ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud hasta la afiliación correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Afiliación y vigencia de Derechos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPA-AVD)

### Políticas:

- El registro de alta para la afiliación al ISSTECH, podrá efectuarse a través de la Oficina de Afiliación y Vigencia de Derechos; la Oficina de Enlace Tapachula y los Módulos de Afiliación instalados en Unidades Médicas y en el Hospital de Especialidades "Vida Mejor"; quienes expedirán la credencial única de identificación.
- Cuando el derechohabiente pertenezca a dos sectores sujetos a la Ley del ISSTECH, únicamente podrá afiliarse con uno de ellos.
- Cuando ambos cónyuges o pareja sean trabajadores asegurados al régimen de la Ley del ISSTECH, se deberán afiliar por separado, correspondiéndole sólo a uno de ellos el registro de los descendientes directos.
- Los requisitos para la afiliación de los derechohabientes, se encuentran establecidos en la tabla publicada en la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad y los proporcionará la ventanilla correspondiente.
- El ISSTECH se reserva el derecho de solicitar otros documentos cuando existan dudas en cuanto a la veracidad de la información presentada.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-DPAVD-OAVD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del derechohabiente la documentación, revisa que cumpla con los requisitos señalados y determina si procede la afiliación.  ¿Procede afiliación?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Regresa la documentación al derechohabiente e informa el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
2	Coteja Original y copia de los documentos, devuelve los originales a excepción de acta de nacimiento y constancia de servicio activo.		
3	Captura los datos del asegurado y/o familiar en el sistema de afiliación y vigencia de derechos, para alta de expediente electrónico.		
4	Toma fotografía, firma y huella digital del asegurado y/o familiar.		
5	Imprime, entrega credencial y carnet de citas médicas al asegurado.		
6	Integra expediente y elabora cédula de afiliación.		
7	Archiva documentación en expediente respectivo.		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-1

**Nombre del procedimiento:** Trámite de prestaciones y servicios

**Propósito:** Facilitar a los asegurados que radican en el municipio de Tapachula y zona Costa de Chiapas, los trámites ante la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas del ISSTECH..

**Alcance:** Desde que se reciben los documentos de los asegurados hasta que se realiza el trámite ante la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas o se otorga el servicio.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Enlace Tapachula

### Reglas:

- Ley del ISSTECH

### Políticas:

- Los **trámites de prestaciones** que se realizan en la Oficina son los siguientes:
  1. Pensión por Jubilación, Vejez, Invalidez, Viudez, Orfandad y por Ascendencia.
  2. Pago de préstamos con cheque y mediante transferencia a cuenta de los asegurados beneficiados.
- Para realizar el pago de un préstamo el asegurado deberá presentar una Orden de Cobro.
- El período de pago de préstamos mediante transferencia bancaria, lo establece Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, la Oficina de préstamos gestionará dicha transferencia ante la Subdirección de Finanzas y deberá informar a la Oficina cuando ésta se haya realizado.
- El Departamento de Control Financiero dependiente de la Subdirección de Finanzas es quien envía a la Oficina, los cheques para el pago de préstamos y las nóminas para la entrega de talones de cheques a los jubilados y pensionados.
- La Oficina otorga el servicio de entrega de talones de cheques, a los jubilados y pensionados.
- Las nóminas y los talones de cheque de Jubilados y Pensionados, se conservarán en la Oficina, en un periodo no mayor de 3 meses, posterior a ese periodo, se regresarán al Departamento de Control Financiero dependiente de la Subdirección de Finanzas.
- La Oficina entregará los talones de cheque y recabará las firmas en las nóminas correspondientes

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Proporciona al solicitante información relativa a los trámites y a los requisitos que se requieren para su realización.		
2	Recepciona del asegurado la documentación para su trámite y revisa que cumpla con los requisitos establecidos.  ¿Cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No.2a Si. Continúa en la actividad No.3		
2a	Devuelve la documentación al solicitante y explica el motivo de su improcedencia. Termina Procedimiento.		
3	Recibe la documentación, revisa y determina si es una solicitud de pensión o pago de préstamo.  ¿Es solicitud de pensión?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Coteja los datos en el cheque y en los requisitos solicitados, recaba información en formato de entrega correspondiente y realiza la entrega del cheque al beneficiario. Continúa en la actividad No. 5.		
4	Realiza cotejo de documentos, ordena expediente y elabora Memorándum de envío con los documentos en original, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Expediente: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas 1ª Copia del Memorándum: Titular del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos. 2ª Copia del Memorándum Titular de la Oficina de Pensiones 3ª Copia del Memorándum Oficialía de Partes. 4ª Copia del Memorándum Expediente 5ª Copia del Memorándum Minutario Termina procedimiento.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	<p>Integra documentación de pagos con cheques y elabora Memorándum de envío, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Expediente, hoja de Cobro uno y requisitos: Titular del Departamento de Prestamos</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.</p> <p>2ª Copia del Memorándum Titular de la Oficina de Préstamos</p> <p>3ª Copia del Memorándum Expediente</p> <p>4ª Copia del Memorándum Minutario</p>		
6	<p>Elabora Memorándum en el cual envía las nominas de los prestamos pagados con cheque, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Expediente Nóminas de los prestamos pagados con cheque, hoja de cobro dos: Titular del Departamento de Control Financiero</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.</p> <p>2ª Copia del Memorándum Titular de la Oficina de Préstamos</p> <p>3ª Copia del Memorándum Expediente</p> <p>4ª Copia del Memorándum Minutario</p>		
7	<p>Integra documentación de pagos por transferencia bancaria y elabora Memorándum de envío, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	<p>Original del Memorándum Expediente Una hoja de cobro y nóminas de los prestamos pagados por transferencia:</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular del Departamento de Control Financiero. 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas. 3ª Copia del Memorándum: Titular de la Oficina de Préstamos 4ª Copia del Memorándum: Expediente Minutario</p>		
	<p>Elabora Memorándum en el cual envía las nominas de los prestamos pagados por transferencia, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Expediente, hoja de Cobro uno y requisitos: Titular del Departamento de Prestamos Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas. 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Oficina de Préstamos 2ª Copia del Memorándum: Expediente 3ª Copia del Memorándum: Minutario 4ª Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-2

**Nombre del procedimiento:** Trámite de afiliación

**Propósito:** Facilitar a los asegurados o pensionados y a sus familiares derechohabientes, que radican en el municipio de Tapachula y zona Costa de Chiapas, el trámite de afiliación, para que obtengan los beneficios que otorga ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recepcionan los documentos hasta su afiliación.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Enlace Tapachula

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPA-AVD)

### Políticas:

- El registro de alta para la afiliación al ISSTECH, podrá efectuarse a través de la Oficina de Afiliación y Vigencia de Derechos; la Oficina de Enlace Tapachula y los Módulos de Afiliación instalados en Unidades Médicas y en el Hospital de Especialidades "Vida Mejor"; quienes expedirán la credencial única de identificación.
- Cuando el derechohabiente pertenezca a dos sectores sujetos a la Ley del ISSTECH, únicamente podrá afiliarse con uno de ellos.
- Cuando ambos cónyuges o pareja sean trabajadores asegurados al régimen de la Ley del ISSTECH, se deberán afiliar por separado, correspondiéndole sólo a uno de ellos el registro de los descendientes directos.
- Los requisitos para la afiliación de los derechohabientes, se encuentran establecidos en la tabla publicada en la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad y los proporcionará la ventanilla correspondiente.
- El ISSTECH se reserva el derecho de solicitar otros documentos cuando existan dudas en cuanto a la veracidad de la información presentada.
- Para la afiliación de Padres, se realizará un estudio socioeconómico para verificar que no cuenten con otros servicios sociales (IMSS, ISSSTE) y posterior a eso se realizará una verificación en su domicilio.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-OET-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Proporciona al solicitante información relativa al trámite y los requisitos que se requieren para su afiliación.		
2	Recepciona del derechohabiente la documentación, revisa que cumpla con los requisitos señalados y determina si procede la afiliación.  ¿Procede afiliación?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Regresa la documentación al derechohabiente e informa el motivo de su improcedencia. Termina procedimiento.		
3	Coteja Original y copia de los documentos .		
4	Captura los datos del asegurado y/o familiar en el sistema de afiliación y vigencia de derechos, para alta de expediente electrónico.		
5	Toma fotografía y firma digital del asegurado y/o familiar.		
6	Imprime, entrega credencial y carnet de citas médicas al asegurado.		
7	Integra expediente y elabora cédula de afiliación.		
8	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/2	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGT-1

**Nombre del procedimiento:** Atención gerontológica y geriátrica integral.

**Propósito:** Mejorar la calidad de vida de los jubilados, pensionados y adultos mayores derechohabientes del ISSTECH, mediante la atención gerontológica y geriátrica integral.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud de ingreso o la referencia de pacientes hasta que se le indica su tratamiento o se le otorga una orden de consulta subsecuente.

**Responsable del procedimiento:** Casa Geriátrica Tuxtla.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Guía práctica clínica GPC de valoración Geronto-Geriátrica integral. CENETEC.
- Programa de Acción Específico, Atención del Envejecimiento, Programa Sectorial de Salud.
- Halter J.B, Ouslander J.G., Tinetti M.E. Hazzard's Geriatric Medicine and Gerontology,

### Políticas:

- La atención de tipo médico, psicológico y nutricional a los derechohabientes se realizará de acuerdo con los resultados de las valoraciones.
- El tratamiento de rehabilitación física enfocada a adultos mayores, se realizará previa valoración médica específica.
- Las actividades culturales, recreativas y deportivas, dentro y fuera del inmueble, se realizarán mediante una adecuada organización y de acuerdo con la valoración integral del derechohabiente.
- La terapia ocupacional física como manualidades y actividades cognitivas se otorgarán a los derechohabientes con alguna alteración específica.
- La permanencia del derechohabiente en las actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional, será de acuerdo con el resultado de las valoraciones gerontológica subsecuentes o su fallecimiento.
- El egreso se dará de acuerdo con los criterios como es la mejoría o muerte del derechohabiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe al jubilado, pensionado o adulto mayor derechohabiente, atiende su solicitud de ingreso o referencia de pacientes y solicita la credencial de afiliación vigente.</p> <p>¿La credencia de afiliación está vigente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Regresa la credencial al derechohabiente y le indica que deberá pasar al módulo de afiliación correspondiente para que realice el trámite de renovación. Regresa en la actividad No. 1		
2	<p>Realiza valoración gerontológica y geriátrica integral, apertura el expediente clínico y refiere al derechohabiente a actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional o a consulta o rehabilitación física.</p> <p>¿Lo refiere a actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	Agenda cita para consulta de geriatría, gerontológica, nutrición, psicología o rehabilitación física. Continúa en la actividad No. 4		
3	Envía al derechohabiente que se presente a su actividad y le indica los requisitos de ingreso, realiza las actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional hasta su egreso. Termina procedimiento.		
4	Captura en el sistema la cita, indica al derechohabiente hora y consultorio en que deberá presentarse.		
5	Revisa signos vitales, anota en el expediente clínico e indica al derechohabiente que espere su turno para pasar con el médico tratante.		
6	Recibe al paciente en turno, proporciona atención, diagnostica el padecimiento e indica tratamiento.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Analiza y determina si requiere una cita subsecuente.  ¿Requiere cita subsecuente?  No. Termina procedimiento Sí. Continúa en la actividad No. 7a		
7a	Otorga orden de consulta subsecuente para continuar con su tratamiento.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGC-1

**Nombre del procedimiento:** Atención gerontológica.

**Propósito:** Mejorar la calidad de vida de los jubilados, pensionados y adultos mayores derechohabientes del ISSTECH, mediante la atención gerontológica.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud de ingreso o la referencia de pacientes hasta que se le indica su tratamiento o se le otorga una orden de consulta subsecuente.

**Responsable del procedimiento:** Casa Geriátrica Comitán.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Guía práctica clínica GPC de valoración Geronto-Geriátrica integral. CENETEC.
- Programa de Acción Específico, Atención del Envejecimiento, Programa Sectorial de Salud.
- Halter J.B, Ouslander J.G., Tinetti M.E. Hazzard's Geriatric Medicine and Gerontology,

### Políticas:

- El tratamiento de rehabilitación física enfocada a adultos mayores, se realizará previa valoración médica específica.
- Las actividades culturales, recreativas y deportivas, dentro y fuera del inmueble, se realizarán mediante una adecuada organización y de acuerdo con la valoración integral del derechohabiente.
- La terapia ocupacional física como manualidades se otorgarán a los derechohabientes con alguna alteración específica.
- La permanencia del derechohabiente en las actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional, será de acuerdo con el resultado de las valoraciones gerontológica subsecuentes o su fallecimiento.
- El egreso se dará de acuerdo con los criterios como es la mejoría o muerte del derechohabiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGC-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe al jubilado, pensionado o adulto mayor derechohabiente, atiende su solicitud de ingreso o referencia de pacientes y solicita la credencial de afiliación vigente.</p> <p>¿La credencia de afiliación está vigente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Regresa la credencial al derechohabiente y le indica que deberá pasar al módulo de afiliación correspondiente para que realice el trámite de renovación. Regresa en la actividad No. 1		
2	<p>Realiza valoración, apertura el expediente clínico y refiere al derechohabiente a actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional o a atención gerontológica.</p> <p>¿Lo refiere a actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	Agenda cita gerontológica. Continúa en la actividad No. 4		
3	Envía al derechohabiente que se presente a su actividad y le indica los requisitos de ingreso, realiza las actividades recreativas, culturales y de terapia ocupacional hasta su egreso. Termina procedimiento.		
4	Captura en el sistema la cita gerontológica e indica al derechohabiente la hora en que deberá presentarse.		
5	Recibe al paciente en turno y proporciona atención gerontológica.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SPS-CGC-1

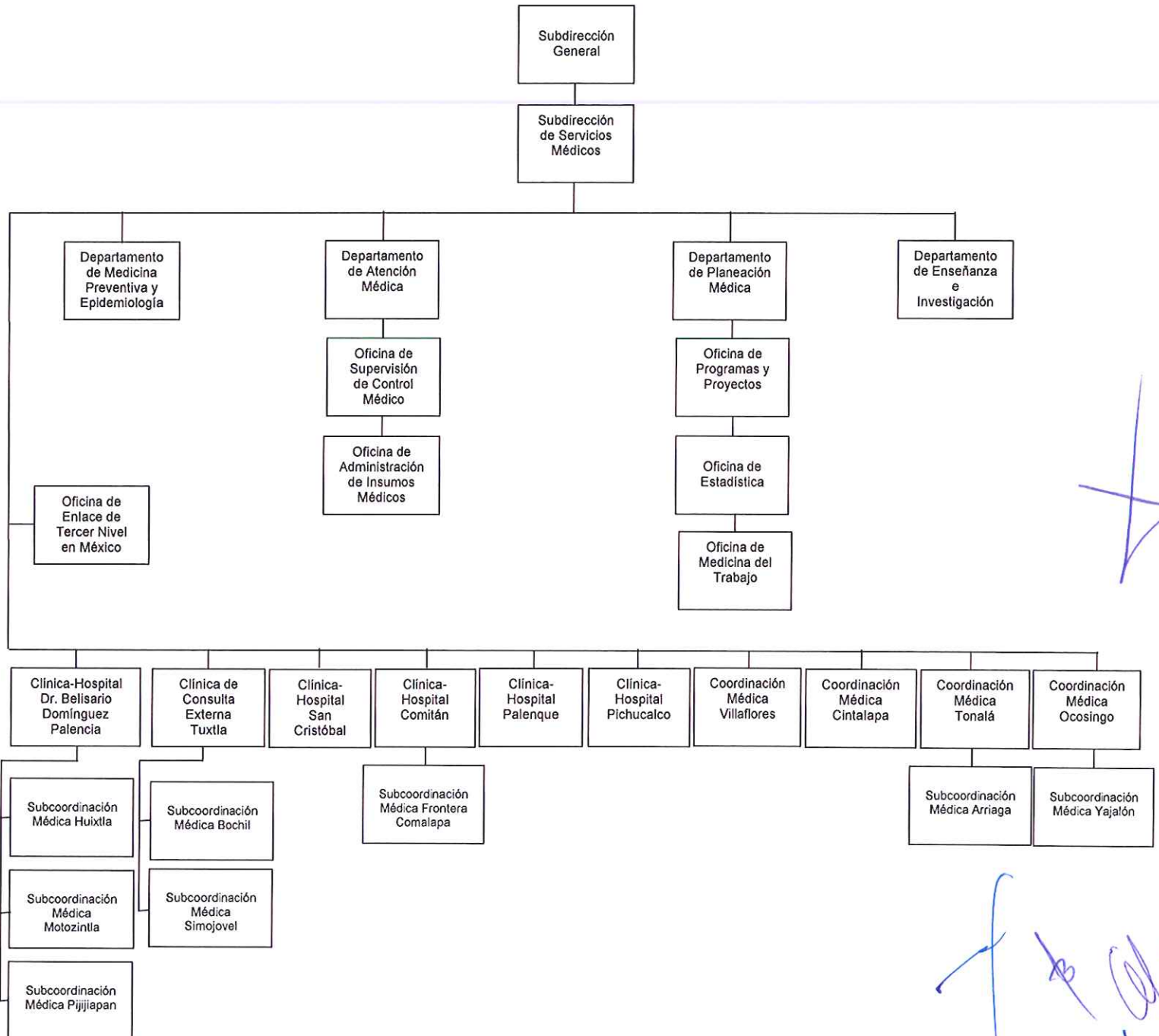
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	Analiza y determina si requiere una cita subsecuente.  ¿Requiere cita subsecuente?  No. Termina procedimiento Sí. Continúa en la actividad No. 6a		
6a	Otorga orden de consulta subsecuente .  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	J





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DMPE-1

**Nombre del procedimiento:** Vigilancia Epidemiológica Convencional.

**Propósito:** Recabar información sobre las condiciones de salud de la población derechohabiente, para la notificación de casos nuevos de enfermedades, sujetos a vigilancia epidemiológica.

**Alcance:** Desde que se recibe de las Unidades Médicas, la notificación del informe semanal de casos nuevos de enfermedades hasta que se notifica a la Secretaría de Salud.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Medicina Preventiva y Epidemiología

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Ley General de Salud
- Acuerdo número 130 por el que se crea el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica
- Norma Oficial Mexicana para la Vigilancia Epidemiológica vigente
- Reglamento de servicios médicos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DMP-VEC)

### Políticas:

- Las semanas epidemiológicas, las establece la Secretaría de Salud en el Calendario Epidemiológico que publica anualmente, las cuales inician los domingos y concluyen los sábados.
- El catálogo de enfermedades sujetas a vigilancia epidemiológica y las acciones de notificación lo establece la Norma Oficial mexicana.
- El Informe semanal de casos nuevos de enfermedades SUIVE (Sistema Único de Información para la Vigilancia Epidemiológica) validado, debe registrarse en la Plataforma Web SUAVE (Sistema Único Automatizado para la Vigilancia Epidemiológica) todos los martes de la semana siguiente a la que notifica. En caso de no realizarse en el plazo especificado, se considera como extemporáneo.
- El informe semanal de casos nuevos de enfermedades de las Unidades Médicas deberán ser autorizados por su Titular.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DMPE-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de las Unidades Médicas el informe semanal de casos nuevos de enfermedades.		
2	Valida que las enfermedades sujetas, cumplan los criterios de diagnósticos.  ¿Cumplen?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Regresa el informe a la Unidad correspondiente, para que verifique los datos. Regresa en la actividad No. 1		
3	Integra el informe semanal de casos nuevos de enfermedades.		
4	Analiza el informe y determina si hay brotes epidemiológicos.  ¿Hay brotes epidemiológicos?  No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 6		
4a	Turna al Titular de la Subdirección de Servicios Médicos para su autorización. Continúa en la actividad No. 7		
5	Elabora informe de brote epidemiológico y turna al Titular de la Subdirección de Servicios Médicos.		
6	Notifica a la Secretaría de Salud el Informe semanal de casos nuevos de enfermedades SUIVE del ISSTECH, mediante la Plataforma Web SUAVE.		
7	Archiva documentación en expediente respectivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-1

**Nombre del procedimiento:** Supervisión de control médico

**Propósito:** Supervisar el control de los servicios subrogados que permitan otorgar la atención médica integral de manera oportuna; efectiva y de calidad.

**Alcance:** Desde que se recibe de la Subdirección de Administración el contrato y la orden de servicio y/o pedido hasta la emisión de conformidad.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Supervisión de Control Médico

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Ley General de Salud
- Reglamento de servicios médicos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DAM-PCC)

### Políticas:

- La prestación de servicios, se realizará a partir de la fecha de autorización por parte del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el ISSTECH.
- Los servicios deberán cumplir con las normas de calidad establecidas.
- En caso de incumplimiento el ISSTECH podrá optar, entre el cumplimiento del servicio y el pago de las penas convencionales por el atraso.
- En caso de identificar y constatar que no se otorgo el servicio de acuerdo a los términos del contrato, el ISSTECH se reserva el derecho de no pagar la factura correspondiente.
- El pago de las facturas se realizará dentro de los veinte días posteriores a su recepción, mediante transferencia electrónica interbancaria.
- Las Unidades Médicas deberán entregar el formato de Conformidad en la Recepción de Bienes, Insumos y Servicios debidamente firmado, dentro de los primeros 5 días de cada mes, si lo hacen de manera extemporánea se elaborará un acta de incumplimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Subdirección de Administración el contrato y la orden de servicio y/o pedido, para los servicios subrogados de atención médica.		
2	Envía de manera económica en archivo magnético a la Unidad Médica que se trate, el contrato y la orden de servicio y/o pedido para su control.		
3	Verifica en el contrato la fecha de inicio y notifica a la Subdirección de Servicios Médicos la instalación e inicio de la prestación de servicios.		
4	Realiza control interno.		
5	Verifica al termino de cada mes que la prestación de servicios se haya realizado de acuerdo a los términos pactados en el contrato.  ¿Se realizó en los términos pactados?  No. Continúa en la actividad No.5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Informa de manera económica a la Subdirección de Administración, que el prestador de servicios no realizó las actividades en los términos pactados en el contrato. Termina procedimiento		
6	Elabora formato de conformidad en la recepción de bienes insumos y servicios.		
7	Envía de manera económica a la Unidad Médica que se trate, el formato de conformidad, para recabar las firmas correspondientes.		
8	Recibe de la Unidad Médica que se trate, el formato de conformidad con las firmas correspondientes.		
9	Revisa que el formato de Conformidad Conformidad en la Recepción de Bienes, Insumos y Servicios cumpla con las condiciones pactadas en el contrato.  ¿Cumple?		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>No. Continúa en la actividad No. 9a Si. Continúa en la actividad No. 10</p>		
9a	<p>Elabora Memorándum en el cual notifica el incumplimiento en la recepción de bienes, insumos y servicios, recaba firma del Titular de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum      Titular de la Subdirección de Documentación soporte para Administración. aplicar la sanción correspondiente :</p> <p>3ª. Copia del Memorándum:      Expediente 4ª. Copia del Memorándum:      Minutario</p>		
10	<p>Elabora Memorándum de envío, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum      Titular del Departamento de Original del Formato de Adquisiciones. Conformidad firmado :</p> <p>1ª. Copia del Memorándum:      Expediente 2ª. Copia del Memorándum:      Minutario</p>		
11	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-2

**Nombre del procedimiento:** Control de referencia y contrareferencia de pacientes

**Propósito:** Mejorar la planeación y decisiones orientadas al fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud que se proporcionan en el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que recibe el reporte de las referencias referidas y de las contrareferencias enviadas hasta que envía el concentrado y los reportes autorizados a la Subdirección de Servicios Médicos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Supervisión de Control Médico

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento Interior del ISSTECH
- Decreto que Establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Norma Oficial Mexicana vigente aplicable
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DAM-RCP)

### Políticas:

- Los trámites de referencia los deberá realizar personal autorizado de las Unidades Médicas.
- La referencia de pacientes será por nivel de atención, del primero al segundo y del segundo al tercero utilizando la documentación oficial.
- Cuando se detecte en el primer nivel una patología crítica que requiera atención inmediata, el médico tratante podrá referir al paciente de manera directa a la Unidad Médica de segundo nivel, de acuerdo a la red de servicios establecida, previa autorización del Titular de la unidad médica receptora, siguiendo los criterios de envío establecidos.
- Cuando en la unidad médica de segundo nivel el paciente requiera valoración o interconsulta de otra especialidad; será el médico tratante quien deberá solicitarla de acuerdo a los procedimientos establecidos y en la contrareferencia deberá especificar como sugerencia la especialidad alterna y la unidad médica volver a referir.
- En el caso de que el paciente requiera la reprogramación, la Unidad Médica emisora deberá solicitarla, sin necesidad de enviar nuevamente la "Hoja de Referencia."

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Unidad Médica mensualmente, copia y archivo magnético del reporte de las referencias referidas y de las contrareferencias enviadas.		
2	Revisa que el reporte esté completo, legible y firmado por los responsables.  ¿Cumple?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Devuelve a la Unidad Médica el reporte, explicando el motivo de su devolución y solicita que se genere nuevamente. Regresa en la actividad No. 1		
3	Elabora resumen de referencias recibidas y resumen de contrareferencias enviadas, imprime y detecta si existen situaciones anormales del proceso.  ¿Existen situaciones anormales?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Elabora en archivo magnético el concentrado de los reportes del mes.		
4	Informa y convoca a los involucrados para resolver los problemas que en materia de referencias que se presenten. Regresa en la actividad No. 1		
5	Turna al Titular de la Unidad Médica en medio magnético el concentrado de los reportes para su revisión y autorización.  ¿Lo autoriza?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/3	

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OSCM-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5a	Devuelve al área de referencia y contrarreferencia de la Unidad Médica los reportes, explicando el motivo de su devolución. Regresa a la actividad No. 1		
6	Recibe de la Unidad Médica el concentrado y los reportes impresos autorizados.		
7	Elabora Memorándum de envío, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular de la Subdirección de Concentrado y reportes      Servicios Médicos autorizados: 1ª Copia del Memorándum:      Minutario		
8	Archiva documentación en expediente respectivo		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OAIM-1

**Nombre del procedimiento:** Administración de insumos médicos.

**Propósito:** Gestionar el abasto de Medicamentos e Insumos Médicos para las Unidades Médicas.

**Alcance:** Desde que realiza la actualización de los catálogos hasta la elaboración del informe de abasto de medicamentos e insumos médicos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Administración de Insumos Médicos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Ley General de Salud
- Reglamento de servicios médicos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DAM-AIM)

### Políticas:

- Los Catálogos de medicamentos e insumos médicos serán modificables cada año, en coordinación con las Unidades Médicas y la Subdirección de los Servicios Médicos.
- Las Unidades Médicas, deberán contar con las licencias sanitarias actualizadas de farmacias propias para la dispensación de medicamentos.
- La recepción de medicamentos e insumos médicos estará a cargo de los responsables de almacén y farmacia de las unidades médicas, verificarán las condiciones físicas, lote y vigencia (caducidad mínima de un año), por lo que no deberán aceptar medicamentos caducados, deteriorados o rotos.
- Los medicamentos que se reciben, deberán coincidir con los datos descritos en la remisión o factura del proveedor.
- Para el almacenaje y colocación de medicamentos e insumos médicos en los almacenes y farmacias se realizará utilizando el método FIFO (First In - First Out), el cual consiste en almacenar por orden alfabético, presentación, gramaje, de izquierda a derecha, por anaquel, de arriba hacia abajo, fecha próxima de caducidad, rotar al frente los que estén próximos a caducar, dándole prioridad de salida.
- El Titular de la Unidad Médica deberá realizar un análisis para determinar el Consumo Promedio Mensual CPM, de acuerdo a su presupuesto y la tendencia de su demanda, en caso de requerir modificación deberá solicitarlo de manera oficial a la Subdirección de Servicios Médicos, a más tardar los días 25 del mes anterior al que corresponda.
- Oficina de Administración de Insumos Médicos, es quien se encarga de entregar las licencias y recetas médicas a las Unidades Médicas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OAIM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Actualiza los catálogos de medicamentos e insumos médicos de las Unidades Médicas.		
2	Actualiza en el sistema, el Consumo Promedio Mensual de medicamentos e insumos médicos de las Unidades Médicas.		
3	Elabora Memorándum para enviar la actualización del Consumo Promedio Mensual de medicamentos e insumos médicos, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración 1ª Copia del Memorándum: Expediente 2ª Copia del Memorándum: Minutario		
4	Recibe de la Unidades Médicas los requerimientos de medicamentos e insumos médicos y realiza concentrado.		
5	Elabora Memorándum para enviar los requerimientos de medicamentos e insumos médicos de las Unidades Médicas, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración 1ª Copia del Memorándum: Expediente 2ª Copia del Memorándum: Minutario		
6	Recibe de las Unidades Médicas, solicitud de alta de los códigos de barras de medicamentos e insumos médicos que no se encuentran en el sistema.		
7	Ingresa en el sistema los nuevos códigos de barras de medicamentos e insumos médicos solicitados.		
8	Supervisa mediante los sistemas vigentes, el proceso de abasto de medicamentos e insumos médicos.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DAM-OAIM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Asesora al personal directivo y a los encargados, en cada una de las unidades médica, sobre el manejo y control de medicamentos e insumos médicos.		
10	<p>Recibe de las Unidades Médicas, los formatos de conformidad y acta de la recepción de bienes, insumos y servicios, correspondientes a medicamentos e insumos médicos y verifica el formato con sus documentos soportes.</p> <p>¿Están bien requisitados?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 10a Sí. Continúa en la actividad No. 11</p>		
10a	Regresa los formatos de conformidad y acta de la recepción de bienes, insumos y servicios a la Unidad Médica correspondiente. Regresa en la actividad No. 10		
11	<p>Elabora Memorándum para enviar los formatos de conformidad de las Unidades Médicas, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración 1ª Copia del Memorándum: Expediente 2ª Copia del Memorándum: Minutario</p>		
12	Elabora Informe de abasto de medicamentos e insumos médicos.		
13	Turna al Departamento de Atención Médica el informe de abasto de medicamentos e insumos médicos.		
14	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OPP-1

**Nombre del procedimiento:** Gestión de permisos, licencias y avisos sanitarios.

**Propósito:** Contar con los estándares de higiene, seguridad y operación sanitaria, en las Unidades Médicas del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que recibe la instrucción para realizar los trámites hasta que se obtienen los permisos, licencias y avisos requeridos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Programas y Proyectos

### Reglas:

- Ley General de Salud vigente y su reglamento
- Ley de Salud del Estado de Chiapas
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH
- Programa sectorial de salud

### Políticas:

- Los trámites que la Oficina de Programas y Proyectos realiza ante los diversos Organismos Públicos son los siguientes:

#### Permisos y Licencias:

1. Permiso de Recolección de R.P.B.I. ante la SEMARNAT (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales).
2. Permiso de libros para el control de estupefacientes y psicotrópicos y licencia sanitaria de farmacias ante la DIPRIS (Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios de la Secretaría de Salud del Estado de Chiapas).

