



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

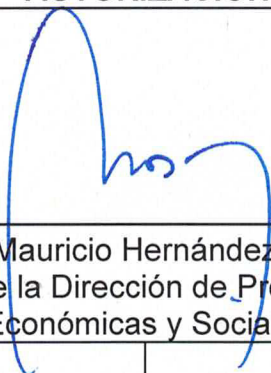
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento de supervisión de Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos
"Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Área de reservaciones
3B41-003-001

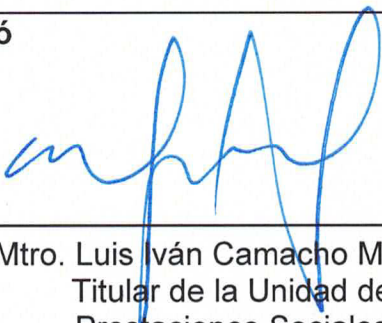
AUTORIZACIÓN

Aprobó



Dr. Mauricio Hernández Ávila
Titular de la Dirección de Prestaciones
Económicas y Sociales

Revisó



Mtro. Luis Iván Camacho Morales
Titular de la Unidad de
Prestaciones Sociales



Lic. Manuel Román López Bustos
Titular de la Coordinación de Centros
Vacacionales, Velatorios, Unidad de
Congresos y Tiendas

Elaboró

**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD**



Lic. María del Rosario de Fátima Pereira EK
Titular de la División de Centros Vacacionales
y Unidad de Congresos

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN

16 ENE 2026

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, con pleno respeto a los derechos humanos y la no discriminación, así como prevenir los actos de corrupción."



ÍNDICE

		Página
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	6
5.1	Generales	6
5.2	Específicas	7
6	Descripción de actividades	11
7	Diagrama de flujo	22
	Anexos	30
	Anexo 1 Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones Clave 3B41-006-001	30
	Anexo 2 Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos Clave 3B41-006-002	61
	Anexo 3 Cédula de trabajo de supervisión Clave 3B41-009-001	73



1 Base normativa

- Artículos 210, fracción VII; 210 A y 251 fracción VI de la Ley del Seguro Social publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, sus reformas y adiciones.
- Artículo 81, fracción II del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- Numeral 7.1.2.2, subnumerales 1, 3, 5 y 7 y 7.1.2.2.1 subnumerales 1, 2, 5, 7, 12, 13 y 15 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, registrado el 25 de julio de 2025.

2 Objetivo

Llevar a cabo supervisiones que aseguren que el personal adscrito a los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y Área de reservaciones de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, realice sus actividades conforme a la normatividad y controles establecidos, asegurando una buena experiencia a las personas usuarias; así como el correcto control y manejo de los ingresos.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas; la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y para los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y Área de reservaciones.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 Ama de llaves: Persona adscrita a los Centros Vacacionales responsable de planificar y coordinar las actividades diarias de los colaboradores, correspondientes a la limpieza de las unidades de hospedaje, (habitación, casa o cabaña), supervisión de calidad en habitaciones, y control de inventario de suministros/amenidades hoteleras.

4.2 Área de reservaciones: Centro de atención telefónica y presencial dependiente de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, encargado de gestionar y coordinar las solicitudes de reservaciones realizadas por la población usuaria a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, o plataformas digitales. Responsable de



proporcionar información precisa y actualizada sobre disponibilidad, tarifas, políticas de hospedaje, descuentos, promociones y servicios adicionales que ofrecen los centros vacacionales.

4.3 Auxiliar de hospedaje de centros vacacionales: Persona encargada de recibir, registrar e identificar a los huéspedes; hacer reservaciones y registrarlas; formular gráficas de ocupación; orientar sobre la ubicación del hospedaje; elaborar tarjetas de tránsito y de equipaje; recibir y atender reportes de desperfectos y faltantes; reportar camas extras; solicitar las camas adicionales necesarias y las instala; archivar y clasificar documentación; formular relaciones de reservaciones del día de llegadas y salidas de visitantes; controlar las llamadas telefónicas, efectuar cobros y registrarlos en caja; controlar material de aseo; supervisar la limpieza de las habitaciones; coordinar las acciones de fumigación; reportar llegada y salida del personal de intendencia; reportar y entregar a la Sección de vigilancia los objetos olvidados; efectuar labores administrativas inherentes a sus actividades

4.4 base de datos: Recopilación de la información, organizada y almacena de manera electrónica dentro de un sistema electrónico, derivado de la supervisión a la Unidad operativa arrojando como resultado el porcentaje de cumplimiento.

4.5 CCVVUCT: Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

4.6 CFDI: Documento que ampara la existencia de una transacción comercial, el cual se emite de conformidad con los artículos 27, 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación.