#### Avisos ante la DIPRIS:

- Aviso de funcionamiento y responsable sanitario del establecimiento de insumos médicos para la Salud.
- Aviso de previsión, compra y venta de psicotrópicos y estupefacientes..

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OPP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Planeación Médica, instrucción para realizar el trámite del permiso, licencia o aviso correspondiente.		
2	Solicita de manera económica a los responsables la documentación soporte para la realización del trámite correspondiente.		
3	Recibe de manera económica de los responsables lo solicitado.		
4	Descarga en medio magnético el formato requerido para el trámite, lo revisa en dos tantos originales y recaba firmas del Titular de la Unidad Jurídica del ISSTECH en calidad de Representante Legal y del representante de la Unidad Médica correspondiente.		
5	Elabora Oficio para solicitar ante el Organismo Público que corresponda el permiso, licencia o aviso requerido, recaba firma del Titular de la Unidad Jurídica del ISSTECH en calidad de Representante Legal, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  <div> <div>Original del Oficio</div> <div>1ª Original del Formato:</div> <div>1ª Copia del Oficio</div> <div>1ª Original del Formato:</div> <div>2ª Copia del Oficio:</div> </div> <div> <div>Titular del Organismo Público que corresponda</div> <div>Expediente</div> <div>Minutario</div> </div>		
6	Recibe del Organismo Público correspondiente, el permiso, licencia o aviso solicitado.		
7	Elabora Memorándum de envío, recaba firma del Titular de la Subdirección Médica, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OPP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad		Documento de referencia/ observaciones
8	<p>Original del Memorándum Titulares de las Unidades</p> <p>Original del Permiso, Licencia o Médicas</p> <p>Aviso:</p> <p>1ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Servicios Médicos</p> <p>2ª Copia del Memorándum</p> <p>Copia Certificada del Permiso, Expediente</p> <p>Licencia o Aviso :</p> <p>3ª Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OE-1

**Nombre del procedimiento:** Integración del Boletín Estadístico de los Servicios Médicos.

**Propósito:** Integrar los informes estadísticos de los servicios médicos, que permitan contar con una herramienta para la planeación, control y evaluación del desempeño de las unidades médicas del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se diseñan los formatos del Sistema de Información en Salud de los Servicios Médicos hasta la integración del Boletín Estadístico de los Servicios Médicos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Estadística

### Reglas:

- Ley General de Salud
- Ley del ISSTECH
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH
- Programa sectorial de salud
- Programa Institucional del ISSTECH
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DPM-IEM)

### Políticas:

- Los formatos del Sistema de Información en Salud de los Servicios Médicos (SISSM) y el calendario para la entrega de la información estadística se deberán entregar a las Unidades Médicas en los primeros 10 días hábiles del mes de enero de cada año.
- Cada unidad médica deberá enviar los datos del SISSM a la Oficina de Estadística en las fechas establecidas en el calendario y deberá contener el Soporte estadístico y el Formato Único de Avance Físico.
- El **soporte estadístico** estará integrado por secciones: 1. Consulta Externa General, 2. Consulta Especializada, 3. Hospitalización, 4. Urgencia, 5. Rehabilitación, 6. Tercer Nivel y 7. Acciones Preventivas.
- En el **Formato Único de Avance Físico** deberá considerar la programación de los indicadores registrados en el Programa Operativo Anual (POA) de cada Unidad Médica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OE-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Diseña los formatos del Sistema de Información en Salud de los Servicios Médicos (SISSM) a utilizar en el año correspondiente.		
2	Elabora calendario de entrega de la información estadística.		
3	Turna al Titular del Departamento de Planeación Médica los formatos del SISSM y el calendario para su revisión, autorización del Titular de la Subdirección Médica y para su envío a las Unidades Médicas.  ¿Requieren cambios?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Recibe de las Unidades Médicas informe del SISSM, de acuerdo al calendario. Continúa en la actividad No. 5		
4	Realiza los cambios. Regresa en la actividad No. 3		
5	Valida los datos del informe del SISSM de las Unidades Médicas y determina si están correctos.		
6	¿Están correctos?  No. Continúa en la actividad No. 6a Sí. Continúa en la actividad No. 7		
6a	Solicita de manera económica a la Unidad Médica que se trate, la corrección o aclaración del dato incorrecto. Regresa en la actividad No. 3a.		
7	Captura la información del informe SISSM de las Unidades Médicas en la base de datos de Excel para el control estadístico.		
8	Integra el Boletín Estadístico de los Servicios Médicos y turna al Titular del Departamento de Planeación Médica para su revisión y envío a autorización del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OE-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>¿El Boletín Requiere cambios?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 8a Sí. Continúa en la actividad No. 10</p>		
8a	Archiva documentación en expediente respectivo. Termina procedimiento		
9	Realiza los cambios. Regresa en la actividad No. 8		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Primera emisión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Próxima revisión</b>	<b>Hoja</b>
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-1

**Nombre del procedimiento:** Expedición de Certificados Médicos de Medicina del Trabajo.

**Propósito:** Que los asegurados obtengan las prestaciones de ley y beneficios adicionales establecidos en sus Condiciones Generales de Trabajo.

**Alcance:** Desde recibe el expediente de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla hasta la entrega del Certificado Médico al asegurado.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Medicina del Trabajo

### Reglas:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley del servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas
- Ley del ISSTECH
- Reglamento de los Servicios Médicos del ISSTECH
- Condiciones Generales de Trabajo (Magisterio, Burocracia e ISSTECH)

### Políticas:

- El asegurado, representante legal o representante sindical oficial solicitará a la Clínica de Consulta Externa Tuxtla, la valoración de Medicina del Trabajo para la expedición del Certificado Médico por Riesgo de Trabajo o por Enfermedad no Profesional.
- El Certificado Médico por riesgo de trabajo se expedirá cuando el asegurado haya sufrido un accidente o una enfermedad de trabajo.
- El Certificado Médico por enfermedad No profesional, se expedirá cuando el asegurado padezca de una enfermedad general.
- Para la entrega de los certificados, deberán presentar a la Oficina de Medicina del Trabajo una identificación oficial (INE o Credencial de Derechohabiente).

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla el expediente, con la solicitud de valoración para la expedición del certificado médico correspondiente, el soporte clínico y la documentación proporcionada por el paciente según el caso; se revisa y analiza que este completa.  ¿Está completa?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Elabora Oficio en el cual solicita la documentación complementaria, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio : Solicitante. 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección de Servicios Médicos. 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Unidad Jurídica 3ª. Copia del Oficio: Titular del Departamento de Planeación Médica 4ª. Copia del Oficio: Oficialía de partes 5ª. Copia del Oficio: Expediente		
2	Registra en formato excell los datos personales y clínicos.		
3	Analiza la documentación presentada y determina si es de primera vez.  ¿Es de primera vez?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Busca en los registros electrónicos y en el expediente personal del paciente los antecedentes clínicos y anexa las copias de los documentos que contienen la valoración médicas actualizada.		
4	Se apertura un expediente personal del paciente con copias del expediente clínico.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-1

Descripción del procedimiento															
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones													
5	<p>Elabora Certificado Médico en triplicado, en base a los elementos clínicos, jurídicos documentados y su relación causa efecto, firma y turna al Titular del departamento de Planeación Médica para su revisión.</p> <p>¿Tiene observaciones?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>														
5a	Recaba Visto Bueno del Titular de la Subdirección de servicios Médicos.														
6	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 5														
7	<p>Elabora Oficios para remitir la documentación correspondiente, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <table><tr><td>Original de Oficio</td><td>Titular de la Unidad de Apoyo Jurídico o su equivalente, del Organismo Público de adscripción del solicitante</td></tr><tr><td>Original del Certificado Médico:</td><td>Titular de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla.</td></tr><tr><td>Original del Oficio</td><td>Titular de la Secretar General del Sindicato Solicitante.</td></tr><tr><td>Copia del Certificado Médico:</td><td>Solicitante</td></tr><tr><td>Origina del Certificado Médico</td><td>Expediente</td></tr><tr><td>Original del Certificado Médico</td><td></td></tr></table>			Original de Oficio	Titular de la Unidad de Apoyo Jurídico o su equivalente, del Organismo Público de adscripción del solicitante	Original del Certificado Médico:	Titular de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla.	Original del Oficio	Titular de la Secretar General del Sindicato Solicitante.	Copia del Certificado Médico:	Solicitante	Origina del Certificado Médico	Expediente	Original del Certificado Médico	
Original de Oficio	Titular de la Unidad de Apoyo Jurídico o su equivalente, del Organismo Público de adscripción del solicitante														
Original del Certificado Médico:	Titular de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla.														
Original del Oficio	Titular de la Secretar General del Sindicato Solicitante.														
Copia del Certificado Médico:	Solicitante														
Origina del Certificado Médico	Expediente														
Original del Certificado Médico															
TERMINA PROCEDIMIENTO															
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja												
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3												

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-2

**Nombre del procedimiento:** Expedición de Licencia Médica Retroactiva Extemporánea.

**Propósito:** Certificar que el asegurado presentó una enfermedad que le originó una limitación temporal en la capacidad para el trabajo, en fechas anteriores a la valoración por su médico tratante.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud hasta la entrega de la licencia médica retroactiva extemporánea en la Unidad Médica de adscripción del asegurado.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Medicina del Trabajo

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento Interior del ISSTECH
- Ley del servicio Civil del Estado y Los Municipios de Chiapas
- Reglamento de Servicios Médicos ISSTECH

### Políticas:

- La Unidad Médica de adscripción del asegurado, será responsable de solicitar a la Oficina de Medicina del Trabajo, la Licencia Médica con efecto retroactivo extemporáneo que ampare de tres o más días de retroactividad, anexando las notas clínicas y los documentos médico administrativos.
- No se expedirá la licencia médica retroactiva extemporánea cuando:
  1. El asegurado no acredite la vigencia de derechos.
  2. No cuente con la valoración médica correspondiente.
  3. No sea una urgencia calificada o no exista negativa de atención de urgencias en las Unidades Médicas.
  4. A juicio del médico tratante, no tiene limitaciones funcionales, ni lo requiere como parte integral del tratamiento.
  5. Acuda a consulta externa u hospitalización para estudios programados ambulatorios o de control.
  6. Cuando se niegue a ser o permanecer hospitalizado o abandone el tratamiento prescrito por el médico tratante del Instituto, excepto los casos que se compruebe que padece de sus facultades mentales.
  7. No cuente con el reporte que acredite que avisó en tiempo y forma de su enfermedad a la dependencia donde labora y que señale claramente que no se ha levantado acta administrativa en su contra.
  8. No presente el oficio solicitud donde justifique el motivo por el cual no acudió en tiempo y forma al instituto para su atención.
  9. La solicitud sea mayor a 10 días naturales
  10. No cumpla con la documentación complementaria que se le requiera.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe solicitud del Titular de las Unidades Médicas, funcionario facultado o asegurado, para la expedición de la licencia Médica retroactiva extemporánea y revisa que esté completa.</p> <p>¿Está completa?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No.2</p>	<p>La solicitud deberá tener anexos los siguientes documentos:</p> <p>Oficio de solicitud dirigido al Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, con la justificación del caso.</p> <p>Constancia expedida por el jefe inmediato o Reporte que acredite el aviso a la dependencia, en tiempo y forma y donde se señale que no existe acta administrativa levantada en su contra. No se requiere en caso de maternidad.</p> <p>Nota de evolución del médico tratante institucional y/o el resumen clínico del médico que lo atendió, número de cédula profesional (en caso de atención no Institucional)</p> <p>Recibo de honorarios, oficial (en caso de atención no Institucional)</p> <p>Copia de la Licencia Médica del médico tratante Institucional.</p> <p>Estudios de apoyo diagnóstico (si el caso lo amerita).</p> <p>Copia de la Credencial del ISSTECH.</p> <p>Constancia de alumbramiento o certificado de nacimiento, en caso de puerperio.</p>	
1a	<p>Elabora Memorándum en el cual solicita la documentación complementaria, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular de la Unidad Médica de adscripción del solicitante.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Titular del Departamento de Planeación Médica</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Oficialía de partes</p> <p>5ª. Copia del Memorándum: Expediente</p>		
2	<p>Analiza la documentación presentada y determina la procedencia o improcedencia de la solicitud, en base al marco normativo Institucional.</p> <p>¿Es procedente?</p> <p>No, se continúa en la actividad No.2a. Si, continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	<p>Elabora Oficio en el cual informa el motivo de la improcedencia, recaba firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DPM-OMT-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
3	Original del Memorándum:	Titular de la Unidad Médica de adscripción del solicitante.	
	1ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General.	
	2ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General	
	3ª. Copia del Memorándum:	Titular del Departamento de Planeación Médica	
	4ª. Copia del Memorándum:	Oficialía de partes	
	5ª. Copia del Memorándum:	Expediente	
	Elabora Licencia Médica Retroactiva Extemporánea por triplicado, firma y turna al Titular del departamento de Planeación Médica para su revisión.		
	¿Tiene observaciones?		
	No. Continúa en la actividad No. 3a		
	Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Recaba Visto Bueno del Titular de la Subdirección de servicios Médicos.		
4	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 3		
5	Fotocopia del Certificado Médico y distribuye de la siguiente manera:		
	Original de la Licencia Médica Retroactiva Extemporánea	Solicitante	
	Original de la Licencia Médica Retroactiva Extemporánea	Expediente Clínico de la Unidad Médica de Adscripción solicitante.	
	Original del Certificado Médico	Expediente	
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DEI-1

**Nombre del procedimiento:** Internado médico de pregrado y servicio social de pasantes.

**Propósito:** Que los médicos pasantes de pregrado y servicio social, realicen su formación y capacitación en las Unidades Médicas del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe de las Unidades Médicas solicitud y propuesta de las necesidades de recursos humanos en formación hasta su liberación.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Enseñanza e Investigación

### Reglas:

- Ley General de Salud
- Ley del ISSTECH
- Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana.
- Normas Oficiales Mexicanas vigentes aplicables
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública.
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DEI-IMP)

### Políticas:

- La distribución del número de plazas se realizará de acuerdo a los Convenios de Colaboración Institucional vigentes al momento de la asignación de las mismas.
- Para la liberación del Internado y Servicio Social, los médicos pasantes deberán haber aprobado las evaluaciones realizadas por la Unidad Médica sede y el Trabajo de Investigación.
- Los niveles a considerar en las evaluaciones serán los siguientes:  
Superior a 7: Aprobatorio  
De 7 a 8: Requiere reforzar nivel académico  
De 8 a 9: Bueno  
De 9 a 10: Excelente, se otorga reconocimiento escrito al alumno.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DEI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de las Unidades Médicas solicitud y propuesta de las necesidades de recursos humanos en formación.		
2	Integra las propuesta de plazas de las Unidades Médicas, su distribución de acuerdo a los convenios establecidos con las instituciones educativas y recaba visto bueno y autorización del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos.		
3	Envía de manera económica al CEIFCRHIS las solicitud de las propuestas de plazas de las Unidades Médicas.		
4	Recibe notificación del CEIFCRHIS para asistir a la reunión de asignación de plazas.		
5	Asiste a la reunión de asignación de plazas del CEIFCRHIS y firma minuta de acuerdo.		
6	Elabora las cartas de aceptación y envía a las Unidades Médicas las plazas autorizadas, para que éstas notifiquen a los médicos internos de pregrado y/o pasantes del servicios social de las áreas afines a la salud su aceptación.		
7	Emite cronograma de supervisión y tutela, actualiza los criterios de evaluación y liberación, y recaba firma de autorización del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos.		
8	Realiza la difusión del cronograma a las Unidades Médicas e integra los trabajos de investigación .		
9	Realiza supervisión y tutela de médicos internos de pregrado y pasantes del servicio social en áreas afines a la salud en las Unidades Médicas, emitiendo recomendaciones pertinentes.		
10	Recibe de las Unidades Médicas las evaluaciones, elabora las cartas de liberación, recaba firma de autorización del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos y envía a la Dirección General para autorización del Titular y entrega de la documentación final a los médicos internos de pregrado y pasantes del servicio social de áreas afines a la salud.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DEI-2

**Nombre del procedimiento:** Trabajos de investigación en salud.

**Propósito:** Generar información que apoye la toma de decisiones para el logro de los objetivos del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que informa al CEIS el inicio de los trabajos de investigación hasta el envío del informe final.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Enseñanza e Investigación

### Reglas:

- Ley General de Salud
- Ley del ISSTECH
- Normas Oficiales Mexicanas vigentes aplicables
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PC-DEI-TIS)

### Políticas:

- Los proyectos de investigación en salud propuestos, deberán atender aspectos éticos que garanticen la dignidad y el bienestar de la persona sujeta a investigación.
- Los proyectos de investigación deberán ser dictaminados por el CEIS (Comité de Ética e Investigación en Salud) y entregados en un plazo no mayor de quince días hábiles después de su recepción.
- El CEIS sesionará de acuerdo al siguiente cronograma:
  - a) sesiones ordinarias: último día hábil de cada bimestre.
  - b) sesiones extraordinarias: a invitación expresa del presidente del comité.
- Los trabajos de investigación se deberán concluir en un tiempo no mayor a un año y serán requisito de término del internado médico y servicio social de las áreas afines a la salud.
- Los protocolos de investigación serán tutorados por los vocales especialistas en la materia de estudio o a quien designen y presentarán su carta de aceptación.
- Los derechos de autor son propiedad del ISSTECH y este se reserva el derecho de difusión.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-DEI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Envía notificación a los miembros que integraran el CEIS (Comité de Ética e Investigación en Salud) para informarles el inicio de los trabajos de investigación.	<p>Documentación para autorizar el proyecto de investigación:</p> <p>Solicitud de autorización</p> <p>Protocolo de investigación,</p> <p>Carta de aceptación de tutor (en caso de proyectos de investigación realizados por médicos internos de pregrado o pasantes de áreas a fines a la salud)</p>	
2	<p>Recibe del Investigador Principal la documentación para solicitar la aprobación de su proyecto de investigación y determina.</p> <p>¿Aprueba?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	Informa de manera económica al investigador principal, los motivos por el que su proyecto de investigación no fue aprobado .		
3	<p>Envía mediante formato controlado, documentación al CEIS y solicita autorización para la realización del proyecto de investigación.</p> <p>¿El CEIS lo autoriza?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 3a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 4</p>		
3a	Recibe notificación del CEIS, donde informa el motivo por el cual el proyecto de investigación no fue autorizado y notifica de manera económica al Investigador principal. Termina procedimiento.		
4	Recibe del CEIS dictamen de autorización para el desarrollo del proyecto de investigación y notifica de manera económica al Investigador principal que inicie el desarrollo del proyecto de investigación.		
5	<p>Recibe del Investigador principal el Informe técnico final y turna a la Subdirección de Servicios Médicos para su envío a la Dirección General y para la difusión del informe de resultados a las Unidad Médica involucrada, para su conocimiento</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-OETNM-1

**Nombre del procedimiento:** Gestión para la atención médica de tercer nivel

**Propósito:** Gestionar la atención médica de tercer nivel a los pacientes referidos a la ciudad de México.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud del paciente y la referencia al tercer nivel de atención médica hasta que se realiza los trámites para su regreso.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Enlace de Tercer Nivel en México

### Reglas:

- Ley General de Salud
- Ley del ISSTECH
- Normas Oficiales Mexicanas vigentes aplicables
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH

### Políticas:

- Únicamente serán referidos los pacientes al servicio médico de tercer nivel, cuando técnica y/o médicamente no sea posible realizar los estudios y/o tratamientos necesarios para su rehabilitación, en los servicios del Hospital de Especialidades "Vida Mejor" ó de la Clínica-Hospital Dr. Belisario Domínguez Palencia.
- Los pacientes que requieran de atención médica de alta especialidad o tercer nivel, serán referidos únicamente a las instituciones con las que el ISSTECH haya realizado convenios para la prestación de sus servicios médicos; en caso de que un paciente enlace con otro establecimiento o institución, el ISSTECH no respaldará trámite alguno y queda exento de toda responsabilidad.
- Las referencias de pacientes al tercer nivel que determine el médico especialista, deberán ser valorados por el jefe del servicio de la especialidad correspondiente y solamente serán autorizados por el Comité en el Hospital de Especialidades "Vida Mejor", ó por el Subcomité en la Clínica-Hospital Dr. Belisario Domínguez Palencia en su caso; los cuales evaluarán y aprobarán las referencias, o bien si el paciente puede continuar su tratamiento en instituciones de segundo nivel propias o subrogadas.
- Los medicamentos preescritos en los nosocomios nivel de atención, serán suministrados en la Unidad Médica que los haya referido.
- La Oficina de Enlace de Tercer Nivel en México, únicamente podrá adquirir medicamentos par pacientes, cuando se encuentren hospitalizados, o cuando tengan que permanecer en México por varios días y el tratamiento se su patología así lo requiera.
- El egreso hospitalario se realizará por recuperación o muerte del paciente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-OETNM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Hospital de Especialidades "Vida Mejor" o de la Clínica-Hospital Dr. Belisario Domínguez Palencia, la solicitud del paciente y la referencia al tercer nivel de atención.		
2	Verifica en la orden de traslado si el paciente acude para internamiento o a consulta.  ¿Acude a internamiento?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Envía al paciente al nosocomio de tercer nivel para su consulta y se asegura que reciba la atención requerida.		
3	Realiza acto de presencia en el nosocomio de tercer nivel, al momento de internamiento del paciente y se asegura que reciba la atención requerida.		
4	Realiza los trámites para adquirir los boletos del paciente y su acompañante para su regreso, vía terrestre o vía aérea.		
5	Elabora Constancia de Estancia del paciente y su acompañante.		
6	Elabora Orden de traslado y sella con fecha de llegada y fecha de regreso.		
7	Elabora Contrareferencia o resumen clínico de la institución de tercer nivel y/o egreso hospitalario, según el caso médico.		
8	Entrega al paciente o a su acompañante, Constancia de Estancia, Orden de traslado, Contrareferencia y boletos de regreso.		
9	Archiva documentación en expediente respectivo.		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-1

**Nombre del procedimiento:** Atención médica a pacientes en consulta externa

**Propósito:** Proporcionar atención médica a la que tienen derecho los pacientes que lo solicitan consulta en su área de influencia.

**Alcance:** Desde que se recepciona la ficha de turno y la credencial de afiliación del paciente, hasta que se le indica el tratamiento a seguir o se le autoriza la referencia de pacientes a segundo nivel de atención.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco), Coordinaciones y Subcoordinaciones.

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- El servicio de consulta de medicina general, comprende el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos de menor complejidad, así como la referencia al servicio de especialidades u hospitalario, de los pacientes cuyo padecimiento así lo requiera.
- La atención se realizará en los horarios que establezcan las Clínicas, Coordinaciones y Subcoordinaciones correspondientes, debiendo para ello solicitar ficha para programar la consulta.
- El paciente deberá asistir a su consulta, 30 minutos antes para la toma de signos vitales.
- El paciente deberá solicitar el servicio de medicina preventiva y odontología, directamente al consultorio correspondiente.
- Para solicitar la atención de urgencias, por una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida, el paciente o su acompañante deberá proporcionar la Credencial de Afiliación o en su defecto proporcionar los datos personales y en caso de internamiento por urgencia calificada, asumir la responsabilidad de firmar los documentos que correspondan.
- Los pacientes jubilados y pensionados, podrán solicitar vía telefónica su consulta médica.
- Los pacientes menores de edad, mayores de 60 años o con capacidades diferentes, deberán ser acompañados de un familiar mayor de edad.
- Se expedirán Licencias Médicas a los pacientes que así lo ameriten, en los términos que establece la legislación aplicable vigente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del paciente ficha de turno, credencial de afiliación y revisa la vigencia.  ¿Está vigente?  No. Continúa en la actividad No. 1a Sí. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Solicita al paciente pase a renovarla al Módulo de Afiliación y regrese para la asignación de la cita. Regresa en la actividad No. 1		
2	Revisa disponibilidad en el consultorio correspondiente y determina.  ¿Existe lugar disponible?  No. Continúa en la actividad No. 2a Sí. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Propone consultorio alternativo para su atención y verifica la respuesta del paciente.  ¿El paciente acepta ?  No. Continúa en la actividad No.2b Sí. Continúa en la actividad No.3		
2b	Devuelve credencial de afiliación. Termina procedimiento.		
3	Programa en sistema la consulta del paciente y activa su huella digital.		
4	Indica al paciente hora y número de consultorio en que deberá presentarse y envía la relación de pacientes al área de archivo clínico para entrega de expedientes.		
5	Verifica expedientes y relación de pacientes a atender e inicia llamado de pacientes por nombre.		
6	Revisa signos vitales del paciente, anota en el expediente e indica al espere turno para pasar con el médico tratante.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	<p>Recibe al paciente en turno y verifica si es primera valoración o si es cita subsecuente.</p> <p>¿Es primera valoración?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 7a Sí. Continúa en la actividad No. 8</p>		
7a	<p>Revisa los estudios y/o tratamientos indicados, valora y diagnostica el padecimiento. Continúa en la actividad No. 10</p>		
8	<p>Proporciona la atención médica al paciente, diagnóstica el padecimiento y determina si requiere estudios adicionales .</p> <p>¿Requiere estudios adicionales?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 8a Sí. Continúa en la actividad No. 9</p>		
9	<p>Indica el tratamiento médico a seguir para su recuperación y expide Receta Médica.</p>		
10	<p>Elabora y firma la solicitud de estudios de rayos "x" o de exámenes de laboratorio.</p>		
11	<p>Analiza y determina si requiere una cita subsecuente.</p> <p>¿Requiere cita subsecuente?</p> <p>No. Termina procedimiento Sí. Continúa en la actividad No. 12</p>		
12	<p>Otorga la orden de consulta subsecuente o en su caso, determina si requiere atención especializada.</p> <p>¿Requiere atención especializada?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 12a Sí. Continúa en la actividad No. 13</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
12a	Envía al paciente a programar su cita subsecuente. Termina procedimiento.		
13	Autoriza la referencia de pacientes a segundo nivel de atención e indica al paciente que acuda a programar su cita con el especialista.		
14	Archiva y resguarda expediente del paciente.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Hoja	
Actualización		Próxima revisión	
Noviembre 2018		Noviembre 2019	
		4/4	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-2

**Nombre del procedimiento:** Atención y registro de pacientes en control.

**Propósito:** Proporcionar atención médica a los pacientes que requieren tratamiento controlado.

**Alcance:** Desde que se recibe al paciente en control hasta que se le hace entrega de la receta médica.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco), Coordinaciones y Subcoordinaciones

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- La atención médica se realizará a los pacientes diabéticos, hipertensos o que presenten otro padecimiento crónico degenerativo.
- Si el paciente en control, acude por primera vez por su tratamiento, se deberá verificar su padecimiento en la hoja de Contrarreferencia.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe al paciente en control y solicita credencial de afiliación.		
2	Revisa en el expediente las notas médicas del padecimiento y la fecha del último suministro.  ¿El padecimiento es crónico degenerativo?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Valora al paciente y expide receta de medicamentos. Continúa en la actividad No. 6		
3	Revisa tratamiento instituido para su control, registra datos y observaciones médicas del paciente en Nota Médica, Tarjeta de registro y control de hipertensos o diabéticos, en su caso.  ¿Período mayor de tres meses?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Determina la cantidad de medicamentos a suministrar como parte del tratamiento. Continúa en la actividad No. 4		
4	Expide Receta Médica, firma, sella y entrega al paciente.		
5	Archiva y resguarda expediente del paciente.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Hoja	
Actualización		Próxima revisión	
Noviembre 2018		Noviembre 2019	
		2/2	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-3

**Nombre del procedimiento:** Control de expedientes clínicos.

**Propósito:** Controlar los expedientes clínicos de los pacientes, mantenerlos disponibles y debidamente resguardados.

**Alcance:** Desde que recibe de los consultorios la relación diaria de pacientes a atender hasta que integra los expedientes, archiva y resguarda.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco), Coordinaciones y Subcoordinaciones

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- Se llevará un registro de todos los expedientes clínicos que sean utilizados y se mantendrán en buen estado, completos y archivados, en orden alfanumérico, de acuerdo al código de afiliación de cada paciente.
- Los resultados de los diversos estudios realizados a los pacientes, así como las Notas Médicas, deberán ser integrados a los expedientes clínicos correspondientes, previo a la consulta del paciente con el médico tratante.
- Con la finalidad de mantener un control absoluto en el manejo de los expedientes clínicos, evitando extravíos o malos manejos, queda estrictamente prohibido sustraer, fotocopiar, prestar o entregar éstos a los derechohabientes o personal no autorizado.
- Una vez concluida la consulta, se deberá verificar que los expedientes clínicos sean reintegrados en su totalidad.
- La depuración del archivo clínico deberá realizarse con apego a lo establecido en la Ley General de Salud y la Norma Oficial Mexicana vigente, aplicable al Expediente Clínico.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe de los consultorios la relación diaria de pacientes a atender y revisa si existen pacientes de primera vez.</p> <p>¿Existen pacientes de primera vez?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Verifica el código de afiliación de los pacientes relacionados para localizar los expedientes.		
2	Crea nuevo expediente clínico y lo requisita con los datos del paciente.		
3	Ordena los expedientes y los envía a los consultorios, junto con la relación de pacientes.		
4	Controla la salida de los expedientes, a través del registro correspondiente.		
5	<p>Recibe de los consultorios los expedientes, radiografías, resultado de estudios o formatos adicionales para su resguardo y verifica contra el registro, si falta algún expediente.</p> <p>¿Falta expediente?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Integra el expediente, archiva y resguarda.		
6	<p>Solicita al consultorio correspondiente la devolución del expediente. Regresa en la actividad No. 5</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/2	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-4

**Nombre del procedimiento:** Servicios auxiliares de diagnóstico.

**Propósito:** Proporcionar los servicios auxiliares de diagnóstico para que el médico tratante pueda otorgar al paciente el tratamiento adecuado.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud hasta que se entregan los resultados de los estudios realizados.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco), Coordinaciones y Subcoordinaciones.

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- Los servicios auxiliares de diagnóstico que se proporcionan en las Unidades Médicas dependerá de su catálogo autorizado (Exámenes de Laboratorio, Electrocardiografía, Estudios radiológicos o de Ultrasonido).
- Para solicitar cita en los servicios auxiliares de diagnóstico, deberán presentar la orden de estudios expedida por el médico tratante.
- Los resultados de laboratorio, de Electrocardiografía y los resultados de los estudios de ultrasonido, serán incluidos en los expedientes clínicos correspondientes.
- Las placas radiológicas, se entregarán en un sobre cerrado directamente al paciente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-4

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del paciente, la solicitud de los servicios de laboratorio, gabinete o ultrasonido requerido por el médico.		
2	Revisa la disponibilidad de fechas para la atención correspondiente e informa al paciente la fecha y hora de atención.		
3	Indica al paciente las condiciones físicas en las que deberá presentarse para la realización de sus estudios.		
4	Atiende al paciente en la fecha y hora asignada, y verifica que se presente en las condiciones indicadas.  ¿El paciente se presentó en condiciones?  No. Continúa en la actividad No. 4a Sí. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Reprograma cita. Regresa en la actividad No. 3		
5	Realiza los estudios solicitados.		
6	Entrega los resultados de los estudios realizados a quien corresponda.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-5

**Nombre del procedimiento:** Suministro de medicamentos a pacientes.

**Propósito:** Suministrar a los pacientes los medicamentos indicados por el médico tratante.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud hasta que se entrega al paciente los medicamentos solicitados.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco), Coordinaciones y Subcoordinaciones

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- El suministro de medicamentos se realizará únicamente presentando la receta médica.
- Las recetas médicas deberán contener el nombre, firma y número de cédula profesional del médico tratante, así como la firma de quien recibe el medicamento; ser presentadas sin tachaduras, enmendaduras o mutilaciones, y en un lapso no mayor de 72 horas después de su expedición.
- Para el suministro de medicamentos controlados, la receta médica, además de los requisitos anteriores deberá especificar, el número de tabletas, periodicidad y temporalidad de su consumo de acuerdo al tratamiento y al reverso deberá anotar los datos de contacto del paciente (domicilio y teléfono).
- Tratándose de pacientes foráneos, el médico tratante únicamente otorgará un inicio de tratamiento y contrarreferencia médica, a fin de que el paciente acuda posteriormente a su clínica o consultorio periférico de adscripción para su mejor atención.
- En caso de medicamentos psicotrópicos, la salida se registrará en el libro de permiso de controlados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CCS-5

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del paciente la receta médica en original y revisa que se encuentre firmada por el médico y el paciente.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Regresa al paciente la receta médica y le indica que deberá requisitarla correctamente. Regresa en la actividad No. 1		
2	<p>Verifica la existencia del medicamento solicitado.</p> <p>¿Hay en existencia el medicamento solicitado?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	Entrega al paciente la receta médica y le informa la fecha probable en que llegará el medicamento. Termina procedimiento.		
3	Registra la salida en el sistema de control de inventario y archiva la receta.		
4	Entrega al paciente los medicamentos.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/2

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CH-1

**Nombre del procedimiento:** Hospitalización de pacientes

**Propósito:** Proporcionar al paciente los servicios hospitalarios que requiera, según la valoración.

**Alcance:** Desde que recibe la documentación para hospitalización hasta que se realiza el alta o egreso del paciente.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco).

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Reglamento de Servicios Médicos vigente.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- El servicio de hospitalización ofrece atención médica a pacientes que por sus condiciones de salud requieren estar encamados o monitoreados, a fin de realizar el diagnóstico adecuado, tratamiento médico y quirúrgico oportuno y su recuperación bajo los cuidados eficientes de enfermería y los servicios de apoyo hospitalarios.
- Los pacientes quirúrgicos deberán tener su valoración preoperatoria y estudios auxiliares de diagnóstico, doce horas antes de la intervención programada, a fin de contar con el expediente clínico debidamente integrado.
- Los actos quirúrgicos deberán ser programados excepto en caso de urgencia.
- Para el ingreso hospitalario, el paciente, deberá firmar la Carta de Consentimiento donde se compromete a cumplir con la reglamentación de la Clínica-Hospital correspondiente y donde autoriza practicarle los procedimientos médico-quirúrgicos para la cura o alivio de su padecimiento, cuando el paciente no se encuentre en condiciones de firmar la Carta de Consentimiento, solicitará la autorización inmediata de los familiares o del responsable legal.
- El horario de visitas a pacientes hospitalizados será el establecido por la Clínica-Hospital correspondiente y para ingresar deberán presentar el pase autorizado.
- El alta o egreso del hospital se realizará por recuperación o muerte del paciente (dependerá de la etiología, evolución y pronóstico del padecimiento).

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CH-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe del paciente la documentación para su hospitalización y revisa que esté completa.</p> <p>¿La documentación está completa?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>	<p>Documentación que deberá presentar el paciente para su hospitalización: Referencia al segundo nivel de atención. Autorización, solicitud y registro de intervención quirúrgica (en su caso). Solicitud al servicio de transfusión sanguínea (en su caso).</p>	
1a	Regresa al paciente la documentación y solicita que lo complete. Regresa en la actividad No. 1		
2	Revisa los espacios hospitalarios y quirúrgicos (este último en caso de intervención) y realiza la programación.		
3	Informa al paciente la fecha de hospitalización y le proporciona la hoja de recomendaciones.		
4	Emite relación de pacientes programados y localiza los expedientes.		
5	<p>Recibe al paciente el día programado para su hospitalización y verifica si se encuentra en relación de pacientes programados.</p> <p>¿Está programada la atención?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Sí. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Informa al paciente que deberá programar su hospitalización y/o cirugía. Regresa en la actividad No. 5		
6	Recibe del paciente la autorización, solicitud y registro de intervención quirúrgica, Comprobante de donación (en su caso) expedido por el Centro Estatal de Transfusión Sanguínea, credencial de afiliación vigente.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CH-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Elabora hoja de hospitalización, carta de consentimiento y recaba firmas del paciente y/o familiares.		
8	Integra el expediente clínico del paciente y revisa las indicaciones del especialista.  ¿Es una intervención quirúrgica?  No. Continúa en la actividad No. 8a Si. Continúa en la actividad No. 9		
8a	Atiende las indicaciones médicas del especialista. Continúa en la actividad No. 10		
9	Realiza intervención Quirúrgica.		
10	Canaliza al paciente con su expediente clínico a la cama asignada.		
11	Vigila el tratamiento instruido por el especialista, hasta su conclusión.		
12	Realiza el alta o egreso del paciente.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SSM-CH-2

**Nombre del procedimiento:** Ingreso de pacientes al servicio de urgencias.

**Propósito:** Proporcionar al paciente los servicios médicos de urgencias que requiera para su recuperación.

**Alcance:** Desde que se atiende la solicitud del paciente para ingresar al servicio de urgencias hasta que se realiza su alta o egreso.

**Responsable del procedimiento:** Clínicas (Hospital "Dr. Belisario Domínguez Palencia", Hospital San Cristóbal, Hospital Comitán, Hospital Palenque y Hospital Pichucalco).

### Reglas:

- Ley General de Salud y sus reglamentos aplicables.
- Reglamento de Servicios Médicos vigente.
- Normatividad Oficial Mexicana aplicable vigente.
- Ley de Salud del Estado de Chiapas.
- Ley del ISSTECH.

### Políticas:

- La hospitalización del paciente procederá a juicio del médico tratante, cuando el padecimiento requiera atención o asistencia médico quirúrgica que no pueda ser proporcionada en forma ambulatoria y cuando el estado de salud del paciente requiera la observación constante o un manejo que sólo pueda llevarse a cabo en el área hospitalaria
- Los pacientes quirúrgicos deberán tener su valoración preoperatoria y estudios auxiliares de diagnóstico, antes de la intervención quirúrgica, a fin de contar con el expediente clínico debidamente integrado.
- Para el ingreso hospitalario, el paciente, deberá firmar la Carta de Consentimiento donde se compromete a cumplir con la reglamentación de la Clínica-Hospital y donde autoriza practicarle los procedimientos médico-quirúrgicos para la cura o alivio de su padecimiento; cuando el paciente no se encuentre en condiciones de firmar la Carta de Consentimiento, sea menor de edad o adulto mayor, solicitará la autorización inmediata de los familiares o del responsable legal.
- El horario de visitas a pacientes hospitalizados será el establecido por la Clínica-Hospital correspondiente y para ingresar deberán presentar el pase autorizado.
- El alta o egreso del hospital se realizará por recuperación o muerte del paciente (dependerá de la etiología, evolución y pronóstico del padecimiento).

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

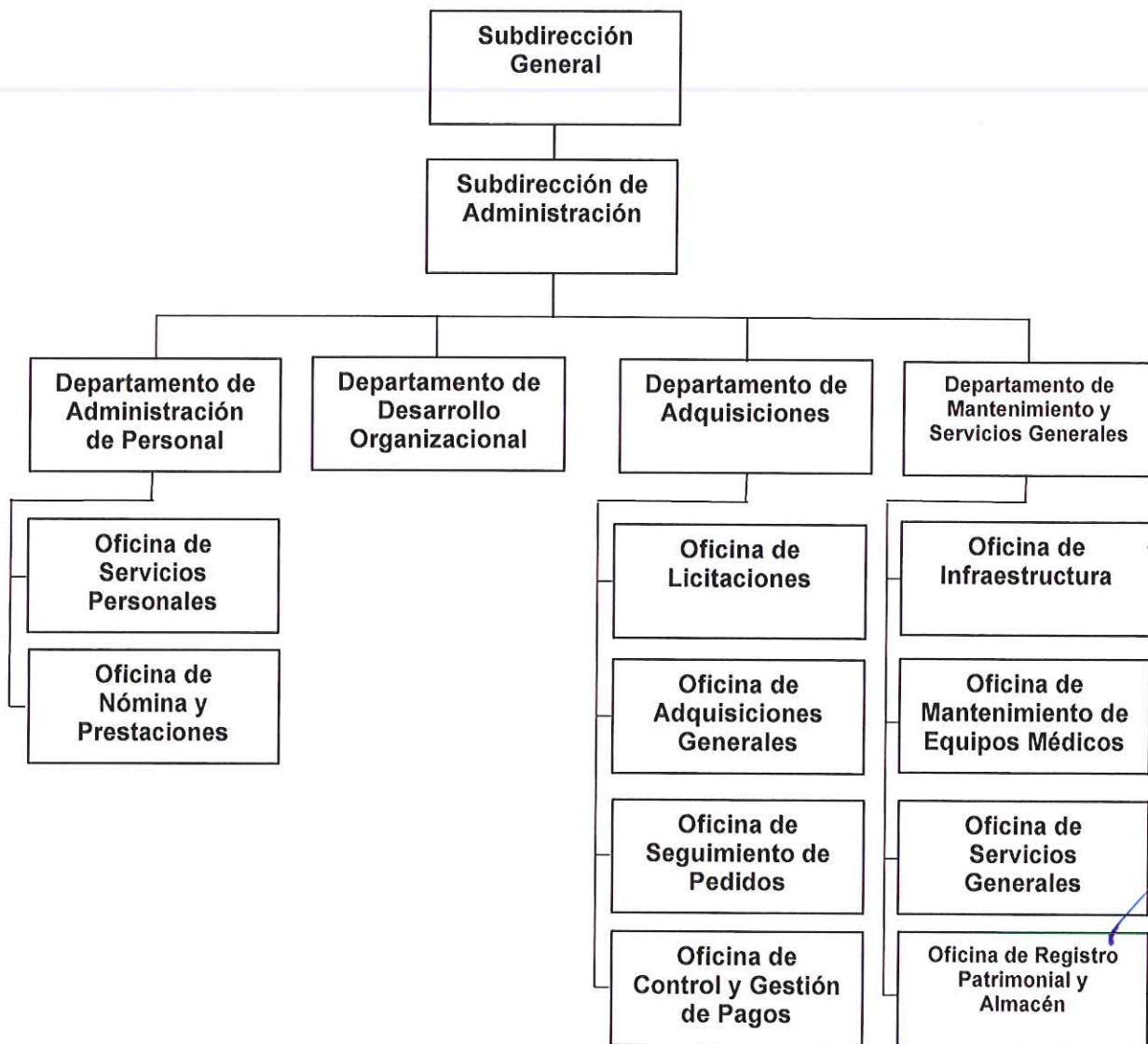
ISSTECH-DG-SG-SSM-CH-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Atiende la solicitud del paciente para el servicio de urgencias y solicita la autorización de Intervención Quirúrgica.		
2	Registra signos vitales del paciente y realiza las anotaciones pertinentes para anexarlos al expediente.		
3	Informa al área de quirófano para su preparación inmediata.		
4	Prepara los suministros a utilizar y traslada al paciente al quirófano para su intervención.		
5	Atiende todas las indicaciones preoperatorias (estudios de laboratorio, pruebas cruzadas u otros) y solicita comprobante de donación (en su caso).		
6	Prepara al paciente y suministra la dosis adecuada de anestesia.		
7	Realiza intervención quirúrgica al paciente.		
8	Verifica si la situación del paciente es estable.  ¿Es estable?  No. Continúa en la actividad No. 8a Sí. Continúa en la actividad No. 9		
8a	Envía al paciente a terapia intensiva. Continúa en la actividad No. 10		
9	Espera reacción del paciente y la recuperación de la anestesia.		
10	Asigna cama al paciente para su recuperación total.		
11	Elabora alta o egreso del paciente.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	K

*[Firmas manuscritas en tinta azul]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-1

**Nombre del procedimiento:** Ingreso de personal

**Propósito:** Satisfacer los requerimientos de personal, de los Órganos Administrativos que integran el ISSTECH, para el logro de sus objetivos

**Alcance:** Desde que se recibe la propuesta del candidato a ocupar la plaza hasta la autorización del reporte de movimiento nominal.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Servicios Personales

### Reglas:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Condiciones Generales de los Trabajadores del Personal Sindicalizado al Servicio del ISSTECH
- Lineamientos en Materia de Recursos Humanos vigente aplicable.
- Sistema de Gestión de Calidad (PA-DAP-CNI)

### Políticas:

- El alta de personal se dará derivada por reestructuración orgánica y de plantilla de plazas, plaza vacante y creación de plazas.
- Para realizar el movimiento de alta deberá existir una plaza vacante.
- Los requisitos que deberá presentar el candidato deberán ser en original y/o copia.
- El movimiento de alta deberá ser aprobado por el Titular de la Dirección General.
- Los movimiento nominales se realizarán los días uno y dieciséis de cada mes.
- El aspirante deberá ser mayor de 18 años.
- En caso de que la vacante sea de personal temporal de gasto corriente se realizará contrato individual de trabajo.
- Cuando se realice movimiento de alta, se elaborará nombramiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Administración de personal, propuesta por parte del sindicato, del Órgano Administrativo requirente o de la Subdirección de Administración, de un candidato a ocupar una plaza	Requisitos para alta: <input type="checkbox"/> Original de solicitud de empleo con fotografía actualizada Copia del acta de nacimiento en formato actualizado Copia del certificado de estudios realizados Copia de la Clave Única de Registro de Población (C.U.R.P.) Copia de identificación Oficial (Credencial de Elector) Copia del R.F.C. que emite el SAT con Homoclave Original de la constancia de No Inhabilitación de empleo Original de Declaración de Compatibilidad de Empleo (proporcionado por el Instituto) Copia de comprobante de domicilio Original del Curriculum Vitae (Maximo 3 hojas) Copia de Cedula Profesional (Solo Médicos, Enfermeras y Abogados)	
2	Verifica las vacantes y el régimen de la misma, según bajas del periodo y determina:  ¿La vacante, es de personal Sindicalizado?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Procede con el tramite ingreso del personal		
3	Solicita de manera económica al Sindicato, la propuesta del aspirante.		
4	Recepciona los documentos del aspirante al puesto.		
5	Revisa si la documentación está completa.  ¿Está completa ?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 7		
5a	Elabora memorándum en el cual solicita la documentación faltante, recaba firma del Titular del Departamento de Administración de Personal, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Relación de requisitos para el Aspirante alta del trabajador: 1ª Copia del Memorándum      Expediente 2ª Copia del Memorándum      Minutario		
6	Recibe del Aspirante la documentación solicitada. Regresa en la actividad No. 5		
7	Notifica al aspirante que se presente a una evaluación psicometrica.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Realiza la evaluación psicometrica, al aspirante y le entrega el manual de inducción.		
9	Captura el Movimiento Nominal, imprime, firma y recaba firma de autorización del Titular del Departamento de Administración de Personal, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del formato de Expediente Movimiento Nominal: 1ª Copia del del formato de Expediente del personal Movimiento Nominal: 2ª Copia del del formato de Oficina de Nominas y Prestaciones  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-2

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de contratos

**Propósito:** Contratar al personal temporal de gasto corriente e Interinos, requeridos por los Órganos Administrativos del ISSTECH, para el logro de sus objetivos .

**Alcance:** Desde que recibe la indicación para elaborar el contrato hasta que el aspirante firma el contrato.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Servicios Personales

### Reglas:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Condiciones Generales de los Trabajadores del Personal Sindicalizado al Servicio del ISSTECH
- Reglamento Interno para la Administración de Suplencias e Interinatos.
- Lineamientos en Materia de Recursos Humanos vigente aplicable.
- Sistema de Gestión de Calidad (PA-DAP-ECO)

### Políticas:

- Los contratos se elaborarán derivado de lo siguiente:
  1. Acuerdo autorizado por la Junta Directiva
  2. Solicitud del Sindicato
  3. Dictamen autorizado por la Secretaria de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Titular del departamento de Administración de Personal, indicación para elaborar el contrato de personal temporal de gasto corriente, las propuestas del Sindicato, del Órgano Administrativo requirente o de la Subdirección de Administración, para contratación del personal temporal o Interino.	Documentos que debe presentar el aspirante: <input type="checkbox"/> Original de solicitud de empleo con fotografía actualizada Copia del acta de nacimiento en formato actualizado Copia del certificado de estudios realizados Copia de la Clave Única de Registro de Población (C.U.R.P.) Copia de identificación Oficial (Credencial de Elector) Copia del R.F.C. que emite el SAT con Homoclave Original de la constancia de No Inhabilitación de empleo Original de Declaración de Compatibilidad de Empleo (proporcionado por el Instituto) Copia de comprobante de domicilio Original del Curriculum Vitae (Maximo 3 hojas) Copia de Cedula Profesional (Solo Médicos, Enfermeras y Abogados)	
2	Revisa que la documentación este completa.  ¿Está completa?		
	No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Solicita de manera económica al aspirante complete su documentación.		
3	Recibe del aspirante, los documentos y validan si es personal medico o administrativo.		
4	¿Es personal Médico?		
	No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Elabora Contrato. Continúa en la actividad No.		
5	Elabora Memorándum en el cual envía la curricula del aspirante, para que valide si cumple con el perfil, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Curricula del aspirante: Titular de la Subdirección Médica 1ª Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª Copia del Memorándum: Expediente 4ª Copia del Memorándum: Minutario		
6	Recibe de la Subdirección Médica lo solicitado y determina:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-OSP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Cumple con el perfil?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 7</p>		
6a	Devuelve de manera económica al Sindicato la propuesta y hace la aclaración correspondiente.		
7	Solicita de manera económica al aspirante, que se presente a firmar el contrato.		
8	Recaba firma del aspirante en el contrato.		
9	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Primera emisión</b>		<b>Actualización</b>	<b>Próxima revisión</b>
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-ONP-1

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de nóminas de sueldos

**Propósito:** Emitir las nóminas para el pago de sueldos de los trabajadores al servicio del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recibe de los movimientos nominales hasta que se envía la nómina para el pago correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Nómina y Prestaciones

### Reglas:

- Ley Federal del Trabajo
- Ley del ISR.
- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
- Condiciones Generales de los Trabajadores del personal sindicalizado al servicio del ISSTECH.
- Reglamento Interno para la Administración de Suplencias e Interinatos.
- Lineamientos en Materia de Recursos Humanos vigente aplicable.
- Sistema de Gestión de Calidad (PA-DAP-CNI)

### Políticas:

- Para elaborar las nóminas de sueldos se deberá contar con los siguientes documentos:
  1. Documentos de altas, bajas, promociones, recategorizaciones y/o transferencias internas.
  2. Retenciones por préstamos y/o aportaciones a capital
  3. Reporte de descuentos por pensiones alimenticias, sanciones administrativas y/o rescisión laboral.
  4. Reporte de descuento por préstamos económicos con empresas financieras.
  5. Reporte de descuentos disciplinarios e incidencias.
  6. Reporte de las aportaciones al ISSTECH.
- Se deberán tomar en cuenta los incentivos del día de las madres, día del burócrata y útiles escolares.
- Las Unidades Médicas enviarán quincenalmente los documentos que amparen las suplencias generadas durante el período (Carta compromiso, tarjeta de asistencia, formato de licencia o vacaciones del trabajador que suplen), para generar las nóminas de suplencias correspondientes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-ONP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Oficina de Servicios Personales las altas, bajas, promociones, recategorizaciones y/o transferencias internas.		
2	Recibe Departamento de Prestaciones Económicas, las retenciones por préstamos y/o aportaciones a capital.		
3	Recibe de la Unidad Jurídica las retenciones por pensiones alimenticias, sanciones administrativas y/o rescisión laboral.		
4	Recibe de las empresas financieras los descuentos por préstamos económicos.		
5	Recibe de los Órganos Administrativos, los reportes de descuentos disciplinarios e incidencias.		
6	Verifica en el Sistema de Administración de Personal (AMPER), si los descuento son procedentes.  ¿Son Procedentes?  No. Continúa en la actividad No. 6a. Si. Continúa en la actividad No. 7		
6a	Solicita de manera económica al Órgano Administrativo correspondiente la aclaración de los descuentos.		
7	Captura los Movimientos nominales en el Sistema de Nómina.		
8	Imprime el reporte de prestamos y envía de manera económica a la Oficina de Recuperación de Créditos para que valide si se están aplicando de manera correcta los descuentos de prestamos a corto plazo o créditos hipotecarios.  ¿Existe error en la captura?  No. Continúa en la actividad No. 8a Si. Continúa en la actividad No. 9		
8a	Imprime reporte de cálculo de sueldos.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DAP-ONP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 8		
10	Revisa el reporte de cálculo contra los documentos de movimientos nominales.  Existe errores en la captura?  No. Continúa en la actividad No. 10a Si. Continúa en la actividad No. 11		
10a	Genera nómina y envía de manera electrónica por la red interna al Departamento de Control Financiero.		
11	Realiza las correcciones. Regresa a la actividad No. 10		
12	Elabora cédula de cuenta por liquidar certificada, recaba firmas del Titular del Departamento de Administración de Personal y del Titular de la Subdirección de Administración y envía a la Subdirección de Finanzas, para el pago correspondiente a través de dispersión al personal.		
13	Genera las percepciones y deducciones, procesa el timbrado de nómina y envía a través de correos electrónicos al personal del Instituto.		
14	Elabora Memorándums, para recabar las firmas en la nominas y entregar de los talones de pago a cada trabajador.  <div> <div> Originales de los Memorándums Nóminas y talones de pago: 1ª Copia de los Memorándums 2ª Copia de los Memorándums </div> <div> Titulares de los Órganos Administrativos Expediente Minutario </div> </div>		
15	Recibe de los Órganos Administrativos las nominas debidamente firmadas.		
16	Archiva documentación en expediente respectivo.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-1

**Nombre del procedimiento:** Elaboración o Actualización de Manuales Administrativos.

**Propósito:** Que el Instituto cuente con instrumentos que le permitan apoyar su funcionamiento.

**Alcance:** Desde el envío del Oficio de solicitud de asesoría hasta la recepción del Oficio de conclusión del proceso de asesoría.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Reglamento Interior del ISSTECH.
- Estructura Orgánica autorizada.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar el Manual de Inducción de los Organismos de la Administración Pública del poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar el Manual de Organización de los Organismos de la Administración Pública del poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.
- Guía Técnica para Elaborar o Actualizar el Manual de Procedimientos de los Organismos de la Administración Pública del poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.
- Sistema de Gestión de la Calidad (documentos PG-DDO-EMI y PG-DDO-EMO)

### Políticas:

- La solicitud de asesorías para la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos deberá enviarse de manera oficial.
- Se recibirá plática inductiva, únicamente para los Manuales de Organización y Procedimientos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe propuestas de actualización de Manuales Administrativos.		
2	Elabora Oficio donde solicita asesoría para la elaboración o actualización de Manuales Administrativos, designa al enlace que realizará los trabajos respectivos y recaba firma del Titular de la Dirección General. Fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio : Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaria de Hacienda. 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General. 3ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección de Administración 4ª. Copia del Oficio: Expediente 5ª. Copia del Oficio: Minutario		
3	Recibe de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaria de Hacienda a través del Titular de la Subdirección de Administración, Oficio comunicando fecha y hora de los trabajos de asesoría.		
4	Acude a las oficinas de la Dirección de Estructuras Orgánicas, recibe por parte del asesor del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos, plática inductiva y material de apoyo para elaborar o actualizar el Manual que se trate, determinan fechas para los avances y elaboran en 02 originales el Programa de Trabajo, para recabar las firmas correspondientes.		
5	Recaba firmas correspondientes y entrega de manera económica a la Dirección de Estructuras Orgánicas, en 02 originales el Programa de Trabajo debidamente firmado, firma de recibido en 01 original y archiva.		
6	Elabora Circular mediante el cual informa a los Órganos Administrativos la fecha y hora de la impartición de la plática inductiva a los enlaces de cada Órgano Administrativo, anexando fotocopia del programa, firma y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	2/5



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original de la Circular : Expediente.</p> <p>1ª. Copia de la Circular. Titulares de las Subdirecciones, Unidades y Área de Atención de Trabajo Auditorías.</p> <p>2ª. Copia de la Circular. Titular de la Dirección General.</p> <p>3ª. Copia de la Circular. Titular de la Subdirección General.</p> <p>4ª. Copia de la Circular. Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>5ª. Copia de la Circular. Minutario</p>		
7	Recibe de manera económica de los Órganos Administrativos la información del Manual correspondiente, revisa y corrige según el caso.		
8	Integra el Proyecto del Manual correspondiente de acuerdo al formato establecido por del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos.		
9	Recibe asesorías por parte del Asesor del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos, de acuerdo a los tiempos establecidos en el Programa de Trabajo y con base a la Guía Técnica correspondiente y corrige observaciones; asimismo recibe Cédulas de Seguimientos y archiva.		
10	<p>Elabora Oficio donde envía el Proyecto del Manual correspondiente, recaba firma del titular de la Dirección General y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Oficio</p> <p>01 tanto del proyecto del Manual correspondiente Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaría de Hacienda.</p> <p>Proyecto en Medio magnético:</p> <p>1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>4ª. Copia del Oficio: Expediente</p> <p>5ª. Copia del Oficio: Minutario</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11	Recibe de manera económica el proyecto del Manual correspondiente debidamente revisado por el Asesor del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos y recaba firma del Titular de la Dirección General.		
12	Elabora Oficio de envío, recaba firma del titular de la Dirección General y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio 01 tanto del proyecto del Manual correspondiente debidamente firmado: 1ª. Copia del Oficio: 2ª. Copia del Oficio: 3ª. Copia del Oficio:  4ª. Copia del Oficio: 5ª. Copia del Oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaría de Hacienda. Titular de la Dirección General. Titular de la Subdirección General Titular de la Subdirección de Administración Expediente Minutario	
13	Recibe de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, a través de Subdirección de Administración del Instituto, Oficio mediante el cual comunica la conclusión de los trabajos de asesoría y anexo en un tanto el Manual correspondiente debidamente rubricados por los Servidores Públicos de ambos Organismos y archiva Oficio.		
14	Elabora Circular mediante en el cual envía archivo magnético del Manual correspondiente debidamente validado, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original de la Circular : 1ª. Copia de la Circular  2ª. Copia de la Circular. 3ª. Copia de la Circular. 4ª. Copia de la Circular.  5ª. Copia de la Circular.	Expediente. Titulares de las Subdirecciones, Unidades y Área de Atención de Auditorías. Titular de la Dirección General. Titular de la Subdirección General. Titular de la Subdirección de Administración Minutario	
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			4/5

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
15	<p>Realiza escaneo del Manual correspondiente, guarda en medio magnético, publica en la página web del Instituto y archiva original.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		5/5	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-2

**Nombre del procedimiento:** Adecuación de Estructura Orgánica y/o Plantilla de Plazas

**Propósito:** Realizar las adecuaciones a la estructura orgánica y/o plantilla de plazas, de acuerdo a las necesidades y a la realidad operacional de las áreas que conforman el Instituto.

**Alcance:** Desde que se reciben propuestas de creación, cancelación, cambio de denominación o transferencia de órganos administrativos y/o adecuaciones a la plantilla de plazas hasta que se recibe a las áreas su Organigrama Funcional correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DDO-AEO)

### Políticas:

- Se integrará el Proyecto de Acuerdo de la Junta Directiva, de conformidad a la solicitud del órgano administrativo requirente y deberá estar debidamente justificado.
- Los Organigramas Funcionales estarán agrupados por Niveles de responsabilidad, 1er. Nivel partiendo de Jefe de Oficina o en su caso Jefe de Departamento, 2o. Nivel los encargados de llevar a cabo una función, 3er Nivel, los responsables de una actividad, 4o. Nivel, personal de Apoyo.
- El Acuerdo de Junta Directiva aprobado será la base para el llenado de los formatos DEO, de conformidad al Instructivo de Llenado de los Formatos de Adecuaciones Estructurales y de Plantilla de Plazas, emitido por la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda del Estado, establecido en su procedimiento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Subdirección de Administración, Memorándum con propuesta de adecuación de la estructura orgánica y/o plantilla de plazas del Instituto.		
2	Analiza la propuesta y determina:  ¿Existe impacto presupuestal?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Solicita al órgano administrativo correspondiente, información requerida para elaborar el proyecto de adecuación.		
3	Solicita de manera económica al Departamento de Administración de Personal, elabore Cédula de impacto Presupuestal y Justificación Técnica de procedencia y Continúa con el procedimiento.		
4	Elabora proyecto de Acuerdo de adecuación de estructura orgánica y/o plantilla de plazas.		
5	Envía a la Unidad Ejecutiva el proyecto de Acuerdo de adecuación, para validación del Director General y aprobación de la Junta Directiva.  ¿El Acuerdo requiere modificación?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Regresa a la actividad No. 4		
5a	Solicita de manera económica a la Subdirección de Finanzas la certificación de recursos.		
6	Recibe de la Unidad Ejecutiva el Acuerdo debidamente validado por el Director General y aprobado por la Junta Directiva.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Integra el expediente técnico.	<p>El expediente Técnico se integrará con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo de Junta Directiva.</li> <li>- Formatos de adecuación estructural y de plantilla de plazas (DEO-01, 02, 03, 04, 05 y 06).</li> <li>- Justificación del proyecto.</li> <li>- Organigrama estructurales y/o de plantilla de plazas, según sea el caso.</li> <li>- Cédula de impacto presupuestal.</li> <li>- Certificación de recursos emitido por la Subdirección de Finanzas del ISSTECH.)</li> </ul> <p>Formato de Organigrama Funcional: Código : PG-DDO-AEO_FR_2</p>	
8	<p>Elabora Oficio dirigido al Titular de la Coordinación de Recurso Humanos dependiente de la Secretaría de Hacienda, donde solicita el Dictamen de la Estructura Orgánica, recaba firma del Titular de la Dirección General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Oficio : Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaría de Hacienda.</p> <p>1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>3ª. Copia del Oficio: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Oficio: Minutario</p>		
9	<p>¿La Secretaría de Hacienda requiere información adicional?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 9a</p> <p>Si. Regresa a la actividad No. 8</p>		
9a	Envía a la Unidad Ejecutiva, copia simple del Dictamen Técnico autorizado por la Secretaría de Hacienda, para ser sometido a aprobación de la Junta Directiva.		
10	Recibe de la Secretaría de Hacienda, copia simple del Dictamen Técnico Autorizado.		
11	Informa a todos los Órganos Administrativos involucrados y publica las adecuaciones, archiva y resguarda documento.		
12	Elabora Memorándum dirigido a los Titulares de los Órganos Administrativos involucrados, donde solicita que remitan su Organigrama Funcional, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Memorándum : Titular del Órgano Administrativo correspondiente.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
13	Recibe de todos los Órganos Administrativos involucrados Memorándums con sus Organigramas Funcionales.		
14	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/4	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Formato de Organigrama Funcional: Código : PG-DDO-AEO\_FR\_2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del Documento	Código	Versión	
	ORGANIGRAMA FUNCIONAL	PG-DDO-AEO_FR_2	V02	

(2) Fecha de última actualización

DD	MM	AAAA

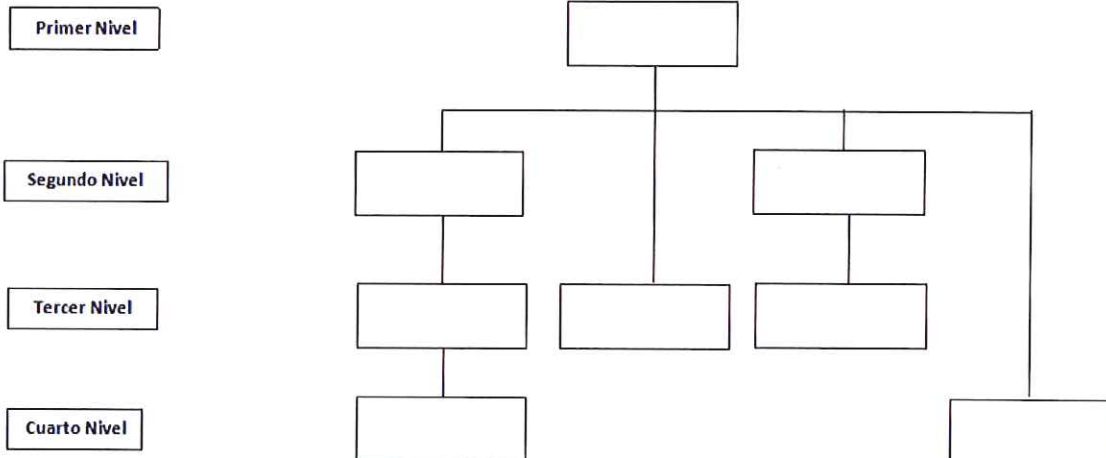
Subdirección o Unidad: (1)

Departamento:

Oficina:

(Ejemplo, se debe sustituir por la estructura diseñada y borrar los cuadros de niveles)

(3)



Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato Organigrama Funcional PG-DDO-AEO\_FR\_2

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del Órgano Administrativo correspondiente, de acuerdo al Organigrama General Autorizado
2. Fecha de elaboración y/o actualización del Organigrama Funcional.
3. Nombre del puesto funcional respetando los niveles de responsabilidad de acuerdo a lo siguiente:

Primer Nivel: Partiendo de Jefe de Oficina, en caso de no existir esta categoría, será partiendo de Jefe de Departamento y de igual forma de no existir esta categoría, será partiendo del Titular del Órgano Administrativo.

Segundo Nivel: En este nivel se considerarán los encargados de llevar a cabo una función, relacionado con las funciones competencia del Órgano Administrativo, que será determinado por el superior jerárquico, al cual se le denominará **Encargado de...** (Seguido del nombre de la función de la cual será responsable).

Tercer Nivel: En este nivel se considerarán a los responsables de llevar a cabo una o más actividades, que será determinado por el superior jerárquico, al cual se le denominará **Responsable de...** (Seguido del nombre de la actividad de la cual será responsable).

Cuarto Nivel: En este nivel, se considerará al personal que realiza actividades de apoyo general, que será determinado por el superior jerárquico, al cual se le denominará **Apoyo para....** (seguido del nombre de la tarea encomendada de la cual será responsable) Aquí también pueden dejar el nombre del puesto si su función coincide con la categoría como auxiliar administrativo, chofer, secretaria.

**Nota:** no se deberá anotar nombres.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-3

**Nombre del procedimiento:** Capacitación al personal

**Propósito:** Proporcionar capacitación al personal del ISSTECH para que adquiera los conocimientos necesarios y pueda llevar a cabo sus funciones.

**Alcance:** Desde que solicita a los Titulares de los Órganos Administrativos realicen el llenado de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) hasta la Evaluación de la Efectividad de la Capacitación.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Programa Operativo Anual
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DDO-CPC).

### Políticas:

- La evaluación de la efectividad de la capacitación se realizará en dos partes:
  - 1a. Al término del curso a través de la llamada Evaluación de Conocimientos de acuerdo a un reactivo del instructor considerando una calificación del 80% como óptima.
  - 2a. Ésta dependerá del tipo de capacitación que se otorgó y del tiempo de medición del indicador que se esté impactando con la capacitación y estará a cargo del Titular del Órgano Administrativo que solicitó el curso en la DNC.
- La evaluación del curso se hará de manera obligatoria para todos los participantes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad		Documento de referencia/ observaciones
1	Elabora en el transcurso del mes de agosto, Memorándums, en los cuales solicita a los Titulares de los Órganos Administrativos el llenado del formato Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para el siguiente ejercicio fiscal, para incluirlos al Programa Operativo Anual recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum                      Titulares de los Órganos Administrativos. 1ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Dirección General. 2ª. Copia del Memorándum                      Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum                      Expediente 4ª. Copia del Memorándum                      Minutario		Formato de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), PG-DDO-CPC_FR_1
2	Recibe de los Titulares de los Órganos Administrativos, Memorándums con el formato DNC requisitado y revisa:  ¿La DNC se llenó correctamente?  No. Continúa en la actividad 2a. Sí, Continúa en la actividad No. 3		
2a	Señala las observaciones y solicita al Titular del Órgano Administrativo en cuestión, la corrección de datos en el formato. Regresa a la actividad No. 2		
3	Elabora el Programa Anual de Capacitación (PAC) y solicita de manera económica el visto bueno del Titular de la Subdirección de Administración.  ¿El Subdirector de Administración proporciona su Vo. Bo.?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Realiza las correcciones que haya sugerido el Subdirector de Administración. Regresa a la actividad No. 3		
4	Solicita de manera económica a través de la Subdirección de Administración la autorización del Director General.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>¿El Director General autoriza el PAC?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5</p>		
4a	Realiza las correcciones que haya sugerido el Director General. Regresa a la actividad No. 4		
5	<p>Recibe de la Subdirección de Administración el PAC autorizado por el Director General y elabora Memorándum, donde solicita al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales que incluya el PAC en el POA, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum: Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
6	<p>Identifica la forma que será impartida la capacitación y determina:</p> <p>¿La capacitación tendrá costo?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7</p>		
6a	Lleva a cabo el curso de capacitación, supervisa la logística previo, durante y posterior a su realización y entrega a los participantes formato de evaluación del curso para su llenado. Continúa en la actividad No. 8		
7	Elabora Memorándum, dirigido al Titular del Departamento de Adquisiciones, donde solicita la contratación de proveedores, recaba la firma del Titular del Departamento de Desarrollo Organizacional, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/5	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Memorándum: Titular del Departamento de Adquisiciones.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General.</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
7a	Recibe del Departamento de Adquisiciones, Memorándum con la notificación de contratación de proveedores. Regresa en la actividad No. 6a		
8	Recibe de los participantes el formato de evaluación del curso que llenaron y del instructor, los registros de la capacitación y la memoria descriptiva, una vez concluido el curso.		
9	Elabora constancias, recaba firma del Director General, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:	Formato de Evaluación del Curso PG-DDO-CPC_FR_5	
	<p>Original de la Constancia Participantes.</p> <p>1ª. Copia de la Constancia, Titular del Departamento de firmada de recibido Administración de Personal.</p> <p>2ª. Copia del Constancia, Titular del Departamento de firmada de recibido Desarrollo Organizacional.</p>		
10	Solicita la Evaluación de la efectividad de los cursos a los Titulares de los Órganos Administrativos.		
11	<p>Revisa los resultados de la evaluación de efectividad en base a los indicadores.</p> <p>¿Hubo efectividad?</p> <p>No. Continúa en la actividad No.11a</p> <p>Sí, Continúa en la actividad No.12</p>	Formato de Evaluación de la efectividad de la Capacitación PG-DDO-CPC_FR_7	
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			4/5



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



ISSTECH-DG-SA-DDO-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11a	Establece una acción correctiva para determinar la causa raíz de la no efectividad del curso y tomar las acciones pertinentes para evitar su ocurrencia. Continúa con el procedimiento.		
12	Archiva documentación en expediente respectivo y reporta periódicamente los resultados del proceso en la revisión por la dirección.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		5/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del Documento	Código	Versión	
	DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DNC	PG-DDO-CPC_FR_1	180629V01	

Área: 1

Responsable (nombre y puesto): 2

☐ Planeada
 ☐ Extraordinaria
 3

Fecha: 4

Curso requerido	Nombre de las personas que deben tomar el curso	Categoría	Puesto	Prioridad iniciando con el 1 para el más importante	Fecha en que se requiere la capacitación	Justificación ¿Por qué?	Indicador que se quiere mejorar con la capacitación ¿Para qué?
5	6	7	8	9	10	11	12

Número de personas a capacitar: 13

Anexo: Requerimientos técnicos de los cursos solicitados.

Elaboró:

14

Revisó:

15

Autorizó:

16

(Nombre y puesto)

(Nombre y puesto)

(Nombre y puesto)



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) PG-DDO-CPC\_FR\_1

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del Órgano Administrativo que solicita el curso.
2. Nombre del titular del área que solicita el curso, así como el puesto que ocupa de acuerdo al Organigrama General Autorizado.
3. Señalar si el curso se encuentra dentro de la planeación anual y/o si se trata de la solicitud de un curso extraordinario.
4. Día, mes y año que se elabora la solicitud.
5. Especificar el nombre del curso que se requiera de acuerdo a sus necesidades.
6. Nombre de las personas que deberán tomar el curso de cada área.
7. Categoría de las personas que deberán tomar el curso de cada área.
8. Puesto de las personas que deberán tomar el curso de cada área.
9. Señalar la prioridad de los cursos, iniciando con el (1) para el más importante.
10. Día, mes y año que se requiere la capacitación.
11. Justificación y/o motivo por el cual solicita el curso.
12. Indicador que se requiere mejorar con la capacitación, que implique un impacto en el cumplimiento de metas y objetivos.
13. Número de Personas que tomarán el curso.
14. Nombre y Puesto de quien elabora la DNC.
15. Nombre y Puesto de quien Revisa la DNC.
16. Nombre y Puesto de quien Autoriza la DNC.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	EVALUACIÓN DEL CURSO	PG-DDO-CPC_FR_5	180629V01	

Esta evaluación pretende recoger tu opinión sobre las distintas sesiones que han conformado este curso, con el fin de mejorar en lo futuro.

Denominación del Curso:	(1)
Fecha de realización:	(2)

### 1.- Opina sobre el desarrollo del curso: (3)

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO
La organización del curso ha sido					
El nivel de los contenidos ha sido					
La utilidad de los contenidos aprendidos					
La utilización de casos prácticos					
La utilización de medios audiovisuales					
La utilización de dinámicas de grupo					
La comodidad del aula					
El ambiente del grupo ha sido					
La duración del curso ha sido					
El horario realizado ha sido					
El material entregado ha sido					
En general, el curso te ha parecido					

Expresa con una frase lo que comentarías a un compañero o compañera que vaya a tomar este curso: (4)

Califica el curso con una nota de 0 a 10 puntos: (5)





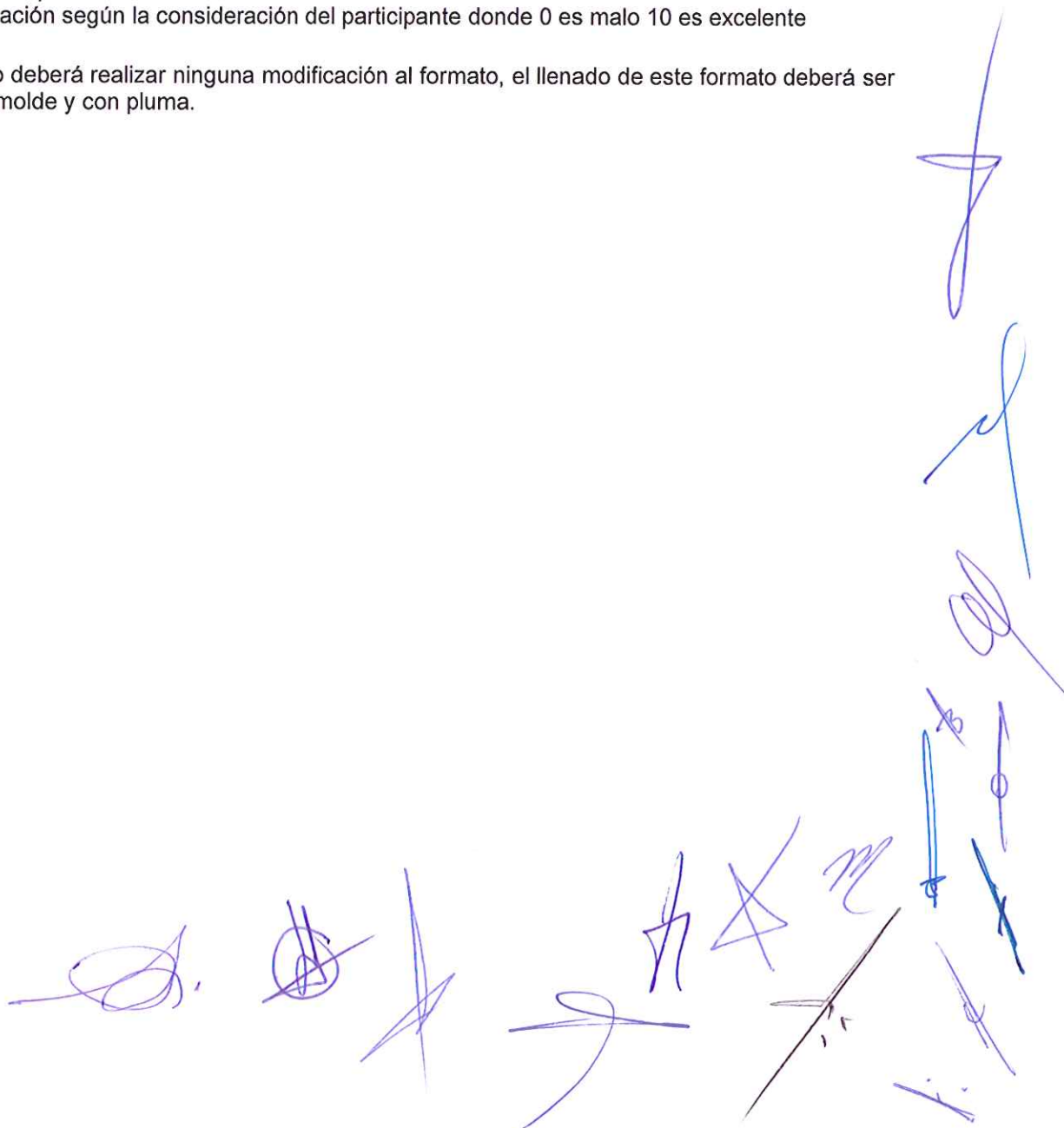
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato Evaluación del Curso PG-DDO-CPC\_FR\_5

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del curso
2. Día, mes y año en que se realiza la evaluación
3. Marcar con una X en el campo que corresponda a la evaluación del participante
4. Comentario del participante
5. Asignar una calificación según la consideración del participante donde 0 es malo 10 es excelente

**Nota aclaratoria:** No deberá realizar ninguna modificación al formato, el llenado de este formato deberá ser llenado con letra de molde y con pluma.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del Documento	Código	Versión	
	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN	PG-DDO-CPC_FR_7	180629V01	

Fecha de evaluación: (1)	Tipo de capacitación que se otorgó: (2)
Nombre del Jefe que solicitó el curso en la DNC: (3)	
Firma: (4)	Firma del evaluador: (6)

Nombre del curso (6)	Fecha en que se realizó (7)	Resultados esperados (en función del impacto a los indicadores de la DNC) (8)	Resultados reales (9)	Acciones de mejora (10)

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are visible on the right side and bottom of the page.]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato Evaluación del de la Efectividad de la Capacitación PG-DDO-CPC\_FR\_7

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año en que se lleva a cabo la evaluación
2. Tipo de capacitación que se otorgo, deberá coincidir con la DNC y la memoria descriptiva.
3. Nombre del Titular Órgano Administrativo que solicita el curso, así como el puesto que ocupa de acuerdo al organigrama general.
4. Firma del Titular del Órgano Administrativo que solicita el curso
5. Firma del evaluador (DDO)
6. Nombre del curso que se proporcione y que se pretende evaluar
7. Día, mes y año en que se desarrollo el curso que se pretende evaluar
8. Señalar los resultados esperados, en función del impacto a los indicadores que se pretendieron mejorar con la capacitación, descritas en la DNC.
9. Señalar los resultados reales, que se obtuvieron con la impartición del curso y/o taller.
10. Especificar las acciones de mejora para alcanzar los objetivos deseados y el cumplimiento de metas propuestas.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-4

**Nombre del procedimiento:** Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

**Propósito:** Establecer la metodología y los criterios para homologar y controlar la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de mantenerla vigente y disponible.

**Alcance:** Desde que ingresa a la plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad hasta reportar al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones los indicadores de acuerdo con la sección de evaluación de desempeño.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Norma mexicana, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2015
- Norma mexicana, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DDO-CDC)

### Políticas:

- Todos los documentos para el Sistema de Gestión de la Calidad, serán elaborados en las plantillas autorizadas y deberán apegarse al Instructivo de Llenado.
- Los Documentos Rectores serán elaborados y autorizados por el Director General.
- En el caso de Manuales y Procedimientos elaborados por Jefes de Departamento; serán revisados por su Jefe Inmediato y autorizados por el Director General.
- Los procedimientos que elaboran las Unidades de Apoyo y el Área de Atención de Auditorías para el Sistema de Gestión de la Calidad, serán revisados por el Subdirector General y autorizados por el Director General.
- Las Instrucciones de trabajo (IT), Instructivo de Llenado (IL), Tablas y Formatos (TB y FR); van ligados necesariamente a un procedimiento, un Manual o un documento Rector, que les da origen por lo tanto se revisan y autorizan como anexos del documento origen, según los lineamientos correspondientes
- El resguardo original de los Documentos Rectores, Manuales y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como, las Instrucciones de trabajo (IT), Instructivo de Llenado (IL), Tablas y Formatos (TB y FR) estarán a cargo del Departamento de Desarrollo Organizacional.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-4



Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Ingresa a la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad.	Plantilla de procedimiento PG-DDO-CDC_FR_4	
2	Recibe alerta del nuevo documento autorizado.		
3	Verifica que el documento este elaborado en la plantilla autorizada y conforme al Instructivo de llenado.  ¿El documento cumple con lo establecido?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Solicita a los responsables de la elaboración las correcciones pertinentes.		
4	Imprime el documento y recaba firmas autógrafas a los responsables de elaboración, revisión y autorización.		
5	Archiva el documento y actualiza la carpeta de los documentos vigentes, retira, sella y archiva el documento obsoleto.		
6	Verifica que el Listado maestro de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad refleje la actualización.		
7	Realiza Informe de Avance de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de manera semanal.		
8	Informa periódicamente al Departamento de Ingeniería de Aplicaciones sobre el funcionamiento de la plataforma del SGC y reporta indicadores de acuerdo con la sección de evaluación de desempeño.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/2	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Plantilla de Procedimiento PG-DDO-CDC\_FR\_4

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	PROCEDIMIENTO DE ...	AA-BBB-CCC	VXX	

### CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre Puesto	Nombre Puesto	Nombre Puesto

### HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión que cambia	Descripción del cambio	Versión nueva
AAMMDVXX	Descripción	AAMMDVXX



### CONTENIDO

CONTROL DEL DOCUMENTO.....	1
HISTORIAL DE CAMBIOS.....	1
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
DEFINICIONES.....	2
REFERENCIAS.....	3
ENTRADAS Y SALIDAS.....	3
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	3
LINEAMIENTOS.....	4
GESTIÓN DE RIESGOS CONTROLADOS.....	9
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	10
DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
REGISTROS.....	11





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	PROCEDIMIENTO DE ...	AA-BBB-CCC	VXX	

### OBJETIVO

### ALCANCE

### DEFINICIONES

**PALABRA:** Definición

**SIGLAS:** Definición

### REFERENCIAS

CÓDIGO Nombre del documento

### ENTRADAS Y SALIDAS

Entradas	Descripción de la entrada
Salidas	Descripción de la salida

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### PLAN DE SUPERVISIÓN

Responsable	Puesto a supervisar	Etapas del proceso	Metodología	Criterios	Frecuencia	Registro

### INDICADORES E INFORMES



#	Indicador	Perspectiva a la que contribuye (financiera, cliente, procesos internos, aprendizaje y crecimiento)	Eje estratégico al que contribuye (operatividad, sustentabilidad, calidad)	Frecuencia de evaluación	Informes

### LINEAMIENTOS

1.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	PROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO		
	Nombre del documento	Código	Versión	
	PROCEDIMIENTO DE ...	AA-BBB-CCC	VXX	

### GESTIÓN DE RIESGOS CONTROLADOS

Riesgo	Clasificación		Control	Descripción del control
	Impacto	Probabilidad de ocurrencia		

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	#	Descripción de la actividad

### DIAGRAMA DE FLUJO

Puesto	Puesto	Puesto	Puesto

### REGISTROS

Código	Nombre	Responsable de resguardo	Recuperación	Tiempo de retención

NOMBRE	CÓDIGO	VERSIÓN
Plantilla de procedimiento	PG-DDO-CDC_FR_4	V02



(Nota: quitar esta tabla y nota cuando se genere la instrucción de trabajo)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado de la Plantilla de Procedimiento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>PG-DDO-CDC_IL_1</b>	<b>V02</b>	

### DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

Sección del formato	Descripción del llenado
Control del documento	Es la sección que indica los nombres de las personas y su puesto del <b>Organigrama vigente</b> , responsables de la elaboración, revisión y autorización del documento de acuerdo con la tabla de responsabilidades señalada en la sección lineamientos del Procedimiento de control de documentos. Solo en esta sección se ponen nombres de personas.
Historial de cambios	Es la sección que permite conservar la historia de todos los cambios que va sufriendo el documento, por lo que en la primera columna se indica la versión actual vigente, en la segunda columna se indica la sección que sufre la modificación, la descripción del cambio y por qué o para qué se hizo.
Contenido	Es la lista de las secciones que contiene el documento con la relación de la página en donde se encuentra cada una, y que se actualizará automáticamente cuando se capture el documento.
Objetivo	De preferencia debe iniciar de la siguiente forma: "Establecer el método y los criterios para "proceso que se está documentando iniciando con el verbo" para "propósito (objetivo cualitativo)" que se persigue con la aplicación del procedimiento".
Alcance	El alcance se redacta en dos partes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Este procedimiento aplica desde "primera actividad", hasta "última actividad que abarca el procedimiento". Cuidando que la primera actividad coincida con el procedimiento que lo precede y la última coincida con el que procede.</li> <li>2. Este procedimiento es "realizado, controlado, coordinado" por "puesto(s)" y observado por (puestos o áreas), si aplica.</li> </ol>
Definiciones	Se ponen las palabras clave o siglas usadas en el procedimiento de las cuales se requiere precisar o aclarar su significado, y para las definiciones se deben considerar las siguientes fuentes en este orden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 (ISO 9000:2015)</li> <li>2. Real Academia Española</li> <li>3. Documento técnico especializado reconocido y aceptado</li> </ol>
Referencias	Se citan los documentos internos y externos del SGC que se ocupan en el desarrollo y aplicación del procedimiento o bien que preceden o proceden al procedimiento. Primero se cita el código y en la siguiente columna el nombre completo del documento. Se deben ordenar por jerarquía de mayor a menor y por códigos en orden alfabético. Dado que el proceso documentado debe incluir el ciclo P-H-V-A, las referencias deberán incluir al Procedimiento de revisión por la dirección, al Procedimiento de Acción Correctiva y al Procedimiento de Planes de Mejora.
Entradas y salidas	Se nombran las entradas y salidas del procedimiento y su descripción en cuanto a requisitos que deben cumplir, tomando en cuenta el enfoque de procesos, y considerando las cadenas de valor que se forman. Normalmente la entrada es un producto del proceso que antecede al que se está documentando, y que detona la primera actividad del procedimiento. Y la salida es el producto que se genera del procedimiento y que normalmente se entrega como entrada de otro procedimiento o producto al cliente. Los requisitos deben de coincidir entre los procedimientos que





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 1 de 3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>PG-DDO-CDC_IL_1</b>	<b>V02</b>	

Sección del formato	Descripción del llenado
Evaluación del desempeño	<p>preceden y proceden.</p> <p>Se redacta en dos secciones: Primero se establece el Plan de supervisión que permite dar el seguimiento al proceso para asegurar que los procesos se están realizando correctamente de acuerdo con lo planeado, señalando el puesto responsable de supervisar, el puesto responsable supervisado, la etapa del proceso, la frecuencia y la metodología y criterios de la supervisión. En la segunda sección se deben especificar los indicadores del proceso que se está documentando, la perspectiva a la que contribuyen del Cuadro de Mando Integral, al Eje estratégico que contribuye de los establecidos por la Dirección General, la frecuencia en que se evalúa y los informes que genera. Ver Procedimiento para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño PG-DED-SED de conformidad al numeral 6, inciso c) del Procedimiento de Control de Documentos y Procedimiento de Revisión por la Dirección (PG-UPL-RDR).</p>
Lineamientos	<p>Son los criterios del procedimiento. Los criterios incluyen las políticas y reglas que orientan la toma de decisiones en la implementación del procedimiento, ya que el procedimiento establece la forma ideal de realizarlo, mientras que los lineamientos atienden las posibles desviaciones y dan la respuesta de qué hacer. Las políticas son lineamientos flexibles que permiten la toma de decisiones en un rango, con límites superior e inferior. Ejemplo: "En el control de asistencia, el personal tiene una tolerancia de 15 min en su hora de entrada" (rango de 1 a 15). Las reglas son lineamientos rígidos que establecen un criterio único y no negociable. Ejemplo: "En el control de asistencia, el personal no tiene tolerancia en su horario de entrada, por lo tanto a partir del primer minuto de atraso se considera retardo y se aplica el Reglamento". De preferencia se deben numerar, clasificar con títulos, y deben ir en el orden cronológico del procedimiento.</p>
Gestión de riesgos controlados	<p>En la tabla se nombra el riesgo, es decir, la situación que puede pasar (salir de lo ideal) y que puede impactar significativamente en la implementación del procedimiento. Luego se clasifica su impacto y frecuencia, se establece la acción de control y por último se describe la acción del control. Todo conforme a la Instrucción para la gestión de riesgos controlados (PG-DDO-CDC IT 1).</p>
Descripción del procedimiento	<p>Primero se nombra el puesto responsable de hacer la actividad poniendo el nombre que establece el Organigrama General vigente. Luego el consecutivo de la actividad empezando en 1. Por último, la descripción de la actividad respondiendo a las preguntas qué se hace, cómo se hace, cuándo se hace, dónde se hace, con qué se hace, para qué o para quién se hace. Se redacta en tiempo presente, en tercera persona del singular, siempre empezando por un verbo.</p>
Diagrama de flujo	<p>Es una representación gráfica de la secuencia del procedimiento usando la siguiente simbología:</p> <p>Inicio y fin </p> <p>Actividad </p> <p>Decisión </p> <p>Conector dentro de página </p>

Página 2 de 3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>PG-DDO-CDC_IL_1</b>	<b>V02</b>	

Sección del formato	Descripción del llenado
	<p>Conector fuera de página <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1/2</span></p> <p>Flujo del procedimiento </p> <p>La línea de las formas de la simbología es de tamaño 0.5 puntos, color negro. Solo la flecha de flujo será en color azul para distinguirlo de las columnas que separan a los diferentes puestos (según Organigrama vigente) que participan.</p> <p>En el primer renglón de las columnas se ponen los nombres de los puestos que participan en el procedimiento.</p> <p>Se usa letra tipo arial normal en tamaño 8 puntos, y si fuese necesario, reducir hasta 6 puntos, sobre todo en los rombos de decisión.</p> <p>El inicio y fin se escriben en mayúsculas.</p> <p>La redacción de la actividad es muy breve, el verbo en presente en tercera persona del singular, y un complemento, ya que los detalles se describen en la sección Descripción del Procedimiento.</p> <p>El rombo de decisión debe plantear la pregunta que definirá la opción del flujo, deberá estar planteada de tal forma que solo sean dos opciones de respuesta: SI o NO. Si se requieren 3 o más opciones, se deberán abordar en varios rombos cumpliendo lo anterior. Normalmente la actividad antes del rombo es una revisión o verificación.</p> <p>El conector dentro de página lleva letras mayúsculas empezando por la A, siguiendo el alfabeto.</p> <p>El conector fuera de página lleva el número de la página en la que se está, luego una diagonal y luego el número de la página hacia la que va.</p>
Registros	<p>En la tabla primero se pone el código del formato que se convertirá en registro una vez implementado el procedimiento, puede haber formatos sin código y esta leyenda se pondrá en lugar del código. Luego se pone el nombre del formato, después el puesto responsable del resguardo final del registro, la forma de recuperación, es decir, si le llega a pasar algo al registro original cómo se recupera la información del mismo, normalmente es con copias de acuse de recibo, archivos electrónicos de quienes elaboran, y los respaldos de información electrónica.</p> <p><i>Finalmente se pide el tiempo de retención en:</i></p> <p>Archivo en trámite y Archivo de concentración e histórico, y cuando el tiempo de retención se termina, se debe disponer de los documentos y registros de acuerdo con el Procedimiento de Control de Registros (PG-DMS-CRG).</p>





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-5

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de Diagnóstico de Clima Laboral

**Propósito:** Determinar el grado de satisfacción y desempeño del personal que labora en el ISSTECH .

**Alcance:** Desde que se identifica la necesidad de elaborar el Diagnóstico de Clima Laboral hasta su envío al Director General para la implementación de acciones que permitan su mejora.

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Norma mexicana, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario NMX-CC-9000-IMNC-2015
- Norma mexicana, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DDO-DCL)

### Políticas:

- El Cuestionario para el Diagnostico de Clima Laboral será elaborado cada 6 meses, deberá estar disponible en la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad para todo el personal, el cual se le proporcionará clave de usuario y contraseña para ingresar, se modificará de acuerdo a la escala que se pretende medir y consta de cuarenta preguntas con opciones de respuesta múltiple.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-5

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Identifica la necesidad de elaborar el Diagnóstico de Clima Laboral y verifica el contenido del cuestionario para determinar los principales aspectos a evaluar.		
2	Solicita de manera económica a la Unidad de Tecnologías de Información que cargue el contenido del cuestionario en el sistema establecido para el Diagnóstico de Clima Laboral y entrega la ponderación de las preguntas para las estadísticas correspondientes.		
3	Elabora la Programación de la aplicación del Cuestionario de Clima Laboral.		
4	Elabora Circular para informar al personal la aplicación del cuestionario de clima laboral, recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original de la Circular: Titular de la Subdirección de Administración 1ª. Copia de la Circular Titular de la Dirección General 2ª. Copia de la Circular Titular de la Subdirección General 9 Copias de la Circular Titulares de las Subdirecciones, Unidades y Titular del Área de Atención de Auditorías.  3ª. Copia de la Circular Expediente 4ª. Copia de la Circular Minutario		
5	Verifica durante los días de su aplicación, que el cuestionario se encuentre debidamente cargado en el sistema y listo para ser llenado por el personal.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-5

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Verifica que el personal convocado, haya llenado del cuestionario en los tiempos establecidos en la programación.</p> <p>¿El cuestionario se llenó en los tiempos establecidos ?</p> <p>No. Continúa en la actividad No.6a Si. Continúa en la actividad No. 6b</p>		
6a	Elabora programa de período extraordinario para el llenado del cuestionario. Regresa en la actividad No. 6		
7	Realiza mediante el sistema, las estadísticas correspondientes y determina los resultados.		
8	Elabora Diagnóstico de Clima Laboral e Informe de Indicador de Desempeño.		
9	<p>Envía de manera económica Diagnóstico de Clima Laboral e Informe de Indicador de Desempeño al Subdirector de Administración, para su revisión y posterior envío al Director General, instrumento que le servirá para tomar decisiones y para implementar acciones que permitan mejorar el Clima Laboral en el Instituto.</p> <p>¿El Subdirector de Administración realiza observaciones?</p> <p>No. Termina procedimiento. Si. Continúa en la actividad No. 9a</p>		
9a	Realiza las correcciones pertinentes. Regresa en la actividad No. 8		
10	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-6

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de Diagnóstico Administrativo

**Propósito:** Determinar oportunidades que permitan mejorar el estado en el que se encuentra el Órgano Administrativo a diagnosticar y las condiciones laborales de su personal adscrito.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud para elaborar el Diagnóstico Administrativo hasta su envío a la Director General para la implementación de acciones .

**Responsable del procedimiento:** Departamento de Desarrollo Organizacional

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento Interior del ISSTECH
- Manual de Organización del ISSTECH
- Organigrama General vigente
- Cuadro de Mando Integral del ISSTECH

### Políticas:

- La solicitud para el Diagnóstico Administrativo deberá presentarse por escrito, a través de la Subdirección de Administración.
- Para determinar la situación en la que se encuentra el Órgano Administrativo a diagnosticar, se examinarán las funciones de acuerdo a la realidad operativa, al logro de los objetivos y al cumplimiento de metas del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-6

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Subdirección de Administración, solicitud para elaborar Diagnóstico Administrativo del Órgano Administrativo que se trate.		
2	Analiza los instrumentos normativos que regulan el funcionamiento del Órgano administrativo a Diagnosticar, su organigrama funcional y su congruencia con los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo vigentes.		
3	Elabora Cédula de Funciones del Servidor Público, para recopilar información del personal adscrito al Órgano Administrativo a Diagnosticar .	Formato de Cédula de Funciones del Servidor Público	
4	Envía de manera económica al Subdirector de Administración Cédula de Funciones del Servidor Público para autorización del Director General.  ¿El Director General lo Autoriza?  No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Realiza las correcciones pertinentes. Regresa en la actividad No. 4		
5	Elabora cronograma de actividades para la elaboración del Diagnóstico Administrativo.		
6	Elabora Memorándum, para comunicar al Titular del Órgano Administrativo a Diagnosticar, la fecha en la que el personal a su cargo deberá llevar a cabo el llenado de la Cédula de Funciones del Servidor Público, recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-DDO-6

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad		Documento de referencia/ observaciones
	Original del Memorándum:	Titular del Órgano Administrativo a Diagnosticar	
	1ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Dirección General	
	2ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General	
	3ª. Copia del Memorándum:	Expediente	
	4ª. Copia del Memorándum:	Minutario	
7	Recibe del Órgano Administrativo a Diagnosticar, cédulas que contienen información de datos personales, puestos y funciones de su personal adscrito.		
8	Elabora Diagnóstico Administrativo, gráficas estadísticas y propuestas de mejora.		
9	Integra cuadernillo de resultados del Diagnóstico Administrativo.		
10	Elabora Memorándum de envío del Diagnóstico Administrativo, para la toma de decisiones y plan de acción que llevará a cabo la alta dirección, recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de siguiente manera:		
	Original del Memorándum:	Titular de la Dirección General	
	Original de Diagnóstico Administrativo		
	1ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección de Administración	
	2ª. Copia del Memorándum:	Titular de la Subdirección General	
	3ª. Copia del Memorándum:	Expediente	
	4ª. Copia del Memorándum:	Minutario	
11	Archiva documentación en expediente respectivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Dirección General  
Subdirección General  
Subdirección de Administración  
Departamento de Desarrollo Organizacional



CÉDULA DE FUNCIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO				
Nombre del Servidor Público:	(1)	Edad: (2) años		
Área de Adscripción:	(3)	Lugar donde realiza sus funciones:	(4)	
Trabajador de:		Puesto	Categoría	
(Base Sindicalizado, Base, Confianza o Contrato) Especifique: Días y horario: (5)		(6)	(7)	
Comisionado a otro Órgano Administrativo	No ( )	Si ( ) Especifique el Área: (8)		
Grado Máximo de Estudios:	(9)			
Antigüedad en el ISSTECH	Años: ( )	Meses: (10)	Experiencia en el Puesto Actual	Años: ( ) Meses: (11)
¿QUÉ FUNCIONES REALIZA COTIDIANAMENTE?				
(12)				
¿QUÉ FUNCIONES REALIZA OCASIONALMENTE?				
(13)				

Firma del Servidor Público

(24)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

Dirección General  
Subdirección General  
Subdirección de Administración  
Departamento de Desarrollo Organizacional



<b>Maneja Paquetes de Software</b>	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Especifique: _____ (14)			
<b>Otros conocimientos y habilidades</b>	(15)			
<b>Conocimientos que considere necesarios para mejorar sus funciones</b>	(16)			
<b>¿Conoce la Administración por procesos?</b>	¿Lo ejecuta?		(17)	
<b>¿Conoce la Administración por objetivos?</b>	¿Lo ejecuta?		(18)	
<b>¿Qué normas y regulaciones usa para realizar sus funciones?</b>	Detalle: _____ (19)			
<b>El servidor público reporta a:</b> (Persona a quien informa sus actividades).	(20)	<b>Cuenta con personal a cargo:</b>	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>	
<b>Relaciones interpersonales de las actividades del puesto</b>	Interna:			
	Externa: _____ (21)			
<b>Responsabilidades</b>	<b>Importancia de las actividades</b>	Alta <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>	Baja <input type="checkbox"/>
	<b>Manejo de información confidencial:</b> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>			
	<b>Manejo de Recursos o Valores</b>	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Especifique: _____		
	<b>Coordina o supervisa el trabajo de otros puestos:</b> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> (22)			
<b>Fecha de elaboración</b>	(23)			

Firma del Servidor Público






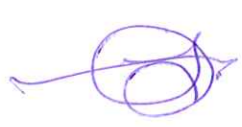
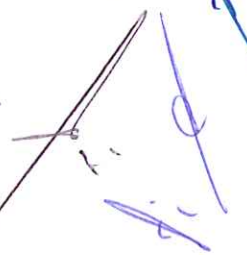
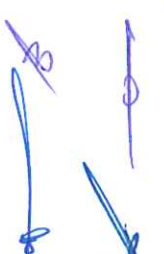


(24)

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato Cédula de Funciones del Servidor Público

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del servidor público que llena la cédula de funciones
2. Edad del Servidor Público
3. Nombre del Órgano Administrativo que corresponda.
4. Lugar donde desempeña sus funciones
5. Régimen al que pertenece el trabajador y jornada de trabajo
6. Puesto que desempeña
7. Categoría de conformidad al recibo de nómina de sueldos
8. Marcar con una X en la línea que corresponda y anotar el nombre del área en el caso de marcar que si.
9. Grado de estudio (primaria, secundaria, bachillerato, universidad, maestría, doctorado)
10. Antigüedad en años
11. Número de años y meses de experiencia en el puesto que desempeña actualmente
12. Nombrar las funciones que realiza de manera regular
13. Nombrar las funciones que realiza de manera ocasional
14. Marcar con una X según corresponda y anotar el nombre de los paquetes de software que maneja.
15. Conocimientos y habilidades que posea en el ámbito laboral.
16. Conocimientos que considere que le serán necesarios para mejorar sus funciones.
17. Responder Si o No.
18. Responder Si o No.
19. Marco normativo que usa para realizar sus funciones
20. Nombre del jefe inmediato y marcar con una X si cuenta con personal a su cargo
21. Nombre del Órgano Administrativo interno o externo con los que se relacionan sus actividades
22. Llenar como se indica
23. Día mes y año del llenado de la Cédula
24. Firma del Servidor público que llena la cédula





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OL-1

**Nombre del procedimiento:** Licitaciones

**Propósito:** Coordinar los procesos licitatorios con los diferentes Órganos Administrativos del instituto, dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable y estableciendo controles adecuados que permitan obtener calidad y mejores precios.

**Alcance:** Desde que se recibe del Órgano Administrativo requirente las requisiciones de bienes y/o servicios hasta el envío del fallo del Subcomité a la Oficina de Adquisiciones Generales para la contratación del proveedor correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Licitaciones

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DAQ-LCT)

### Políticas:

- Corresponde al Órgano Administrativo requirente, la elaboración de la requisición, la solicitud de certificación de los recursos presupuestales y el envío a la Subdirección de Administración a efecto de que a través del Departamento de Adquisiciones se realice la adquisición y/o contratación respectiva.
- El expediente de licitación se integra para archivo y control con los siguientes documentos:  
(en fotocopias)
  - 1.- requisición de bienes y/o servicios con sello y firma de quien recibe.
  - 2.- memoria de cálculo.
  - 3.- Oficio de solicitud de compra.
  - 4.- certificación de recursos. (Suficiencia presupuestal)
  - 5.- cotizaciones de proveedores y/o prestadores de servicios

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OL-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Órgano Administrativo requirente, con base en el Programa Anual de Adquisiciones, las requisiciones de bienes y/o servicios.		
2	Revisa que la documentación de la requisición cumpla con todos los requisitos de fondo que exige la Ley  ¿El expediente cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Solicita de manera económica al Órgano Administrativo requirente, realice las adecuaciones correspondientes.		
3	Realiza la investigación de mercado y solicita cotizaciones a los proveedores.		
4	Elabora las bases de licitación de las requisiciones de compra de bienes y/o servicios.		
5	Elabora Memorándum para la validación de las bases de licitación; recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Integrantes del Subcomité de Invitación a la Sesión del Adquisiciones del ISSTECH Subcomité. 1ª. Copia del Memorándum: Director General 2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General 3ª. Copia del Memorándum: Archivo 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
6	Elabora Publicación de la convocatoria de licitación de bienes y/o servicios.		
7	Publica las bases de licitación en sus diversas modalidades y pone a disposición de los interesados (proveedores de bienes y/o servicios).		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/4	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OL-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	<p>Elabora Memorándum de invitación para notificar el calendario establecido en las bases de la licitación, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum : Integrantes del Subcomité de Calendario del proceso de Adquisiciones del ISSTECH licitación.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Director General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Archivo</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
9	<p>Recibe preguntas de los interesados (proveedores de bienes y/o servicios), relacionadas con las bases de licitación.</p>		
10	<p>Elabora Memorándum al Órgano Administrativo requirente para que de respuesta a los cuestionamientos de los proveedores interesados, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum : Órgano Administrativo requirente</p> <p>Pliego de preguntas de los proveedores y prestadores interesados en la licitación</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Director General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Archivo</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
11	<p>Reúne al Subcomité de Adquisiciones para presentar las propuestas técnicas y económicas y realizar la aclaración de dudas.</p>		
12	<p>Recibe del Subcomité de Adquisiciones dictamen de las propuestas aceptadas.</p>		
13	<p>Elabora Memorándums para que se realice el análisis del dictamen de las propuestas aceptadas, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OL-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
14	Original del Memorándum : Órgano Administrativo requirente Pliego de preguntas de los Titular de la Unidad Jurídica proveedores y prestadores interesados en la licitación 1ª. Copia del Memorándum: Director General 2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General 3ª. Copia del Memorándum: Archivo 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
15	Recibe del Órgano Administrativo requirente y de la Unidad Jurídica, el análisis y dictamen solicitado y lo presenta al Subcomité de Adquisiciones para la toma de decisiones.		
16	Reúne al Subcomité de Adquisiciones, para conocer el fallo de la licitación respectiva.		
17	Integra el expediente de licitación y envía de manera económica a la oficina de Adquisiciones Generales el fallo del Subcomité para que realice la contratación de bienes y/o servicios.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OAG-1

**Nombre del procedimiento:** Contratación de Bienes y/o Servicios

**Propósito:** Contribuir en el cumplimiento de la ejecución de proyectos, asegurando la contratación y la entrega de bienes y/o servicios.

**Alcance:** Desde que se recibe de la Oficina de Licitaciones expediente del fallo del Subcomité hasta la contratación del Proveedor de bienes y/o servicios.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Adquisiciones Generales

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DAQ-LCT y PA-DAQ-CBS)

### Políticas:

- Los procesos de adquisición podrán ser:  
Licitación por Invitación Abierta Estatal; Licitación por Invitación Restringida; Licitación por Invitación Abierta Nacional; Adjudicación Directa; Adjudicación Directa por Excepción y Ampliación de Contrato.
- Para proceder a la contratación de bienes o servicios, la oficina de Licitaciones, deberá considerar en los expedientes lo siguiente:  
Memorándum de solicitud del área requirente; copia del acuerdo de la sesión y/o acta de fallo; Memorándum de certificación de recursos, inquisición; condiciones técnicas (si fuese el caso); memoria de cálculo; y propuesta técnica y económica del proveedor, que presentó en la licitación.
- Para la contratación de las personas físicas y morales, deberán considerarse los requisitos que establece el la Ley de de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su reglamento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/5

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Adquisiciones , solicitud de contratación de bienes y/o servicios o de la Oficina de Licitaciones expediente del fallo del Subcomité con documentación del Proveedor de bienes y/o Servicios para llevar a cabo la elaboración del contrato.		
2	Revisa que el expediente cumpla con todos los requisitos de fondo que exige la Ley  ¿El expediente cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Memorándum, en el que se indica la causa de su improcedencia, firma, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Titular de la Oficina de Licitaciones Documentación administrativa del Prestador de Servicios y/o Proveedor 1ª. Copia del Memorándum: Titular del Departamento de Adquisiciones 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Solicita de manera económica al Prestador de servicios y/o Proveedor presente la documentación legal correspondiente para la elaboración de su Contrato, Orden de Servicio y/o Pedido.		
4	Recibe la documentación legal de los prestadores de servicio y/o proveedores, revisa que este completa y en regla.  ¿La documentación esta completa y en regla?  No. Continúa en la actividad No. 4a Si. Continúa en la actividad No. 5		
4a	Elabora Oficio para solicitar que presente la documentación correspondiente, recaba firma del Titular del Departamento de Adquisiciones, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Oficio: Proveedor</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular del la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>5ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
5	Elabora proyecto de contrato, así como Orden de Servicio y/o Pedido.		
6	Envía de manera económica al Proveedor de bienes y/o servicios, el proyecto de contrato para trámite de la garantía de cumplimiento (Póliza de Fianza o Cheque Certificado).		
7	<p>Recibe del Proveedor de bienes y/o servicios, la garantía de cumplimiento (Póliza de Fianza o Cheque Certificado).</p> <p>¿La garantía de cumplimiento cumple con los requisitos?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 7a</p> <p>Si. Continúa en la actividad No. 8</p>		
7a	Envía correo electrónico al Proveedor de bienes y/o servicios para que tramite ante la instancia correspondiente, los cambios de la garantía de cumplimiento.		
8	<p>Elabora Memorándum a la Subdirección de Finanzas para su resguardo, recaba firma del Jefe de Departamento de Adquisiciones, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum : Titular de la Subdirección de Finanzas</p> <p>Original de Garantía de Cumplimiento</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular del la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>5ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/5	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Turna al Jefe de Departamento de Adquisiciones para la verificación del contrato y la orden de servicio y/o pedido.  ¿Cumple cumple con los requisitos?  No. Continúa en la actividad No. 9a Sí. Continúa en la actividad No. 10		
6a	Realiza las correcciones correspondientes. Regresa en la actividad No. 6		
10	Imprime contrato y turna de manera económica a la Subdirección de Administración para recabar las firmas correspondientes.		
11	Recibe contrato debidamente firmado escanea, integra expediente y elabora Memorándum para su envío al Proveedor de bienes y/o servicios, recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Proveedor de bienes y/o servicios Contrato y orden de servicio y/o pedido 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum: Expediente 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
12	Envía de manera económica a la Oficina de Seguimiento de Pedidos y a la Oficina de Control y Gestión de Pagos, la Orden de Servicio y/o Pedido y de la Garantía de Cumplimiento (Póliza de Fianza y/o Cheque Certificado) según corresponda, para su seguimiento respectivo.		
13	Elabora Memorándum para el envío de documentación al Órgano Administrativo solicitante, recaba firma del Subdirector de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		4/5	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
14	<p>Original del Memorándum : Órgano Administrativo Solicitante</p> <p>Copias de Contrato, Orden de Servicio y/o Pedido y la Garantía de Cumplimiento</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular del la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		5/5	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-1

**Nombre del procedimiento:** Seguimiento de cumplimiento de Pedidos

**Propósito:** Que las adquisiciones que efectúe el Instituto, se apeguen a la normatividad vigente y de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones autorizado.

**Alcance:** Desde que se se recibe el contrato, orden de servicio y/o pedido hasta el envío de la Conformidad y/o aplicación de la deductiva para pago al proveedor.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Seguimiento de Pedidos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DAQ-SPD)

### Políticas:

- Tipo de Proveedores que se consideran en este procedimiento:  
Proveedor de Bienes: Quienes entregan bienes al almacén.  
Proveedor de Insumos: Quienes entregan productos de consumo al almacén.  
Proveedor de Servicios: Quienes prestan servicios subrogados o integrales a las diversas áreas.  
Proveedor de Servicios Profesionales: Quienes prestan servicios profesionales a las diversas áreas.  
Proveedor de Arrendamiento: Quienes arrendan un bien mueble o inmueble.
- Si el proveedor no cumple con lo requerido en tiempo y forma, se realizará el cálculo de la Sanción por Incumplimiento, se le notificará por escrito, estableciendo un término de 10 días hábiles para cumplir y remitir la información soporte.
- En caso de incumplimiento el proveedor deberá hacer el pago de la sanción, en un término de 5 días hábiles, de lo contrario se aplicará la deductiva a la factura del mes que corresponda.
- Para la aplicación de la deductiva en la factura del mes, deberá enviarse de manera económica la documentación correspondiente a la Oficina de Control y Gestión de Pagos.
- La validación de entrega del bien, insumo o o servicio, dependerá de la naturaleza del contrato y de igual forma se determinará si la validación deberá ser mensual o por factura emitida.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la oficina de Adquisiciones Generales, de manera económica dentro de los primero tres días de cada mes, los contratos, orden de servicio y/o pedido, requisición de bienes y servicios y anexos correspondientes, para verificar su cumplimiento.		
2	Elabora Memorándum para solicitar la firma de conformidad en la recepción de bienes, insumos y servicios, señalando si el Proveedor cumplió con lo establecido en el Contrato y anexando evidencia de lo solicitado; recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Órgano Administrativo solicitante Solicitud de conformidad en la recepción de bienes y servicios 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum: Expediente 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Órgano Administrativo solicitante, la conformidad o inconformidad en la recepción de bienes, insumos y servicios, soportado con los anexos.  ¿El proveedor cumplió con lo solicitado?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 9		
3a.	Elabora Oficio, para solicitar el soporte del cumplimiento, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio : Proveedor 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio: Expediente 4ª. Copia del Oficio: Minutario Continúa con el procedimiento.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4	<p>Recibe del proveedor o prestador de servicio la documentación comprobatoria solicitada.</p> <p>¿Presentó la documentación de cumplimiento?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 4a Sí, Continúa en la actividad No. 5</p>		
4a	<p>Elabora Oficio solicitando al Proveedor, el pago por la sanción de incumplimiento, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Oficio : Proveedor Calculo de la sanción.</p> <p>1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio: Expediente 4ª. Copia del Oficio: Minutario</p> <p>Continúa en la actividad No. 5.</p>		
4b	Recibe del proveedor ficha de pago de la sanción.		
4c	<p>Elabora Memorándum de envío de la ficha de pago, para realizar el cambio por el recibo oficial, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum : Titular de la Subdirección de Finanzas Ficha de pago.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum: Expediente 4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
4d	Elabora Oficio solicitando al Proveedor la Nota de Crédito correspondiente, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original del Oficio : Proveedor</p> <p>1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Oficio: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Oficio: Minutario</p>		
4e	Recibe del proveedor la Nota de Crédito correspondiente.		
5	Registra la Conformidad, asignando un folio que se construye de la siguiente manera: C-XXXX-ZZ donde C=conformidad, XXXX=es el consecutivo de ingreso empezando con 001, y ZZ=últimos dos dígitos del año en curso. Continúa con el procedimiento.		
6	Envía mediante tarjeta informativa a la Oficina de Control y Gestión de Pagos, la Conformidad y/o aplicación de la deductiva.		
7	Escanea documentación para resguardo electrónico.		
8	<p>Elabora Memorándum de envío de documentos originales para su resguardo, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum : Titular del Departamento de</p> <p>Originales de la Contabilidad</p> <p>documentación del</p> <p>procedimiento de</p> <p>Seguimiento de Pedidos</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	
Próxima revisión		Hoja	
Noviembre 2018		Noviembre 2019	
		4/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-2

**Nombre del procedimiento:** Liberación de Garantías a proveedores

**Propósito:** Gestionar ante la instancia correspondiente la liberación de la Garantía del proveedor derivadas de la celebración del Contrato y/o Pedido.

**Alcance:** Desde que recibe de la Subdirección de Administración Oficio del proveedor, solicitando la liberación de su Garantía hasta que recibe de la Procuraduría Fiscal la resolución.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Seguimiento de Pedidos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PA-DAQ-LGR y PG-DAQ-LGR\_IT\_1)

### Políticas:

- Las obligaciones del Proveedor derivadas de la celebración del Contrato y/o Pedido, deberán quedar debidamente garantizadas en forma tal que, en caso de incumplimiento, se efectúe el resarcimiento al ISSTECH del daño que pudiese causarse a su patrimonio.
- En los casos en que al ISSTECH convenga incrementar la cantidad de Bienes Muebles o Servicios o encaso de ser autorizada la prórroga o espera al proveedor, se elaborará un convenio modificadorio, debiéndose verificar que la fianza otorgada por la institución autorizada que haya presentado el proveedor para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, continúe vigente y que contenga la Clausula de prórroga o espera.
- Las garantías serán devueltas cuando los proveedores cumplan en tiempo y forma con los estipulado en los contratos y/o convenios, previo acuerdo de ambas partes.
- Las garantías a favor de la Secretaría de Hacienda emitidas antes del 22 de diciembre de 2016 hacia atrás y del 15 de marzo de 2018 a la fecha serán liberadas conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Las garantías otorgadas a favor del ISSTECH del 22 de diciembre de 2016 hasta el 14 de marzo de 2018, serán liberadas o canceladas conforme a la Instrucción de Liberación de Garantías.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Subdirección de Administración Oficio del proveedor, solicitando la liberación de su Garantía respectiva, soportado con copia de estado de cuenta de los depósitos y facturas correspondientes que avalen el pago de sus servicios o trabajos y revisa.		
2	¿La Garantía fue emitida del 22 de diciembre de 2016 para atrás y del 15 de marzo de 2018 en adelante?  Si. Continúa en la actividad No. 2a No. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Registra los datos generales de la garantía a liberar en el Control de Liberación de Garantías. Continúa en la actividad No. 4		
3	Realiza la liberación conforme a lo establecido en la Instrucción de Liberación de Garantías.		
4	Verifica que el proveedor haya cumplido con las obligaciones del Contrato, Pedido, Orden de Servicio y/o Trabajo  ¿El proveedor cumplió?  No. Continúa en la actividad No. 4 Si. Continúa en la actividad No. 5		
5	Elabora Oficio para informar las irregularidades que no permiten la liberación de la Garantía.  Original del Oficio :                      Proveedor 1ª. Copia del Oficio:                      Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio:                      Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio:                      Expediente 4ª. Copia del Oficio:                      Minutario		
6	Elabora Memorándum para informar que no existe obligación pendiente de cumplir por parte del Proveedor al Contrato, Pedido, Orden de Servicio y/o Pedido; recaba firma del Titular del Departamento de Adquisiciones, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Original del Memorandum : Titular de la Subdirección de Administración 1ª. Copia del Memorandum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorandum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorandum: Expediente 4ª. Copia del Memorandum: Minutario		
	Elabora Memorandum en el cual solicita originales de la fianza o cheque certificado, según sea el caso, facturas, pólizas de cheques, pólizas de egresos, etc. originales que amparen el pago del Contrato, Orden de Servicio y/o Pedido de la garantía a liberar, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
8	Original del Memorandum : Titular de la Subdirección de Finanzas 1ª. Copia del Memorandum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorandum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorandum: Expediente 4ª. Copia del Memorandum: Minutario		
	Solicita mediante Tarjeta Informativa a la Oficina de Adquisiciones Generales, originales de contratos, pedidos y/o ordenes de servicios y oficios de cumplimiento para enviarlos a certificar.		
9	Recibe de la Subdirección de Finanzas y de la Oficina de Adquisiciones Generales los documentos originales a certificar.		
10	Elabora Memorandum en el cual solicita la certificación de documentos, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
	Original del Memorandum : Titular de la Unidad Jurídica Original y copia simple de los documentos a certificar. 1ª. Copia del Memorandum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorandum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorandum: Expediente 4ª. Copia del Memorandum: Minutario		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OSP-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11	Recibe de la Unidad Jurídica los documentos certificados.		
12	Elabora Oficio de solicitud de liberación de Garantía, anexa documentación certificada correspondiente, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Titular de la Procuraduría Fiscal de la Secretaría de Hacienda 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio: Expediente 4ª. Copia del Oficio: Minutario		
13	Recibe de la Procuraduría Fiscal la resolución de la Liberación de Garantía.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Próxima revisión		Hoja	
Noviembre 2018		Noviembre 2019	
		4/4	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OCGP-1

**Nombre del procedimiento:** Gestión de Pago a proveedores

**Propósito:** Que la documentación recibida para la gestión de pago al proveedor, cumpla con la normatividad establecida.

**Alcance:** Desde que se recibe documentación para realizar la gestión de pago al proveedor hasta su envío al Departamento de Control Presupuestal.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Control y Gestión de Pagos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PG-DAQ-PPR y PG-DAQ-PPR\_IT\_2)

### Políticas:

- El Titular del Departamento de Adquisiciones solicitará a la Unidad de Tecnologías de Información los correos electrónicos para facturación, debiendo tener acceso únicamente el Titular de la Subdirección de Administración, el Titular del Departamento de Adquisiciones y el Titular de la Oficina de Control y Gestión del pago, con sus respectivas contraseñas.
- Las facturas expedidas a nombre del Instituto deberán cumplir con los requisitos fiscales que se encuentren vigentes en el Artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y demás requisitos contemplados por el SAT.
- Deberá hacerse la verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).
- La Conformidad deberá confirmar de recibido los bienes, insumos o servicios y contener anexo la lista de los registros que dan evidencia al cumplimiento de requisitos.
- Los insumos y/o servicios registrados en la factura deberán corresponder a lo señalado en los anexos de la Conformidad.
- Los precios en el pedido y/o contrato deberán corresponder a los precios registrados en la factura.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DA-OCGP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe Factura impresa, en archivo PDF y XML y verificación de los CFDI; así como Tarjeta Informativa de la Oficina de Seguimiento de Pedidos con la Conformidad y/o aplicación de la deductiva, para realizar el pago al proveedor.		
2	Revisa los documentos recibidos (Factura, Verificación y Conformidad), valida precios en el pedido y/o contrato contra la factura y registra folios de Factura.  ¿Los datos están correctos?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Oficio para solicitar los ajustes correspondientes, recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio :                      Proveedor 1ª. Copia del Oficio:                      Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio:                      Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio:                      Expediente 4ª. Copia del Oficio:                      Minutario  Regresa en la actividad No. 2		
3	Actualiza el Control de Conformidades y Facturas.		
4	Elabora la Cuenta por Liquidar Certificada, solicita la autorización del Titular del Departamento de Adquisiciones y del Titular de la Subdirección de Administración y realiza el Control de las Cuentas por contrato.		
5	Elabora Memorándum solicitando el pago al proveedor, recaba firma del Titular del Departamento de Adquisiciones, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SA-SG-DA-OCGP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Original del Memorándum : Titular del Departamento de Control Presupuestal</p> <p>Originales de Cuenta autorizada, Factura, soportes, Conformidad, verificación del CFDI</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>5ª. Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>Evalúa al proveedor de acuerdo a la Instrucción de evaluación, selección y reevaluación de proveedores.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OI-1

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento, conservación, remodelación o ampliación de la Infraestructura

**Propósito:** Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo al conjunto de instalaciones de la infraestructura del ISSTECH, que asegure su correcto funcionamiento.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud hasta la conclusión del servicio.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Infraestructura.

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su Reglamento.
- Normas Presupuestales para la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad, Disciplina y Racionalidad de Gasto de la Administración Pública Estatal.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DMS-MGI y PA-DMS-MGO)

### Políticas:

- Todos los servicios deberán estar programados en el POA, y las solicitudes firmadas y requisitadas.
- El Mantenimiento Preventivo, se realiza mediante previa programación con la finalidad de mantener en óptimas condiciones la infraestructura.
- El Mantenimiento correctivo se determina mediante una falla repentina en la infraestructura que no permita realizar correctamente su función y afecte la operatividad.
- El padrón de proveedores se actualizará semestralmente según la calificación que haya tenido el proveedor contratado, acorde a la efectividad en la realización de los mantenimientos.
- El proveedor deberá entregar el expediente técnico con evidencias fotográficas al concluir el servicio.
- El Titular de la Oficina de Infraestructura contará con el expediente técnico, para efectuar la revisión de los requisitos técnicos y llevará el registro en la bitácora de prestamos Hipotecarios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales Solicitud de necesidades de mantenimiento de Infraestructura local o foránea.		
2	Verifica si el requerimiento esta contemplado en el Presupuesto de Egresos y determina la validez técnica y financiera.  ¿Es procedente ?  No, continúa en la actividad No.2a Sí, continúa en la actividad No. 3		
2a	Comunica de manera económica al Órgano Administrativo requirente los motivos de la improcedencia y propone alternativas de solución. Regresa en la actividad No. 1		
3	Realiza verificación técnica del mantenimiento y/o servicio y prioriza las solicitudes de mantenimiento según necesidades y asigna un número de folio.		
4	Elabora memorándum de requisición de bienes y servicios y certificación de recursos, para su envío al Departamento de Adquisiciones; recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Departamento de Adquisiciones Requisición de bienes y servicios y certificación de bienes y servicios 1ª. Copia del Memorándum: Director General 2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General 3ª. Copia del Memorándum: Archivo 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
5	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales copia de la orden de servicio, enviada por la Oficina de Adquisiciones Generales y valida información plasmada según requisición.  ¿Cumple con lo especificado en la requisición?		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>No, continúa en la actividad No. 5a Si, continúa en la actividad No. 6</p> <p>5a Notifica de manera económica al Departamento de Adquisiciones para su corrección. Regresa en la actividad No. 5</p> <p>6 Notifica al proveedor para que proporcione el servicio .</p> <p>7 Supervisa el servicio hasta su conclusión.</p> <p>8 Recibe del proveedor la entrega del expediente técnico con evidencias fotográficas.</p> <p>¿El expediente cumple con lo especificado ?</p> <p>No, continúa en la actividad No. 8a Si, continúa en la actividad No. 9</p> <p>8a Solicita de manera económica al proveedor que requisiere el expediente técnico.</p> <p>9 Elabora acta de entrega- recepción en coordinación con el prestador del servicio y el encargado del centro de trabajo.</p> <p>10 Elabora bitácora de mantenimiento de infraestructura.</p> <p>11 Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Formato de Solicitud de Mantenimiento de Infraestructura

#### SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

FECHA DE SOLICITUD: (1)			DIA	MES	AÑO
ÁREA REQUIRENTE: (2)					
DESCRIPCIÓN DE LA FALLA Y/O SERVICIO REQUERIDO: (3)					
SELLO FECHA Y HORA DE RECIBIDO (4)			PERSONA QUE SOLICITA EL SERVICIO (5)		
			NOMBRE Y FIRMA		
USO EXCLUSIVO DEL AREA DE INFRAESTRUCTURA					
FECHA DE CONCLUSIÓN N: (6)			Clasificación del fallo: (7)		FOLIO: (8)
DIA	MES	AÑO			
			<input type="checkbox"/> Eléctrico	<input type="checkbox"/> Accesos	
			<input type="checkbox"/> Hidráulico	<input type="checkbox"/> Estructura	
			<input type="checkbox"/> Equipo	<input type="checkbox"/> Otro	
DESCRIPCIÓN DE ACCIONES REALIZADAS: (9)					
PROVEEDOR DE SERVICIOS: (10)					



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de llenado del formato "Solicitud de Mantenimiento de Infraestructura"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Día, mes y año de la solicitud
2. Nombre del Órgano Administrativo que requiere el servicio, local o foráneo
3. Descripción sucinta de la falla o del servicio que requiera
4. Sello, fecha y hora de recibido del departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
5. Nombre de la persona que solicita el servicio
6. Día, mes y año de la conclusión del servicio
7. Tipo de fallo a atendido
8. Folio proporcionado por la Oficina de Infraestructura
9. Descripción de las acciones realizadas por el proveedor y/o oficina de Infraestructura
10. Nombre del proveedor del servicio

Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large 'X' at the top right, a signature below it, and several other marks and signatures at the bottom of the page.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OMEM-1

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento de equipos médicos

**Propósito:** Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos médicos del ISSTECH para asegurar su funcionamiento.

**Alcance:** Desde que se recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales la solicitud de Mantenimiento de Equipos Médicos hasta que se recibe del Proveedor la documentación del servicio concluido.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Mantenimiento de Equipos Médicos.

### Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su Reglamento.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DMS-MEM)

### Políticas:

- Los servicios de mantenimiento de Equipos Médicos deberán estar programado en el POA.
- Las solicitudes se realizarán dependiendo de las necesidades de las unidades médicas.
- El mantenimiento preventivo: se realizará con la finalidad de que los equipos operen correctamente y lograr disminuir el mantenimiento correctivo.
- El mantenimiento correctivo: se realizará por una falla repentina en el equipo que no permita realizar correctamente su función.
- El proveedor que concluya el servicio, deberá entregar un expediente que contenga lo siguiente:
  1. Expediente técnico con evidencia fotográfica del servicio .
  2. Acta de entrega-recepción (Firma del proveedor que entrega el servicio y firmas de conformidad del personal responsable de la Unidad Médica donde se proporcionó el servicio y del Titular de la Oficina de Mantenimiento de Equipos Médicos).

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OMEM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, la solicitud de Mantenimiento de Equipos Médicos presentada por las Unidades Médicas.		
2	Organiza las solicitudes de acuerdo a las prioridades de las necesidades de las unidades médicas.		
3	Elabora requisición de bienes y servicios, firma y recaba firmas de Vo. Bo. del Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales y de Autorización del Titular de la Subdirección de Administración.		
4	Elabora Memorándum de envío, recaba firma del Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Titular del Departamento de Adquisiciones 1ª. Copia del Memorándum: Expediente 2ª. Copia del Memorándum: Minutario		
5	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, copia fotostática de la Orden de Servicio.		
6	Verifica si la orden de servicio cumple con lo solicitado en la requisición.  ¿Cumple?  No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7		
6a	Solicita de manera económica a la Oficina de Adquisiciones Generales la corrección. Regresa en la actividad No. 6		
7	Recibe notificación del Departamento de Adquisiciones sobre el inicio del trabajo de mantenimiento.		
8	Realiza monitoreo y supervisión del trabajo de mantenimiento que se lleva a cabo.		
9	Recibe notificación del proveedor del trabajo concluido.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OMEM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
10	<p>Verifica en las Unidades médicas, el trabajo realizado por el proveedor.</p> <p>¿El proveedor cumplió en tiempo y forma?</p> <p>No. Continúa en la actividad No.10a Si. Continúa en la actividad No. 12</p>		
11	Notifica de manera económica al Departamento de Adquisiciones el incumplimiento del proveedor. Termina procedimiento.		
12	Recibe del Proveedor la documentación del servicio concluido.		
13	Elabora bitácora de mantenimiento de equipos médicos.		
14	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-1

**Nombre del procedimiento:** Seguimiento y control de servicios básicos

**Propósito:** Procurar el uso eficiente de los recursos disponibles y los principios de racionalidad del gasto público.

**Alcance:** Desde que se recibe la solicitud para realizar el seguimiento del cumplimiento del servicio hasta la obtención de evidencia que respalda el cumplimiento del servicio.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Servicios Generales.

### Reglas:

- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Normas Internas para el Ejercicio y Control del Gasto.

### Políticas:

- Los servicios básicos, son aquellos servicios que ayudan al desarrollo de las actividades administrativas y operativas del ISSTECH, estos son: vigilancia, limpieza, RPBI, paquetería, fotocopiado, lavado de ropa hospitalaria y en el caso de oficinas centrales incluye jardinería, fumigación y el servicio de agua en garrafón.
- Los insumos alimenticios serán suministrados por la Oficina de Servicios Generales, quien solicitará el recurso al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, a través de un vale de caja simple, este servicio se dará exclusivamente para reuniones estratégicas, atención a visitantes y/o eventos organizados por los Órganos Administrativos.
- La supervisión de los servicios en las Unidades Médicas y centros de trabajo foráneos, lo realizará personal designado por su Titular, debiendo notificar a la Oficina de Servicios Generales de alguna anomalía en el cumplimiento de los servicios o interrupción de la realización de las mismas.
- Los Órganos Administrativos, deberán enviar evidencia del cumplimiento del servicio a la Oficina de Servicios Generales, ya sea mediante lista de asistencia, manifiesto de disposición de residuos peligrosos, bitácoras de trabajos realizados y/o memorándum de cumplimiento de servicio por el plazo correspondiente.
- Las evidencias deberán enviarse a un plazo no mayor a cinco días hábiles a mes vencido de los servicios realizados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2018		Septiembre 2019	1/3



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, solicitud para realizar el seguimiento del cumplimiento de los servicios básicos.		
2	Verifica la solicitud y determina si la solicitud es de Oficinas Centrales o de algún centro de trabajo foráneo.  ¿La solicitud es de Oficinas Centrales?  No. Continúa en la actividad No. 2a Sí. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora Memorándum en el cual solicita información de cumplimiento de los servicios solicitados, recaba firma del Titular Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Titular del Centro de Trabajo Foráneo 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración 4ª. Copia del Memorándum: Archivo 5ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Centro de Trabajo Foráneo, información en la que indica si el proveedor cumple o no con el servicio correspondiente, anexando documentación soporte. Continúa en la actividad No. 7		
4	Realiza recorridos en las instalaciones de Oficinas Centrales y registra la información en la Bitácora del servicio solicitado.		
5	Solicita de manera económica al Órgano administrativo que se trate, el estado de los servicios básicos, asistencia, Reporte de Novedades y evidencias del cumplimiento del servicio.		
6	Recibe del Órgano Administrativo, la información solicitada.		
7	Registra en Formato de Seguimiento al Cumplimiento de Servicios Básicos, los datos recabados.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2018			Septiembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones	
8	<p>Elabora Memorándum de envío de cumplimiento del servicio correspondiente, recaba firma del Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales</p> <p>Original del Memorándum : Titular del Departamento de Adquisiciones.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Administración</p> <p>4ª. Copia del Memorándum: Archivo</p> <p>5ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
9	<p>Archiva documentación en expediente respectivo</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2018			Septiembre 2019
		Hoja	
		3/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-2

**Nombre del procedimiento:** Administración de Combustible

**Propósito:** Administrar el combustible para los vehículos oficiales del Instituto, aplicando las medidas de racionalidad del gasto.

**Alcance:** Desde se que elabora la Cuenta por Liquidar Certificada hasta la entrega de los vales de combustible a los diferentes Órganos Administrativos.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Servicios Generales.

### Reglas:

- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Normas Internas para el Ejercicio y Control del Gasto.

### Políticas:

- El suministro de combustible y lubricantes a vehículos oficiales será autorizado por el Director General.
- La dotación de vales de gasolina será mensual y deberán ser solicitados mediante oficio a la Oficina de Servicios Generales, dependiente del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, serán entregados en dicha oficina y solo se usarán en días hábiles.
- Los Órganos Administrativos que reciben vales de gasolina, deberán reportar al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales en los primeros 5 días hábiles posteriores a mes vencido, el consumo mediante formato de Bitácora Mensual de Vehículo.
- La dotación de combustible para comisiones oficiales, se determinará de acuerdo al vehículo y en función de las actividades a realizar, conforme al programa de recorridos, debiendo aplicar las medidas de racionalidad del gasto público, así como apegarse a su disponibilidad presupuestaria.
- Es responsabilidad de cada Órgano Administrativo requirente la solventación de posibles observaciones por organismos auditores sobre el consumo de combustible.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2018		Septiembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora Cuenta por Liquidar Certificada y memoria de calculo para considerar el importe en la partida presupuestal correspondiente y turna al Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales para su autorización.  ¿Lo Autoriza?  No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2		
1a	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 1		
2	Elabora Cédula para pago y lo envía a la Subdirección de Finanzas .		
3	Recibe de la Oficina de Egresos, dependiente de la Subdirección de Finanzas copia de la transferencia para su trámite.		
4	Solicita de manera económica a la estación, la impresión de los vales de combustible correspondiente y programa la recepción de los mismos.		
5	Recibe de manera económica de la estación, los vales de combustible y revisa que cumpla con lo solicitado.  ¿Cumple?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Solicita de manera económica a la estación que cumpla con lo solicitado. Regresa en la actividad No. 5		
6	Dispersa vales de combustibles de acuerdo a lo programado y recaba firmas de recibido en el formato establecido para su entrega.		
7	Recibe de los Órganos Administrativos a mes vencido, la comprobación de uso de vales de combustible debidamente requisitada.		
8	Archiva documentación en expediente respectivo  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2018			Septiembre 2019
		Hoja	
		2/2	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-3

**Nombre del procedimiento:** Mantenimiento del parque vehicular

**Propósito:** Realizar el mantenimiento del parque vehicular del Instituto, asegurando su cuidado, vigilancia, conservación y mantenimiento.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud hasta la entrega del vehículo por parte del proveedor a la Oficina de Servicios Generales.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Servicios Generales.

### Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas y su reglamento.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DMS-MPV)

### Políticas:

- Los trabajos de mantenimiento vehicular se realizarán de conformidad al reporte de fallas.
- Los servicios correctivos se programan de acuerdo a la recepción del reporte de fallas, por lo que después de las 15:00 hrs, la programación se realizará al día siguiente.
- El resguardatario del vehículo deberá realizar el inventario de las pertenencias a encontrarse dentro de la unidad, deberá considerar el mantenimiento preventivo aproximadamente cada 6 meses después del primer mantenimiento y reportar oportunamente las fallas o deterioros al Departamento por conducto de la Oficina de Servicios Generales.
- Los resguardantes de los vehículos foráneos deberán enviar copia de la factura cada vez que realicen un mantenimiento o reparación a su unidad vehicular, para el expediente correspondiente.
- No se proporcionará el mantenimiento a vehículos, ni se suministrará combustible ni lubricantes, a vehículos que no se encuentren dados de alta en el inventario de activo fijo del Instituto.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Septiembre 2018		Septiembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-OSG-3

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Jefe de Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales la solicitud de Mantenimiento de parque vehicular.		
2	Elabora Memorándum de requisición de bienes y servicios y certificación de recursos; recaba firma del Titular de la Subdirección de Administración, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum : Departamento de adquisiciones Con la requisición de bienes y servicios y certificación de bienes y servicios 1ª. Copia del Memorándum: Director General 2ª. Copia del Memorándum: Subdirector General 3ª. Copia del Memorándum: Archivo 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
3	Recibe del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales copia de la orden de servicio, enviada por el Departamento de Adquisiciones; y valida información plasmada en la orden de servicio, según requisición.		
4	¿Cumple con lo especificado en la requisición? No, continúa en la actividad No. 4a Sí, continúa en la actividad No. 5		
4a	Notifica de manera económica al Departamento de Adquisiciones para su corrección. Regresa en la actividad No. 4		
5	Notifica al proveedor y se procede a la ejecución del servicio.		
6	Archiva documentación en expediente respectivo		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Septiembre 2018			Septiembre 2019
			2/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-ORPA-1

**Nombre del procedimiento:** Control de Almacenes

**Propósito:** Controlar los materiales, bienes o archivos que ingresan a los almacenes del ISSTECH, para su debido resguardo y suministro.

**Alcance:** Desde que se reciben los materiales, bienes o archivos para su resguardo hasta su entrega final.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Registro Patrimonial y Almacén

### Reglas:

- Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas y su Reglamento.
- Mapa de distribución del almacén
- Reglas de almacenamiento y manipulación
- Condiciones ambientales requeridas
- Control de condiciones ambientales
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DMS-CAL y PG-DMS-CRG)

### Políticas:

- Los software para el control de inventarios son el sistema de control patrimonial y el sistema informático de papelería.
- Los almacenes de medicamentos son responsabilidad de la Subdirección Médica.
- Se realizará inventario físico de los bienes muebles por lo menos cada seis meses.
- Se realizará inventarios de transferencia documental e inventarios de baja documental, por lo menos una vez al año.
- En caso de que no se localicen los archivos, deberá formularse acta circunstanciada con la participación del Titular del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, Titular de la Oficina de Registro Patrimonial y Almacén, Encargado del Almacén, representante de la Contraloría Interna y representante de la Unidad Jurídica; para deslindar las responsabilidades correspondientes.
- La baja de bienes muebles será autorizada por la Junta Directiva del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SA-DMSG-ORPA-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del proveedor o del Órgano Administrativo requirente, los materiales, bienes o archivos para resguardo en el almacén.	<p>Formato de Orden de Entrega de Materiales (PA-DMS-CAL_FR_4), Formato de Solicitud de Insumos Informáticos (PA-DMS-CAL_FR_5), Ficha de Control de Expedientes (PA-DMS-CAL_FR_6)</p>	
2	<p>Revisa las condiciones de los materiales, bienes o archivos y en el caso de materiales o bienes, verifica que cumpla con los requisitos establecidos en la factura, nota de remisión y/o pedido .</p> <p>¿Cumple con requisitos?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Regresa los materiales o bienes al proveedor y le solicita cumpla con los requisitos . Regresa en la actividad No. 1		
2	Recibe los materiales, bienes o archivos para resguardo en el almacén, registra en el Sistema de Inventarios respectivo y genera registros de entrada.		
3	Almacena los materiales o bienes recibidos, en base a la normatividad vigente establecida.		
4	Supervisa el cumplimiento de requisitos de almacén e inventarios y registra movimientos en el sistema de control patrimonial.		
5	<p>Recibe orden de entrega de materiales, solicitud de insumos informáticos o en su caso ficha de control de expedientes y revisa que esté completa y correcta.</p> <p>¿Está completa y correcta?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6</p>		
5a	Solicita la corrección. Regresa en la actividad No. 4		
6	Ubica el material, bien o archivo, registra la salida en el Sistema de inventarios, lo entrega y recaba firma de conformidad.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	ORDEN DE ENTREGA DE MATERIALES	PA-DMS-CAL_FR_04	180615V01	

SUBDIRECCION O UNIDAD:	(1)					
DEPARTAMENTO:	(2)					
OFICINA:	(3)					
FECHA:	(4)				No. DE ORDEN:	(5)

CODIFICACION	DESCRIPCION DEL MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD SURTIDA
			(7)	(8)
	(6)			

SOLICITÓ	Vo.Bo.	AUTORIZÓ	ENTREGÓ	RECIBIÓ
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO AUTORIZADO	JEFE INMEDIATO	JEFE DE LA ORPA	ENC. DEL ALMACÉN DE PAPELERÍA	NOMBRE Y FIRMA

Handwritten signatures and initials in blue ink, corresponding to the fields (9) through (13) and additional markings on the right side of the page.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de Llenado del Formato "Orden de Entrega de Materiales"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre de la Subdirección o Unidad de que se trate
2. Nombre del Departamento al que pertenece la Subdirección o Unidad de que se trate
3. Nombre de la Oficina que se trate.
4. Día, mes y año que se realiza la solicitud.
5. Número que de manera automática genera el Sistema Informático. (Escrito de manera manual por el encargado del almacén de papelería)
6. Datos detallados en el Catálogo de Materiales y Útiles de Oficina que deberá consultar para codificar de manera correcta.
7. Cantidad del material requerido en número.
8. Cantidad del material que se entrega en número.
9. Llenar como se indica (El personal autorizado es el que aparece en el **Catálogo de Firmas Autorizadas**).
10. Llenar como se indica.
11. Llenar como se indica.
12. Llenar como se indica.
13. Llenar como se indica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	Nombre del documento	Código	Versión	
	SOLICITUD DE INSUMOS INFORMÁTICOS	PA-DMS-CAL_FR_5	180615V01	

SOLICITUD DE INSUMOS INFORMATICOS				Folio: (2)
Área Solicitante: (1)				Fecha: (3)
clave	Descripción del Material	Unidad	Cantidad Solicitada	Cantidad Surtida
			(5)	(6)
	AUTORIZÓ			
	(7)			
	JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			

SOLICITÓ	Vo. Bo.
(8)	(9)
NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO	NOMBRE Y FIRMA
AUTORIZADO	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO PATRIMONIAL Y ALMACÉN

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



### Instructivo de Llenado del Formato "Solicitud de insumos informáticos"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del Órgano Administrativo que solicita los insumos informáticos.
2. Número que de manera automática genera el Sistema Informático. (Escrito de manera manual por el encargado del almacén de papelería).
3. Día, mes y año que se realiza la solicitud.
4. Número que de manera automática genera el Sistema Informático. (Escrito de manera manual por el encargado del almacén de papelería)
5. Datos detallados en el Catálogo de Materiales y Útiles de Oficina que deberá consultar para codificar de manera correcta.
6. Cantidad del material requerido en número.
7. Cantidad del material que se entrega en número.
8. Llenar como se indica (El personal autorizado es el que aparece en el **Catálogo de Firmas Autorizadas**).
9. Llenar como se indica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISSTECH			 ISSTECH
	Nombre del documento	Código	Versión	
	FICHA DE CONTROL DE EXPEDIENTES	PA-DMS-CAL_FR_6	180615V01	

Fecha: \_\_\_\_\_ (1)

Nombre del servidor público autorizado: \_\_\_\_\_ (2)

Puesto: \_\_\_\_\_ (3)

Área solicitante: \_\_\_\_\_ (4)

Motivo: \_\_\_\_\_ (5)

Descripción del documento: \_\_\_\_\_ (6)

Serie documental: \_\_\_\_\_ (7)

Expediente número: \_\_\_\_\_ (8) Caja número: \_\_\_\_\_ (9) Charola: \_\_\_\_\_ (10) Pasillo: \_\_\_\_\_ (11)

Año del documento: \_\_\_\_\_ (12) Tipo de Archivo: En trámite ( ) De concentración ( ) Histórico ( ) (13)

RECIBIÓ

ENTREGÓ

AUTORIZÓ

(14)

(15)

(16)

FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO  
AUTORIZADO

ENCARGADO DEL ALMACÉN DE  
ARCHIVO

JEFE DE LA ORPA

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Instructivo de Llenado del Formato "Ficha de Control de Expedientes"

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

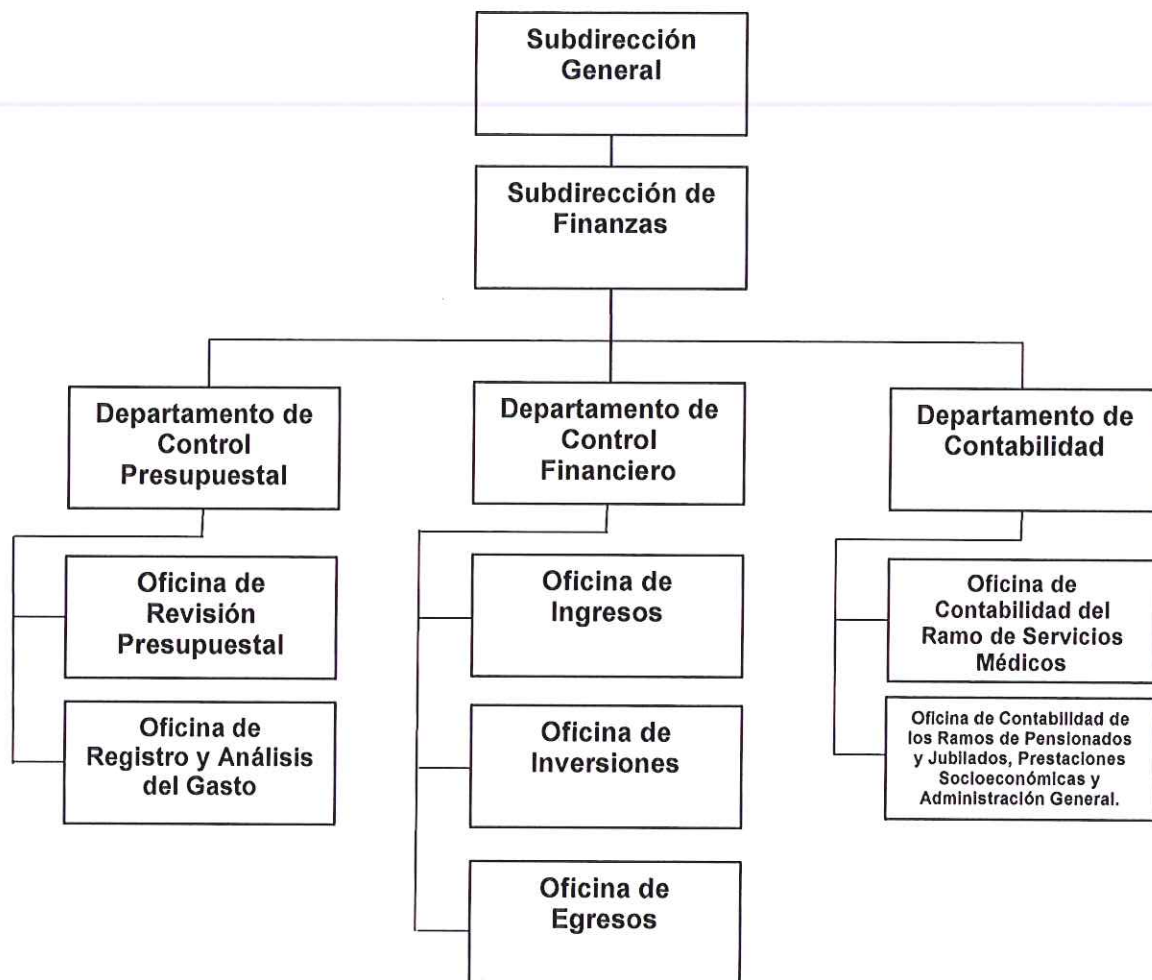
1. Día, mes y año que se realiza la solicitud del expediente.
2. Nombre del servidor público autorizado para solicitar expedientes, de acuerdo a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad PG-DMS-CRG y al Formato de Integrantes del Sistema Institucional de Archivos (SIA) documento PG-DMS-CRG\_FR\_1.
3. Llenar como se indica.
4. Nombre del Órgano Administrativo al que se encuentra adscrito el servidor público autorizado que solicita la documentación
5. Detallar el motivo por el cual requiere el expediente (s).
6. Describir en forma breve el contenido del expediente o documentación que se entregará en préstamo.
7. Serie documental, ejem. 04C.03 Expediente único de personal.
8. Número de expediente de que se trate.
9. Número de caja correspondiente (información que requisita el encargado del archivo correspondiente).
10. Número de charola en la que se encuentra el expediente (información que requisita el encargado del archivo correspondiente)
11. Pasillo en el que se encuentra el expediente (información que requisita el encargado del archivo correspondiente).
12. Año del documento.
13. Marcar con una X el tipo de archivo en el que se encuentra el expediente que se entregará en préstamo (trámite, concentración o histórico).
14. Llenar como se indica (el servidor público autorizado de acuerdo al documento del Sistema de Gestión de la Calidad PG-DMS-CRG).
15. Llenar como se indica del encargado del almacén del archivo correspondiente (trámite, concentración o histórico).
16. Llenar como se indica.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	L

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORP-1

**Nombre del procedimiento:** Revisión del ejercicio presupuestal de los Órganos Administrativos del ramo de servicios médicos.

**Propósito:** Que el presupuesto de los Órganos Administrativos del ramo de servicios médicos, se ejecute conforme al calendario que se deriva del Programa Operativo Anual.

**Alcance:** Desde la recepción de documentos hasta la emisión del reporte presupuestal y la Cuenta Pública.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Revisión Presupuestal

### Reglas:

- Ley de Planeación del Estado de Chiapas
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Decreto del Presupuesto de Egresos del Estado de Chiapas
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas y su Reglamento
- Normas internas para el ejercicio y control del gasto
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Normas y tarifas para la aplicación de viáticos y pasajes
- Lineamientos generales para el funcionamiento de los órganos de gobierno de las entidades paraestatales
- Instrumentos Normativos para la formulación del anteproyecto de Presupuesto de Egresos
- Normatividad para la utilización de Fondo Revolvente
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PG-DAQ-PPR y PG-DAQ-PPR\_IT\_2)

### Políticas:

- El Titular del Órgano Administrativo requirente, deberá aplicar las deductivas; así como los ajustes por concepto de faltantes, devoluciones de bienes y servicios requeridos, etc.
- La fecha límite para la recepción de la documentación será de manera semanal.
- Cuando no se tenga suficiencia presupuestal en la partida solicitada deberán elaborar una solicitud de adecuación presupuestal.
- En caso de no contar con disponibilidad financiera, dentro de los 7 días posteriores de cada mes, las Cuentas por Liquidar Certificadas, son turnadas al Departamento de Control financiero con la documentación original, para su registro en el rubro de pasivos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del Órgano Administrativo requirente, Cuentas por Liquidar Certificadas, adecuaciones, requisiciones y demás documentos que incidan en el control del gasto.		
2	Revisa los documentos recibidos.  ¿Los documentos están completos o bien integrados?  No. continúa en la actividad No. 2a Sí. continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora volante de devolución por la documentación faltante o que esté mal integrada y devuelve al Órgano Administrativo requirente. Regresa en la actividad No. 1		
3	Valida que el Órgano Administrativo requirente cuente con suficiencia presupuestal.  ¿Cuenta con suficiencia presupuestal?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Solicita de manera económica al Órgano Administrativo, realice la solicitud para la adecuación presupuestal.		
4	Registra el ejercicio del gasto en el Sistema Presupuestario, con el status de devengado.		
5	Elabora reporte de supervisión para trámite de pago y envía a la Oficina de Egresos para su trámite correspondiente.		
6	Recibe de la Oficina de Egresos reporte de pagos efectuados y registra en Sistema Presupuestario para cambiar de status de presupuesto devengado a presupuesto pagado.		
7	Realiza indexación de datos y registros presupuestales al cierre de cada mes.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORP-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Solicita de manera económica al Jefe del Departamento de Contabilidad reporte de conciliación.		
9	Recibe de manera económica del Departamento de Contabilidad, el reporte solicitado.		
10	Concilia la información presupuestal con la contable a efecto de verificar y unificar montos al cierre de cada mes		
11	Realiza indexación del Sistema Presupuestario para la emisión de los reportes presupuestales.		
12	Emite de manera mensual reporte presupuestal de los Órganos Administrativos del ramo de servicios médicos y lo entrega al Titular del Departamento de Control Presupuestal, para consolidar los ramos y enviarlo de manera económica a la Secretaría de Hacienda.		
13	Emite de manera trimestral la Cuenta Pública de los Órganos Administrativos del ramo de servicios médicos y lo entrega al Titular del Departamento de Control Presupuestal, para consolidar los ramos y enviarlo de manera económica a la Secretaría de Hacienda.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORAG-1

**Nombre del procedimiento:** Revisión del ejercicio presupuestal de los Órganos Administrativos del ramo de administración general, prestaciones socioeconómicas, pensiones y jubilaciones.

**Propósito:** Que el presupuesto de los Órganos Administrativos del ramo de administración general, prestaciones socioeconómicas, pensiones y jubilaciones, se ejecute conforme al calendario que se deriva del Programa Operativo Anual.

**Alcance:** Desde la recepción de documentos hasta la emisión del reporte presupuestal y la Cuenta Pública.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Registro y Análisis del Gasto

### Reglas:

- Ley de Planeación del Estado de Chiapas
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Decreto del Presupuesto de Egresos del Estado de Chiapas
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas y su Reglamento
- Normas internas para el ejercicio y control del gasto
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Normas y tarifas para la aplicación de viáticos y pasajes
- Lineamientos generales para el funcionamiento de los órganos de gobierno de las entidades paraestatales
- Instrumentos Normativos para la formulación del anteproyecto de Presupuesto de Egresos
- Normatividad para la utilización de Fondo Revolvente
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PG-DAQ-PPR y PG-DAQ-PPR\_IT\_2)

### Políticas:

- El Titular del Órgano Administrativo requirente, deberá aplicar las deductivas; así como los ajustes por concepto de faltantes, devoluciones de bienes y servicios requeridos, etc.
- La fecha límite para la recepción de la documentación será de manera semanal.
- Cuando no se tenga suficiencia presupuestal en la partida solicitada deberán elaborar una solicitud de adecuación presupuestal.
- En caso de no contar con disponibilidad financiera, dentro de los 7 días posteriores de cada mes, las Cuentas por Liquidar Certificadas, son turnadas al Departamento de Control financiero con la documentación original, para su registro en el rubro de pasivos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona del Órgano Administrativo requirente, Cuentas por Liquidar Certificadas, adecuaciones, requisiciones y demás documentos que incidan en el control del gasto.		
2	Revisa los documentos recibidos.  ¿Los documentos están completos o bien integrados?  No. continúa en la actividad No. 2a Sí. continúa en la actividad No. 3		
2a	Elabora volante de devolución por la documentación faltante o que esté mal integrada y devuelve al Órgano Administrativo requirente. Regresa en la actividad No. 1		
3	Valida que el Órgano Administrativo requirente cuente con suficiencia presupuestal.  ¿Cuenta con suficiencia presupuestal?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Solicita de manera económica al Órgano Administrativo, realice la solicitud para la adecuación presupuestal.		
4	Registra el ejercicio del gasto en el Sistema Presupuestario, con el status de devengado.		
5	Elabora reporte de supervisión para trámite de pago y envía a la Oficina de Egresos para su trámite correspondiente.		
6	Recibe de la Oficina de Egresos reporte de pagos efectuados y registra en Sistema Presupuestario para cambiar de status de presupuesto devengado a presupuesto pagado.		
7	Realiza indexación de datos y registros presupuestales al cierre de cada mes.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja 2/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCP-ORAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Solicita de manera económica al Jefe del Departamento de Contabilidad reporte de conciliación.		
9	Recibe de manera económica del Departamento de Contabilidad, el reporte solicitado.		
10	Concilia la información presupuestal con la contable a efecto de verificar y unificar montos al cierre de cada mes		
11	Realiza indexación del Sistema Presupuestario para la emisión de los reportes presupuestales.		
12	Emite de manera mensual reporte presupuestal de los Órganos Administrativos del ramo de administración general, prestaciones socioeconómicas, pensiones y jubilaciones y lo entrega al Titular del Departamento de Control Presupuestal, para consolidar los ramos y enviarlo de manera económica a la Secretaría de Hacienda.		
13	Emite de manera trimestral la Cuenta Pública de los Órganos Administrativos del ramo de administración general, prestaciones socioeconómicas, pensiones y jubilaciones y lo entrega al Titular del Departamento de Control Presupuestal, para consolidar los ramos y enviarlo de manera económica a la Secretaría de Hacienda.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

**Nombre del procedimiento:** Control de Ingresos

**Propósito:** Controlar los ingresos que se generan en el ISSTECH.

**Alcance:** Desde que recibe la solicitud de integrar información de los ingresos generados en el ISSTECH hasta el envío del recibo de ingresos correspondiente.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Ingresos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Lineamientos Generales para el funcionamiento de los órganos de gobierno de las entidades paraestatales
- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas y su Reglamento.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Sistema de Gestión de Calidad (documento PA-DCF-CIN)

### Políticas:

- La información para integrar el calendario de Ingresos y el Flujo Financiero de Ingresos para el siguiente ejercicio fiscal, es solicitada por la Unidad de Planeación durante los meses de julio a octubre de cada año.
- La Cédula de Determinación de Cuotas y Aportación, se deberá solicitar a la Secretaría de Hacienda de manera económica, con 2 o 5 días de anticipación a la fecha de pago de la quincena correspondiente al presente ejercicio fiscal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Control Financiero, solicitud de información para integrar el Calendario de Ingresos Programados solicitado por la Unidad de Planeación para el siguiente ejercicio fiscal.		
2	Elabora Memorándum en el cual solicita a los Órganos Administrativos generadores de ingresos, el estimado de ingresos para el siguiente ejercicio fiscal, recaba firma del titular de la Subdirección de Finanzas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum                      Titulares de los órganos Administrativos generadores Ingresos. 1ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Unidad de Planeación. 4ª. Copia del Memorándum:                      Expediente 5ª. Copia del Memorándum:                      Minutario		
3	Recibe de los Órganos Administrativos generadores de Ingresos la información solicitada.		
4	Integra la información para el Calendario de Ingresos y elabora Memorándum de envío, recaba firma del Titular de la Subdirección de Finanzas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum Calendario de ingresos:                      Titular de la Unidad de Planeación. 1ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum:                      Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum:                      Titular del Departamento de Control Financiero. 4ª. Copia del Memorándum:                      Expediente 5ª. Copia del Memorándum:                      Minutario		
5	Recibe del Departamento de Control Financiero solicitud de validación del Flujo Financiero de Ingresos, solicitado por la Unidad de Planeación para el siguiente ejercicio fiscal.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Revisa la información del Flujo Financiero de Ingresos enviado por la Unidad de Planeación y determina.</p> <p>¿La información es correcta?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7</p>		
6a	Solicita de manera económica a la Unidad de Planeación la corrección correspondiente.		
7	<p>Elabora Memorándum de envío del Flujo Financiero de Ingresos validado, recaba firma del Titular de la Subdirección de Finanzas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Flujo financiero de Ingresos: Titular de la Unidad de Planeación.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Memorándum: Expediente 4ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
8	Solicita de manera económica a la Secretaría de Hacienda y a los Organismos afiliados al ISSTECH, Cédula de determinación de cuotas y aportación durante el presente ejercicio fiscal, asimismo el recurso correspondiente.		
9	Recibe de la Secretaria de Hacienda y de los Órganos afiliados al ISSTECH, lo solicitado.		
10	Elabora hoja de trabajo (Cuotas y aportaciones) y Distribución de cuotas, aportaciones y recuperación de préstamos.		
11	<p>Consulta la cuenta bancaria en la Banca Electrónica, Imprime estado de cuenta y verifica si los depósitos están completos</p> <p>¿El depósito está completo?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 11a Si. Continúa en la actividad No. 12</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11a	Elabora control de distribución de ingresos captados. Continúa en la actividad No. 13		
12	Elabora recibo de recursos.		
13	Informa al Titular del Departamento de Control Financiero, los ingresos captados.		
14	Recibe del Departamento de Control Financiero instrucción para realizar transferencia electrónica a los Ramos de Seguro.		
15	Realiza transferencia electrónica a los Ramos de Seguro y Obtiene los comprobantes correspondientes.		
16	Verifica la diferencia entre la Cédula de determinación y los depósitos.  ¿Está completamente pagado?  No. Regresa en la actividad No. 11 Si. Continúa en la actividad No. 17		
17	Elabora Memorándum en el cual envía recibo de recursos, representación impresa del CFDI, recaba firma del Titular de la Subdirección de Finanzas y Vo. Bo. del Titular del Departamento de Control Financiero, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio Recibo de recursos:  1ª. Copia del Oficio: 2ª. Copia del Oficio: 3ª. Copia del Oficio:  4ª. Copia del Oficio: 5ª. Copia del Oficio:		
	Titulares de los Órganos Administrativos correspondientes, pertenecientes a los Organismos Públicos afiliados al ISSTECH o a la Secretaría de Hacienda. Titular de la Dirección General Titular de la Subdirección General Titular del Departamento de Contabilidad Expediente Minutario		
18	Archiva documentación en expediente respectivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	4/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de Conciliaciones Bancarias

**Propósito:** Conciliar las diferentes operaciones de las cuentas bancarias del ISSTECH.

**Alcance:** Este procedimiento aplica desde la recepción de los estados de cuenta hasta la elaboración de las Conciliaciones Bancarias.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Ingresos

### Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas y su reglamento
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Normatividad contable de la Secretaría de Hacienda
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PG-DAQ-PPR)

### Políticas:

- La Oficina de Ingresos deberá realizar al cierre del mes contable, las Conciliaciones Bancarias de las cuentas de cheques y de inversiones del ISSTECH.
- Los cheques expedidos que tengan mas de 6 meses en circulación sin haberse cobrado, se cancelarán a través de la banca electrónica o en su defecto por medio de correo electrónico del ejecutivo de la Banca.
- Los depósitos no identificados que tengan más de tres meses, así como los cheques cancelados se enviarán de manera oficial al Departamento de Contabilidad para su registro.
- En el caso de las operaciones bancarias, la captura estará a cargo de la Oficina de Egresos y la transmisión o ejecución a cargo de la Oficina de Ingresos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona de las Instituciones bancarias a través de la descarga en la banca digital o por paquetería, los Estados de Cuenta correspondientes.		
2	Recibe de manera económica del Departamento de Contabilidad, los auxiliares de las cuentas para elaborar la conciliación bancaria.		
3	Compara los movimientos reflejados en los Estados de cuenta contra los movimientos registrados en los auxiliares de contabilidad y determina.  ¿Existen cargos del Banco no considerados en los auxiliares?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No 4		
3a	Verifica si existen cargos en los auxiliares que no estén considerados en el estado de cuenta del Banco.  ¿Existen cargos en los auxiliares no considerados por el Banco?  No. Continúa en la actividad No. 5 Si. Continúa en la actividad No. 4		
4	Elabora oficio solicitando la bonificación de los cargos realizados, recaba firma del Titular del Departamento de Control Financiero, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio		



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4a	Informa de manera económica al Departamento de Contabilidad, sobre los movimientos bancarios que no ha registrado en los auxiliares y sobre los movimientos que si registró pero no causarán efecto bancario.		
4b	Elabora Cuenta por Liquidar Certificada, aplicando el cargo correspondiente.		
5	Elabora caratula de conciliación con sus anexos (comisiones bancarias, cheques en circulación, depósitos no identificados) de las cuentas bancarias en dos tantos y recaba firmas de quien elabora, revisa y da Vo. Bo.		
6	Elabora Memorándum de envío de la Conciliación Bancaria, recaba firma del Titular del Departamento de Control Financiero, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular del Departamento de Conciliación bancaria en Contabilidad Original y Copia: 1ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Subdirección de Finanzas 2ª. Copia del Memorándum:      Expediente 3ª. Copia del Memorándum:      Minutario		
7	Elabora Memorándum de envío de la Conciliación Bancaria, recaba firma del Titular de la Subdirección de Finanzas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular de la Contraloría Interna del ISSTECH. Copia de la Conciliación bancaria: 1ª. Copia del Memorándum:      Titular del Departamento de Control Financiero 2ª. Copia del Memorándum:      Expediente 3ª. Copia del Memorándum:      Minutario		
8	Archiva documentación en expediente respectivo y en archivo magnético.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			3/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

**Nombre del procedimiento:** Inversión de recursos financieros

**Propósito:** Informar oportunamente de los resultados y de la situación financiera de los procesos de inversión de los recursos financieros del ISSTECH.

**Alcance:** Desde que se recepciona los reportes de ingresos y egresos hasta que solicita al banco la inversión de recurso.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Inversiones

**Reglas:**

- Ley del ISSTECH

**Políticas:**

- Los reportes de ingresos y egresos deberán estar firmados por los responsables de emitir la información.
- Las inversiones de las cuentas de ISSTECH se harán según la disponibilidad que exista en las cuentas.
- Los reportes generados de ingresos y egresos, se actualizarán según la información captada de las oficinas correspondientes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepciona de las Oficinas de Ingresos y Egresos, los documentos para verificar si procede o no la inversión del recurso en las cuentas.		
2	Revisa que los documentos estén completos y firmados por los responsables.  ¿Los documentos están completos y firmados?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Devuelve al Órgano Administrativo correspondiente, la documentación, para que recabe firmas y/o anexe la información faltante. Regresa en la actividad No. 1		
3	Registra la información en el control de Reporte de Ingresos y Egresos, para tener el saldo disponible en las cuentas, el control de movimientos y para ver si existe suficiencia para invertir.  ¿Existe suficiencia para invertir?  No. Termina procedimiento. Si, continúa en la actividad No. 3a		
3a	Envía correo electrónico al ejecutivo del Banco correspondiente para solicitar los datos de la inversión con los intereses generados.		
4	Recibe de manera económica del Banco, los datos solicitados.		
5	Elabora Oficio en el cual solicita la inversión de recurso, recaba firmas del Titular del Departamento de Control Financiero y del Titular de la Subdirección de Finanzas, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Oficio: Banco correspondiente 1ª. Copia del Oficio: Titular del la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio: Titular del Departamento de Contabilidad  4ª. Copia del Oficio: Expediente 5ª. Copia del Oficio: Minutario		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Noviembre 2019	
		Hoja	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Archiva documentación en expediente respectivo.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

**Nombre del procedimiento:** Gestión de recursos del Fideicomiso de inversión y elaboración del Flujo Financiero de las cuentas de inversión.

**Propósito:** Gestionar los recursos del Fideicomiso de Inversión y administrar el Fondo de Pensiones y Jubilaciones, a través de fondos y estrategias operados con los asesores de inversión contratados por el ISSTECH.

**Alcance:** Desde la recepción de la documentación hasta la elaboración del flujo financiero.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Inversiones

### Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Séptimo Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso de Inversión y Administración del Fondo de Pensiones y Jubilaciones del ISSTECH
- Lineamientos para la Operación del Fideicomiso de Inversión y Administración del Fondo de Pensiones y Jubilaciones del ISSTECH
- Reglas de operación para los Préstamos a Corto Plazo con Recursos del Fideicomiso

### Políticas:

- La Oficina de Inversiones enviará al Fiduciario las siguientes instrucciones:
  1. Instrucción de las inversiones que integran el patrimonio del Fideicomiso, la cual deberá estar firmada por los miembros propietarios y/o suplentes del Comité Técnico del Fideicomiso.
  2. Instrucción de los gastos con recursos del Fideicomiso a las cuentas pagadoras del ISSTECH para tener liquidez y realizar los pagos de Nómina, Gastos de Sepelio y Gastos de Administración, la cual bastará únicamente con la firma del Secretario Técnico del Comité o Suplente.
  3. Instrucción de los Traspasos de Recursos, donde se tienen las inversiones, a la cuenta de cheques del Fideicomiso para tener liquidez y realizar los pagos correspondientes, la cual bastará únicamente con la firma del Secretario Técnico del Comité o Suplente
- La Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas deberá entregar a la Subdirección de Finanzas, los oficios referente al pago de la nómina de Pensionados y Jubilados del ISSTECH, con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de pago según calendario, para gestionar los recursos ante el Fiduciario.
- Los estados de cuenta se solicitarán al Fiduciario, a la Institución Financiera donde se tiene los recursos invertidos que integran el patrimonio del Fideicomiso y al banco, en los primeros 10 días naturales de cada mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recepciona del Órgano Administrativo correspondiente, documentación para gestionar el recurso del Fideicomiso y revisa si la documentación está correcta y completa.</p> <p>¿La documentación está correcta y completa?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1a	Devuelve al Órgano Administrativo correspondiente la documentación y solicita que modifiquen o que la completen. Regresa en la actividad No. 1		
2	<p>Elabora Oficio de instrucción para gestionar el recurso del Fideicomiso a las cuentas pagadoras del ISSTECH, recaba firma del Secretario Técnico del Comité de Fideicomiso y/o Suplente</p> <p>Original del Oficio: Fiduciario 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Subdirección General 3ª. Copia del Oficio: Titular del Departamento de Contabilidad 4ª. Copia del Oficio: Titular del Departamento de Control Financiero 5ª. Copia del Oficio: Expediente 6ª. Copia del Oficio: Minutario</p>		
3	Recibe del Fiduciario notificación del deposito de los recursos solicitados.		
4	Informa a la oficina de ingresos y egresos, la fecha y hora con la que se obtendrá el recurso disponible en las cuentas pagadoras del ISSTECH.		
5	Solicita vía correo electrónico los estados de cuenta, al Fiduciario, a la Institución Financiera donde se tiene los recursos invertidos que integran el patrimonio del Fideicomiso y al banco.		
6	<p>Recibe vía correo electrónico los estados de cuenta solicitados y verifica si las cifras son correctas.</p> <p>¿Las cifras son correctas?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 6a Si. Continúa en la actividad No. 7</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/4



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6a	Envía vía correo electrónico a quien corresponda, las observaciones para su corrección. Regresa en la actividad No. 6		
7	Elabora flujo financiero de las cuentas correspondiente al mes inmediato anterior.		
8	Elabora cédulas de comisión bancaria por guarda y custodia de los instrumentos financieros y honorarios del Fiduciario.		
9	Elabora Memorándum, en el cual envía las cédulas de comisión bancaria por guarda y custodia de los instrumentos financieros y honorarios del Fiduciario para su registro, recaba firma del Titular del Departamento de Control Financiero, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum: Titular del Departamento de Control Presupuestal 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Subdirección de Finanzas 2ª. Copia del Memorándum: Titular del Departamento de Contabilidad 3ª. Copia del Memorándum: Expediente 4ª. Copia del Memorándum: Minutario		
10	Envía vía correo electrónico, los estados de cuenta al Departamento de Contabilidad para que realicen los registros contables y generen los auxiliares.		
11	Recibe de manera económica del Departamento de Contabilidad los auxiliares para conciliar con las cifras presentadas en el estado financiero emitido por el Fiduciario.		
12	Realiza la conciliación de los auxiliares emitidos por el Departamento de Contabilidad con las cifras presentadas en el estado financiero que es emitido por el Fiduciario y determina.  ¿Las cifras son correctas en los auxiliares?  No. Continúa en la actividad No. 12a Si. Continúa en la actividad No. 13		
Primera emisión		Actualización	
Próxima revisión		Hoja	
Noviembre 2018		Noviembre 2019	
		3/4	





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OI-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
12a	Devuelve de manera económica los auxiliares al Departamento de Contabilidad para las correcciones pertinentes o en su caso quedan en partida de conciliación. Regresa en la actividad No. 11		
13	Elabora Conciliación del Fideicomiso y/o Reserva Técnica y lo anexa al Flujo Financiero.		
14	Elabora Memorándum, en el cual reporta el Flujo Financiero del mes que corresponda, recaba firma del Titular del Departamento de Control Financiero, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Titular del Departamento de Programación dependiente de la Unidad de Planeación 1ª. Copia del Memorándum:    Titular de la Subdirección de Finanzas 2ª. Copia del Memorándum:    Titular del Departamento de Contabilidad 3ª. Copia del Memorándum:    Expediente 4ª. Copia del Memorándum:    Minutario		
15	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			4/4





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DCF-OE-1

**Nombre del procedimiento:** Control de Egresos

**Propósito:** Realizar los pagos a proveedores, prestadores de servicios, ministración de recursos, préstamos, sueldos, pensiones y generar la información para el registro contable.

**Alcance:** Desde la recepción de Cuentas por Liquidar Certificadas hasta el envío de información al Departamento de Contabilidad.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Egresos

### Reglas:

- Ley del ISSTECH.
- Normatividad para la utilización de Fondo Revolvente del ISSTECH.
- Sistema de Gestión de Calidad (documentos PG-DAQ-PPR y PG-DAQ-PPR\_IT\_2)

### Políticas:

- La Cuenta por Liquidar Certificada deberá tener el soporte de la documentación original, cumplir con los requisitos fiscales de acuerdo a la normatividad contable y financiera, deberá traer anexo la factura electrónica CFDI expedida por la Secretaría de Hacienda e indicar el número de la cuenta bancaria del beneficiario y del ramo de seguros donde corresponda el gasto.
- El pago por concepto de Préstamos se realizará de acuerdo a la información emitida por el Departamento de Prestaciones Económicas y deberá hacerse cada mes conforme a calendario autorizado.
- El pago por Sueldos y Pensiones se realizará de acuerdo a la Cuenta por Liquidar Certificada mediante tarjetas de débito o a través de cheques nominativos.
- El pago mensual y quincenal por concepto de pensiones alimenticias, deberá hacerse dentro de los primeros 7 días después de elaborado el pago de pensiones y jubilaciones conforme al calendario establecido.
- Los cheques que no hayan sido cobrados en el lapso de 45 días se cancelaran.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRSM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente la Cuenta por Liquidar Certificada, adecuaciones, requisiciones y demás documentos que incidan en el control del gasto.		
2	Revisa los documentos y verifica si están completos.  ¿Los documentos están completos?  No, continúa en la actividad No. 2a Sí, continúa en la actividad No. 3		
2a	Devuelve la documentación al Órgano Administrativo correspondiente. Regresa en la actividad No. 1		
3	Registra la Cuenta por Liquidar Certificada en el Sistema de Egresos, recaba firma de autorización del Titular de la Subdirección de Finanzas y programa el pago de acuerdo a la Suficiencia de Fondos.  ¿Existe suficiencia de Fondos?  No. Continúa en la actividad No. 3a Sí. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Resguarda las Cuentas por Liquidar Certificadas para futuro Pago de acuerdo a la Suficiencia de Fondos y/o envía al Departamento de Contabilidad al final de cada mes para la creación del pasivo correspondiente.		
4	Realiza los pagos mediante cheque y/o transferencia bancaria.		
5	Registra los pagos en el sistema de egresos y emite reportes de folios utilizados, SPEI, cheques emitidos y transferencias bancarias.		
6	Envía de manera económica los reportes a la Oficina de inversiones para la actualización de saldos y al Departamento de Contabilidad para su registro contable.		
7	Archiva documentación en expediente respectivo.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/2	

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRSM-1

**Nombre del procedimiento:** Registro contable Pólizas de Egresos y Diario

**Propósito:** Registrar en el Sistema de Contabilidad, los movimientos en pólizas de egresos y diario que se realizan en el ISSTECH para generar los Estados Financieros.

**Alcance:** Desde que se recibe la documentación contable de los Órganos Administrativos para su registro en el Sistema de Contabilidad hasta la emisión de los Estados Financieros.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Contabilidad del Ramo de Servicios Médicos

### Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas
- Ley de Armonización Contable
- Normatividad Contable del Gobierno del Estado de Chiapas
- Código Fiscal de la Federación
- Ley del Impuesto sobre Renta
- Decreto del Presupuestos de Egresos del Estado de Chiapas
- Clasificador por Objeto del Gasto
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley de Disciplina Financiera
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-DCT-CNT)

### Políticas:

- La Oficina de Egresos deberá entregar al Departamento de Contabilidad, cada 3er. día hábil y a mas tardar el día 4 del mes siguiente, la documentación soporte para el registro contable de los egresos y pasivos; y al cierre de cada mes los estados de cuentas bancarias y del fideicomiso, así como los cortes de chequeras o transferencias electrónicas por cuentas bancarias.
- El Departamento de Control Presupuestal deberá entregar al Departamento de Contabilidad en forma semanal y a mas tardar el día 4 del mes siguiente, las cédulas de comprobaciones de ministraciones y gastos debidamente requisitados de los Órganos Administrativos foráneos para su registro contable.
- La Unidad Jurídica deberá entregar al Departamento de Contabilidad dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, los pasivos contingentes por pensiones máximas, por laudos laborales y por asuntos mercantiles.
- El Departamento de Pensiones y Jubilaciones, Afiliación y Vigencia de Derechos deberá entregar al Departamento de Contabilidad dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, el pasivo contingente de pensiones y jubilaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRSM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de los Órganos Administrativos documentación soporte para su registro contable.		
2	Ordena la documentación por fecha y numera por tipo de pólizas.		
3	Verifica que la documentación soporte este completa.  ¿La documentación está completa?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Solicita a los Órganos Administrativos los documentos faltantes.		
4	Captura los movimientos de las pólizas en el Sistema de Contabilidad.		
5	Procesa la información en el Sistema y revisa si existen inconsistencias en la captura o si existen diferencias de cifras de egresos, ingresos y bancos.  ¿Existen inconsistencias de captura?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Concilia con el Departamento de Control Presupuestal y el Departamento de Control Financiero las diferencias de las cifras de egresos y bancos. Continúa en la actividad No. 7		
6	Determina las Inconsistencias de la captura.		
7	Realiza correcciones correspondientes.		
8	Integra, entera y tramita el pago de impuestos federales y estatales, el día 17 de cada mes.		
9	Genera del Sistema Contable la Balanza de Comprobación, los Estados Financieros previos e imprime las pólizas.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRSM-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
10	Elabora el flujo de Ingresos y Egresos contable, generados de las operaciones del ISSTECH en forma mensual, con cifras de los estados financieros.		
11	Revisa las cifras del flujo de Ingresos y Egresos contable contra las cifras de los estados financieros  ¿Existe inconsistencia en cifras con los estados financiero?  No. Continúa en la actividad 11a Si. Continúa en la actividad 12.		
11a	Imprime reporte y entrega de forma económica al Departamento de Contabilidad. Continúa en la actividad No. 13		
12	Valida inconsistencias y corrige. Regresa en la actividad No. 11		
13	Elabora formatos "Variación en cuentas de balance" y "Estado analítico del activo" y entrega de manera económica al departamento de contabilidad para integrarlo al tomo de los estados financieros		
14	Informa de manera económica al Departamento de Contabilidad, sobre los movimientos bancarios que no ha registrado en los auxiliares y sobre los movimientos que si registró pero no causarán efecto bancario.		
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		3/3	

*[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRPJPSAG-1

**Nombre del procedimiento:** Registro contable de pólizas de ingresos, emisiones y recuperaciones de préstamos.

**Propósito:** Registrar en el Sistema de Contabilidad, los movimientos de Ingresos, emisiones y recuperaciones de préstamos que se realizan en el ISSTECH para generar los Estados Financieros.

**Alcance:** Desde que se recibe la documentación contable de los Órganos Administrativos para su registro en el Sistema de Contabilidad hasta generar los Estados Financieros.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Contabilidad del Ramo de Pensionados y Jubilados, Prestaciones Socioeconómicas y Administración General.

### Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas
- Ley de Armonización Contable
- Normatividad Contable del Gobierno del Estado de Chiapas
- Código Fiscal de la Federación
- Ley del Impuesto sobre Renta
- Decreto del Presupuestos de Egresos del Estado de Chiapas
- Clasificador por Objeto del Gasto
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley de Disciplina Financiera
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PA-DCT-CNT)

### Políticas:

- La oficina de Ingresos deberá entregar al Departamento de Contabilidad ,cada 3er. Día hábil y a mas tardar el día 4 del mes siguiente, fichas de depósito, spei (transferencias electrónicas) e informe diario de inversiones con toda la documentación soporte.
- La Oficina de Egresos deberá entregar al Departamento de Contabilidad, cada 3er día hábil y a mas tardar el día 4 del mes siguiente, los pagos a través de cheques o transferencias electrónicas, Cuentas por Liquidar Certificadas relativas al otorgamiento y recuperación de los diferentes préstamos que otorga el ISSTECH a sus derechohabientes, con toda la documentación soporte y al cierre de cada mes, estados de cuentas bancarias y de fideicomiso.
- El Departamento de Prestaciones Económicas deberá entregar al Departamento de Contabilidad a mas tardar el día 4 del mes siguiente, información mensual de emisiones, recuperación de préstamos y al día siguiente de su aplicación las tarjetas de aplicación a los Kardex y afectaciones a la reserva de garantía de préstamos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRPJPSAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de los Órganos Administrativos documentación soporte para su registro contable.		
2	Ordena la documentación por fecha y numera por tipo de pólizas.		
3	Verifica que la documentación soporte este completa.  ¿La documentación está completa?  No. Continúa en la actividad No. 3a Si. Continúa en la actividad No. 4		
3a	Solicita a los Órganos Administrativos los documentos faltantes.		
4	Captura los movimientos de las pólizas en el Sistema de Contabilidad.		
5	Procesa la información en el Sistema y revisa si existen inconsistencias en la captura o si existen diferencias de cifras de egresos, ingresos y bancos.  ¿Existen inconsistencias de captura?  No. Continúa en la actividad No. 5a Si. Continúa en la actividad No. 6		
5a	Concilia con el Departamento de Control Presupuestal y el Departamento de Control Financiero las diferencias de las cifras de egresos, ingresos y bancos. Continúa en la actividad No. 7		
6	Determina las Inconsistencias de la captura.		
7	Realiza correcciones correspondientes.		
8	Genera en el Sistema la Balanza de Comprobación, los Estados Financieros previos e imprime las pólizas.		
9	Analiza con el Titular del Departamento de Contabilidad y con el Titular de la Oficina de Contabilidad del Ramo de Servicios Médicos, los saldos.		
Primera emisión		Actualización	
Noviembre 2018		Próxima revisión	
		Hoja	
		Noviembre 2019	
		2/3	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRPJPSAG-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>¿Los saldos son correctos?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 9a Sí. Continúa en la actividad No. 10</p>		
9a	Realiza las correcciones. Regresa en la actividad No. 9		
10	Genera en el Sistema, los Estados Financieros definitivos.		
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRPJPSAG-2

**Nombre del procedimiento:** Elaboración de conciliaciones de préstamos.

**Propósito:** Determinar las diferencias de los registros contables y los registros de prestaciones.

**Alcance:** Desde que se se reciben los registros de préstamos hasta que se envía la conciliación al Departamento de Prestaciones.

**Responsable del procedimiento:** Oficina de Contabilidad del Ramo de Pensionados y Jubilados, Prestaciones Socioeconómicas y Administración General

**Reglas:**

- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Normatividad Contable de la Secretaría de Hacienda

**Políticas:**

- El Departamento de Prestaciones Económicas dependiente de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas, deberá entregar al Departamento de Contabilidad, a mas tardar en los primeros diez días del mes siguiente, la información mensual de las cédulas de conciliación por cada tipo de préstamo, el informe de pago por caja y las recuperaciones de préstamos.
- La conciliación de préstamos deberá elaborarse a mas tardar, en los primeros 15 días del mes siguiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/2





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-SG-SF-DC-OCRPJPSAG-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Prestaciones Económicas, los registros de préstamos y la documentación soporte.		
2	Verifica que la documentación esté completa.  ¿La documentación está completa?  No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3		
2a	Solicita de manera económica al Departamento de Prestaciones Económicas los documentos faltantes.		
3	Elabora la conciliación de préstamos, recaba firma de quien elabora, autoriza y Vo. Bo.		
4	Identifica las inconsistencias para establecer las partidas en conciliación según corresponda y se realice las correcciones contables en el mes siguiente.		
5	Elabora Memorándum en el cual envía la conciliación de préstamos para que se realice la revisión y depuración de partidas en conciliación que les corresponda, recaba firma del Titular del Departamento de Contabilidad, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:  Original del Memorándum      Departamento de Prestaciones Conciliación de Préstamos :      Económicas 1ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Subdirección de Finanzas 2ª. Copia del Memorándum:      Titular de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas  3ª. Copia del Memorándum:      Archivo 4ª. Copia del Memorándum:      Minutario  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
			Hoja
			2/2

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Glosario de Términos

#### “A”

**Aplicaciones gráficas y logotipos Institucionales:** Impresiones tales como trípticos, dípticos, carteles, leyendas, mantas y volantes. Imágenes institucionales que se utilizan en documentos y aplicaciones gráficas y material visual a difundir.

**Área de influencia:** A los municipios que pertenecen a la zona del Soconusco en el Estado de Chiapas.

**Asegurado:** A todo trabajador que presta su servicio al Gobierno del Estado, mediante designación legal o estén incluidos en la nómina, siempre que sus cargos y sueldos hayan sido consignados en los presupuestos respectivos o aquellos que estén incluidos en la lista de raya como trabajadores temporales, para obra determinada o por tiempo fijo.

#### “B”

**Boletín de la Calidad “El resonador”:** Publicación trimestral digital con aspectos relevantes sobre la implementación y mejora del SGC en la Institución.

**Brote:** Ocurrencia de dos o más casos asociados epidemiológicamente entre sí. La existencia de un caso único bajo vigilancia especial en un área donde no existía el padecimiento se considera también como brote.

#### “C”

**Cartera vencida:** Son créditos otorgados por el ISSTECH y que los acreditados no han pagado en los términos pactados originalmente.

**Casa geriátrica:** Modelo de atención gerontológica donde se proporciona servicio médico-social y de apoyo familiar que ofrece durante el día, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de adultos mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.

**Cause ejecutoria:** Es el estado procesal de un juicio después de dictada sentencia, en que se puede pedir el cumplimiento forzado de lo mandado en dicha resolución.

**CFDI:** Es una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, la factura electrónica CFDI es expedida por la Secretaría de Hacienda.

**Cédula de afiliación:** Es el expediente Físico del asegurado que contiene la documentación presentada para su afiliación y la de sus familiares

**Cédula Hipotecaria:** Cédula que emite el ISSTECH, mediante la cual reconoce un crédito cuya devolución tiene como garantía una vivienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	5



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CEIFCRHIS:** Comité Estatal Interinstitucional para la Formación, Capacitación de Recursos Humanos e Investigación en Salud.

**CEVE:** Comité Estatal de Vigilancia Epidemiológica, órgano colegiado a nivel estatal responsable de la aplicación y verificación de las acciones de vigilancia epidemiológica en el que participan las instituciones del sector salud en el estado.

**Centro de trabajo:** Lugar físico donde se otorgan los servicios del ISSTECH.

**Certificación de recursos:** Documento donde se hace constar la disponibilidad del recurso.

**Clima laboral:** Es el medio ambiente humano y físico en que se desarrolla el trabajo cotidiano.

**CONAVE:** Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica, órgano colegiado a nivel federal interdisciplinario responsable de las políticas de vigilancia epidemiológica en el que participan las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud.

**Conformidad de los servicios:** Es el documento mediante el cual el centro de trabajo informa y hace servicios constar el cumplimiento de las obligaciones y condiciones de los servicio o insumos descritos en el contrato u orden de trabajo.

**Consulta Externa:** Atención médica general o especializada que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio de alguna unidad médica del Instituto, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física para integrar un diagnóstico y establecer un tratamiento.

**Contrato:** Acuerdo entre dos o más personas para crear, modificar, transferir o extinguir obligaciones y derechos.

**Convenio:** Es considerado como aquel contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

**Convocatoria de reunión:** Documento para convocar a los titulares de las áreas y al personal a una reunión, donde incluye propósito, objetivo, fecha, horario, lugar, invitados, temas a tratar, responsables y material audiovisual en caso de que se requiera.

**Copia certificada:** La reproducción de un documento, expedida por el Servidor Público con facultades expresas para hacerlo, para que surta sus efectos jurídicos.

**Copia simple:** La reproducción de un documento, con carácter exclusivamente informativo.

**Cuenta por liquidar certificada:** Cédula en la que se especifica los datos que corresponden a la partida presupuestal y el proyecto con clave que se afecta, de acuerdo con el contrato y la factura, de la cual se solicita su pago.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	6



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Curso de verano:** Son aquellos cursos que se imparten únicamente en el receso escolar comprendido en los meses de julio y agosto, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

**Cursos Ordinarios:** Son aquellos cursos que se imparten en horario de 15:00 a 22:00 horas de lunes a viernes, atendiendo a usuarios de los sectores, magisterio, burocracia e ISSTECH, a si como a particulares.

“D”

**Derechohabientes:** Al núcleo familiar integrado por el asegurado o pensionista y los familiares derechohabientes de ambos.

**Descuento indebido:** Es una deducción que se considera mal aplicada o improcedente.

**Descuento por pensión alimenticia:** Es el importe que se descuenta al trabajador por orden del Juez o por solicitud del mismo trabajador.

**Documentos del SGC:** Documentos que describen los procesos del Instituto y son publicados en la plataforma correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad.

**Dictamen:** Es una opinión, o en su defecto un juicio, especialmente aquel que realiza un especialista en la materia en cuestión.

**Dictamen Técnico:** Documento emitido por la Secretaría de Hacienda, en el cual autoriza las adecuaciones hechas a la Estructura Orgánica y/o plantilla de plazas del Instituto.

**Diseño gráfico:** Actividad creativa y técnica que consiste en transmitir ideas por medio de imágenes, en especial en manuales, carteles, folletos, trípticos, dípticos, banner y sistemas de información.

“E”

**Emplazamiento:** El requerimiento o convocatoria que se hace a una persona por orden de un juez, para que comparezca en el tribunal dentro del término que se le designe, con el objeto de poder defenderse de los cargos que se le hacen, oponerse a la demandada, usar de su derecho o cumplir lo que se le ordene.

**Estructura Orgánica:** Es la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas de una institución.

**Estudio socioeconómico:** Documento que nos permite conocer el entorno económico, social, cultural y laboral de una persona.

**Expediente:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	7

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Expediente Clínico:** Conjunto único de información y datos personales de un paciente que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, Expediente Clínico ópticos, magnético-ópticos y de cualquier otra índole, en los que el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

### "F"

**Financiamiento para la vivienda:** Es una prestación económica que tienen derecho los trabajadores asegurados y pensionados del ISSTECH, destinada a resolver los problemas de vivienda de éstos y sus familias.

**Firewall:** Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.

### "G"

**Gastos de sepelio:** Al fallecimiento de un pensionista, a excepción de aquel que se haya pensionado conforme al artículo 116 de la Ley del ISSTECH, el Instituto entregará a sus deudos o a las personas que se hubiesen hecho cargo de la inhumación, la retribución del importe que ampara la factura.

**Geriatría:** Estudia los procesos patológicos que afectan a las personas de edad y que realiza la palpación clínica de los conocimientos socio-médicos al individuo de una manera integral con fines preventivos y terapéuticos, entrenado con una sólida base en medicina interna.

**Gerontología:** Estudia los cambios anatómicos, fisiológicos, biopsicosociales en los seres humanos producidos por el efecto del tiempo, así como los efectos y consecuencias derivadas de la vejez: económicos, médicos, ambientales, sanitarios, políticos, etc. Las principales ramas de la gerontología son: biología del envejecimiento, psicogerontología, la gferontología social y geriatría.

### "H"

**Hipoteca:** Derecho que grava bienes inmuebles para garantizar el cumplimiento de una obligación o el pago de una deuda.

### "I"

**Incidencias:** Son las faltas, permisos económicos, licencias, permisos de maternidad, horas de lactancia, periodos vacacionales, días económicos, onomásticos, jornadas acumuladas, alto riesgo, mediano riesgo, pases de salida por comisión, del personal adscrito al ISSTECH.

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	8



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Instrucción de trabajo:** Forma especificada detallada de llevar a cabo una actividad descrita en un procedimiento.

**ISSTECH:** Al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

**Insumos Médicos:** Son los materiales de curación, laboratorio, rayos X, osteosíntesis, insumos de los equipos biomédicos indispensables para mantener el estado de salud en condiciones óptimas.

**Internado de pregrado:** Ciclo académico teórico-práctico que se realiza como parte de los planes de estudio de licenciatura en medicina, como una etapa que debe cubrirse previamente al servicio social, al examen profesional y al título respectivo.

**Investigador principal:** Al profesional de la salud, a quien la Secretaría de Salud autoriza un proyecto o protocolo para la ejecución de una investigación para la salud en seres humanos, conforme al objetivo y campo de aplicación de la norma y es responsable de conducir, coordinar y vigilar el desarrollo de dicha investigación.

“J”

**Junta directiva:** A la Junta Directiva del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

**Kardex:** Documento en el cual se detallan quincenalmente cada una de las amortizaciones del préstamo otorgado.

“L”

**Licencia con goce de sueldo:** A la prestación concedida al trabajador consistente en ausentarse de sus labores gozando de su salario en días que se consideren hábiles.

**Licencia Médica:** El documento médico legal de carácter público, que expiden los médicos tratantes en las unidades médicas, en los formatos oficiales a favor del trabajador, en el cual se certifica su incapacidad por Enfermedad, Maternidad o Riesgo de Trabajo durante un tiempo determinado, con el objeto de prevenir, proteger, restaurar y/o rehabilitar la pérdida o disminución de sus facultades físicas o mentales. Su expedición surte los efectos legales y administrativos correspondientes.

**Licencia Retroactiva:** El documento que con carácter inicial y subsecuente se expide al trabajador para amparar una incapacidad ocurrida en fecha anterior a aquella en que acude ante el médico tratante del Instituto.

**Licencia sin goce de sueldo:** Es el período de separación de servicio que solicite el trabajador de acuerdo a lo que establece los artículos 16 y 27 de la Ley del ISSTECH.

**Licitación:** Proceso que se inicia con la invitación o convocatoria y concluye con el fallo.

**Lista de asistencia:** Documento para que las personas registren su participación en una determinada reunión.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	9



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Lonas/displays:** Impresiones y accesorios que son colocados para anunciar un evento Institucional.

**“M”**

**Mantenimiento correctivo:** Corrección de falta, o problema de los defectos observados en los equipos instalados.

**Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalación mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

**Minuta de reunión:** Documento que da cuenta de una reunión sostenida, con acuerdos y compromisos.

**Movimiento nominal:** Formato en el que se registran los datos personales del trabajador y del área donde quedará adscrita, sueldo y firmas de autorización.

**Médico tratante:** Se considera a la persona autorizada legalmente, con título y cédula profesional que lo acredita como médico para desempeñar labores relacionadas con la atención médica en beneficio del paciente y su familia; cuya principal actividad está en la prevención, diagnóstico tratamiento de las patologías, de acuerdo a la normatividad vigente. Médico del ISSTECH, que durante su jornada de labores interviene Directamente en la atención médica del paciente

**“N”**

**Nómina de cobertura por suplencia:** Indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la unidad médica durante un período de tiempo determinado.

**Nómina de pensionados:** Sistema por el cual se procesa la información de recursos financieros referente a las percepciones y deducciones que se aplican a los pensionados y jubilados del ISSTECH.

**“O”**

**Oficina:** A la Oficina de Enlace Tapachula dependiente de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.

**Órgano Administrativo:** A la Junta Directiva, Dirección General, Subdirección General, Secretaría Particular, Comisaría, Unidades, Subdirecciones, Área de Atención de Auditoría, Departamentos, Oficinas, Unidad Deportiva, Casas Geriátricas y Unidades Médicas del ISSTECH.

**“P”**

**Página Web:** Portal de internet institucional.

**Pasante:** Estudiante de una institución educativa que ha cumplido los créditos académicos exigidos en el plan de estudios y cuenta con la constancia de adscripción y aceptación expedida por la Secretaría de Salud para realizar el servicio social.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	10

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Pensiones:** Son aquellas prestaciones económicas otorgadas por concepto de jubilación, vejez, viudez, orfandad, ascendencia e Invalidez por riesgo de trabajo.

**Pensionista:** A toda persona a quien el ISSTECH le reconozca tal carácter.

**Pensión por ascendencia:** Es el derecho que tienen los padres de los trabajadores al fallecer, que a falta de cónyuge, hijos o concubina, en caso de que hubieren dependido económicamente del asegurado pensionista, durante los cinco años anteriores a su muerte.

**Pensión por invalidez:** Es el derecho que tienen los trabajadores cualquiera que sea su edad que se inhabilite física o mentalmente, por causas ajenas a su cargo o empleo.

**Pensión por jubilación:** Es el derecho que tienen los trabajadores con 30 años o más de servicios y las trabajadoras con 28 años o más de servicios, ambos con igual tiempo de cotización al Instituto, cualquiera que sea su edad.

**Pensión por orfandad:** Es el derecho que tienen los hijos menores de 18 años del derechohabiente a su muerte, por causas ajenas al servicio y siempre que hubiesen contribuido al Instituto cuando menos durante 10 años.

**Pensión por riesgo de trabajo:** Es el derecho que tienen los trabajadores cualquiera que sea el lugar en que se inhabilite por accidentes y enfermedades a que están expuestos en el ejercicio o con motivo de un trabajo, así como aquellos que ocurran al trabajador al trasladarse directamente de su domicilio al lugar en que desempeña su trabajo o viceversa.

**Pensión por vejez:** Es el derecho que tienen los trabajadores que habiendo cumplido 55 años de edad tuviesen como mínimo 15 años de servicio e igual tiempo de cotización al Instituto.

**Pensión por viudez:** Es el derecho que tienen la esposa o concubina del derechohabiente a su muerte, por causas ajenas al servicio, cualquiera que sea su edad y siempre que hubiesen contribuido al Instituto cuando menos durante 10 años.

**Periódico mural Familia ISSTECH:** Publicación trimestral donde se exponen los principales eventos y acciones relevantes institucionales.

**Personal activo:** Derechohabientes que están laborando en la dependencia de gobierno del estado y entidades que reciben el servicio del ISSTECH.

**Personal de gobierno:** Todos los trabajadores al servicio civil del Gobierno del Estado de Chiapas, municipios y de las dependencias públicas, que por ley tienen convenio, o por acuerdo del ejecutivo estatal sean incorporados a su régimen.

**Personal interino:** Personal médico y paramédico inscrito en la bolsa de trabajo y que es contratado temporalmente para desempeñar un servicio necesario, por un periodo mínimo de 30 días.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	11



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Personal suplente:** Al personal médico y paramédico, inscrito a la bolsa de trabajo y que es contratado temporalmente para un servicio necesario, en un periodo mínimo de 1 día y máximo de 29 días.

**Plantilla de Plazas:** Es el documento en donde se suscribe todos los puestos que conforman a la organización, las áreas donde están asignados y su condición laboral en donde se encuentran.

**Plataforma documental:** Sitio en internet que contiene el SGC del ISSTECH, disponible en la siguiente dirección: <http://www.isstech.gob.mx/portal/calidad/> a la que se puede acceder sólo con un usuario y contraseña específicos proporcionados y controlados por el Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información.

**Plataforma SUAVE:** Sitio en internet que contiene el SUAVE, de la DGE de la Secretaría de Salud Federal. del SINAVE, disponible en la siguiente dirección: <http://www.sinave.gob.mx/> a la que se puede acceder sólo con un usuario y contraseña específicos.

**Préstamos hipotecarios:** Son aquellos préstamos otorgados para compra de Vivienda, Compra de Terreno, Construcción de Vivienda y Mejoras de Vivienda.

**Proveedor o prestador de servicios:** A la persona física o moral con quien el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, celebre contratos de adquisiciones, arrendamiento de bienes y/o prestación de servicios.

**“Q”**

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**“R”**

**Redes sociales:** Medios de interacción social para intercomunicarse con varias personas a la vez.

**Referencia:** Procedimiento médico administrativo que se realiza en las unidades médicas por indicación de un médico tratante, para enviar al paciente de una unidad médica a otra con mayor capacidad resolutive, en razón de padecimiento identificado.

**“S”**

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Servicio social:** Los servicios que en forma temporal y obligatoria presten los estudiantes que cursen planes y programas de estudio para la formación de recursos humanos para la salud en el área de la enfermería, en interés de la sociedad y del Estado, como requisito previo para la obtención del título o grado correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	12



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### “U”

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.- conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, relacionados con la calidad.

**SPEI:** Documento electrónico que emite la banca como comprobante de pago.

### “U”

**Unidad:** A la Unidad Deportiva ISSTECH.

**Unidades Médicas:** A la Clínica-Hospital Dr. Belisario Domínguez Palencia, Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Clínica Hospital de San Cristobal, Clínica Hospital de Comitán, Clínica Hospital de Palenque, Clínica Hospital de Pichucalco, Coordinación Médica de Villaflores, Coordinación Médica de Cintalapa, Coordinación Médica de Tonalá, Coordinación Médica de Ocosingo, Subcoordinación Médica de Huixtla, Subcoordinación Médica de Motozintla, Subcoordinación Médica de Pijijiapan, Subcoordinación Médica de Bochil, Subcoordinación Médica de Simojovel, Subcoordinación Médica Frontera Comalapa, Subcoordinación Médica de Arriaga, Subcoordinación Médica Yajalón y al Hospital de Especialidades Vida Mejor.

**Unidad Médica de Primer de Nivel de Atención:** Unidades médicas donde se proporcionan acciones y servicios de salud enfocados básicamente a preservar la salud enfocados básicamente a Unidad Médica de Primer preservar la salud general del derechohabiente, mediante actividades de Nivel de Atención detección oportuna de riesgos y enfermedades, promoción de la salud prevención, vigilancia epidemiológica y saneamiento básico, así como el diagnóstico y tratamiento oportuno.

**Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención:** Unidades Médicas donde se otorga atención médica ambulatoria especializada, hospitalización médica quirúrgica y urgencias, cuya resolución demanda la conjunción de técnicas y servicios de mediana complejidad a cargo de personal médico y paramédico; así como acciones de vigilancia epidemiológica en apoyo a las realizadas en el primer nivel de atención a la salud, tales como hospitales regionales.

**Unidad Médica de Tercer Nivel de Atención:** Unidades de especialidad y a pacientes referidos alta especialidad médica, donde se presten actividades y servicios encaminados a restaurar la salud y rehabilitar a pacientes referidos por el primer y segundo nivel de atención que requieren de alta complejidad diagnóstica y de tratamiento, a través de una o varias especialidades médicas quirúrgicas o médico-quirúrgicas; a si como funciones de apoyo especializado para la vigilancia epidemiológica, actividades de investigación y desarrollo de recursos humanos altamente capacitados.

### “V”

**Vigencia:** Estado de lo que tiene validez o está en uso en un tiempo determinado.- La reproducción de un documento, con carácter exclusivamente informativo.

**Videos y cápsulas informativas:** Material audiovisual que sirve para promocionar y difundir eventos institucionales.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	13

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Grupo de Trabajo

Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas

#### Coordinación

**C.P.F. Carolina Velasco Kanter**

Subdirectora de Administración

**Lic. María Alejandra Gutiérrez Clemente**

Enlace designado

**L.A.E. Rebeca de Jesús Morales López**

Subenlace

#### Desarrollo del Documento

**Dr. José Luis Alejandro Merino Manzanares**

Subdirector General

**Lic. Juan Ramón García Ruíz**

Comisario Público Propietario

**Lic. Alba Fabiola Borraz Santiago**

Jefe de la Unidad Ejecutiva

**Lic. Julio Hugo Ballinas Coronel**

Jefe de la Unidad Jurídica

**Ing. Arturo Humberto Solís Megchun**

Jefe de la Unidad de Planeación

**Lic. Carranza Gonzalez Medina**

Secretario Particular

**Mtra. Lucedid Grajales Reyes**

Jefa de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente

**I.S.C. Julio César Hernández Cruz**

Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información

**Lic. Silvia Argüello Ruíz**

Jefa del Área de Atención de Auditorías

**L.C.E. Claire Escandón Montes de Oca**

Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas

**Dra. María de los Ángeles Camacho Valle**

Subdirectora de Servicios Médicos

**C.P. Gerardo Estrada Zavala**

Subdirector de Finanzas

#### Secretaría de Hacienda

#### Asesoría

**Lic. María del Rosario Díaz Gutiérrez**

Directora de Estructuras Orgánicas

**Lic. Gerardo Barajas Cruz**

Jefe del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

**Lic. María del Carmen Pérez Solano**

Asesora

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	14