4.7 check in: Registro de entrada y entrega de la habitación a la población usuaria a su llegada al Centro Vacacional.

4.8 check out: Entrega de la habitación por la población usuaria por conclusión de su estancia, en el horario previamente establecido por el Centro Vacacional.

4.9 Coordinador de grupo: Persona encargada de llevar a cabo un evento por el que contrata el uso de instalaciones y/o servicios en los Centros Vacacionales y Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" del IMSS.

4.10 criterios: Conjunto de elementos de análisis y fuentes de información que fundamentan la planificación anual de las supervisiones en los Centros Vacacionales y Unidad de congresos. Estos criterios consideran principalmente los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario, las necesidades operativas identificadas en sitio, las instrucciones emitidas por instancias superiores, así como hallazgos de auditorías previas, la relevancia estratégica de los servicios evaluados, y la disponibilidad de recursos técnicos y humanos.

4.11 DCVUC: División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

4.12 desperfecto: Daño en las instalaciones y bienes muebles del Centro Vacacional o Unidad de Congresos.



- 4.13 expediente de supervisión:** Compendio organizado de documentos y registros de evidencias que se generan como resultado del proceso de supervisión por cada Unidad operativa y supervisión realizada.
- 4.14 FINAT:** Sistema de Finanzas Armonizadas y Transparentes
- 4.15 identificación oficial:** Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores, Cartilla del Servicio Militar Nacional expedida por la Secretaría de la Defensa Nacional, Cédula Profesional con fotografía expedida por la Secretaría de Educación Pública, Licencia de conducir expedida por la autoridad competente.
- 4.16 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.17 INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- 4.18 instalaciones:** Infraestructura con la que cuentan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto", para el otorgamiento de los servicios.
- 4.19 JCU:** Titular de la Jefatura de Conservación de Unidad en OOAD, UMAE, Centros Vacacionales y en la División de Inmuebles centrales.
- 4.20 lista de participantes (*Rooming List*):** Relación de las personas participantes por evento contratado en la cual se detalla la forma en que se deberán acomodar en las habitaciones del Centro Vacacional.
- 4.21 mantenimiento correctivo:** Actividad que se realiza a una instalación, equipo o maquinaria después de ocurrida una falla o desperfecto inesperado.
- 4.22 mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades programadas que incluyen las inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones análisis, limpieza, lubricación, calibración, que se realizan en forma periódica en base a un plan establecido.
- 4.23 OIC:** Órgano Interno de Control.
- 4.24 OOAD:** Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Estatales y Regionales conforme a lo que establece el artículo 2, fracción IV inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.25 Programa Anual de Supervisión:** Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones, documento que establece la planeación y criterios de cada supervisión que se realizará durante el año.
- 4.26 redondel:** Área de uso comercial contenida dentro de la circunferencia de la Unidad de Congresos.



4.27 RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

4.28 Responsables de la supervisión: Personas servidoras públicas adscritas a la DCVUC, designadas mediante oficio para realizar supervisiones a los Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

4.29 Responsable de la Unidad operativa: Encargado de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto", Administrador General, y Gerentes Generales de los Centros Vacacionales IMSS y Responsable del Área de reservaciones.

4.30 resumen ejecutivo: Documento que presenta de manera clara y concisa los aspectos más relevantes de la supervisión tales como el porcentaje de cumplimiento obtenido, hitos e incidencias detectadas durante supervisión

4.31 SAH: Sistema de Administración Hotelera.

4.32 Unidad de Congresos: Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" del IMSS.

4.33 Unidad operativa: Centros Vacacionales Oaxtepec, Atlixco-Metepec, La Trinidad y Malintzi, Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Área de reservaciones de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

4.34 vale de paritaria: Se refiere al vale de crédito de la Comisión Nacional Paritaria de Protección al Salario y la Subcomisión Paritaria de Protección al Salario, el cual es una prestación contractual que se otorga a las y los trabajadores del IMSS, activos y jubilados en función de su capacidad de crédito para el otorgamiento del servicio de hospedaje mediante descuento vía nómina.

5 Políticas

5.1. Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documentos actualiza y deja sin efectos el Procedimiento de Supervisión de Centros Vacacionales IMSS, Oficina de Turismo y Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" clave 3800-003-024 con fecha de registro 30 de marzo de 2015.

5.1.2 El incumplimiento del contenido del presente documento de las personas servidoras públicas involucradas, será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.



5.1.3 El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, a través de las pautas de conducta de las personas servidoras públicas del IMSS, cuyos compromisos son: desarrollar ambientes laborales libres de violencia; de respeto a los derechos humanos; de igualdad y a la no discriminación; de integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y contra las conductas que pudieran constituir actos de corrupción, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.260124/19.P.DA, de fecha 26 de enero de 2024 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de noviembre de 2024. . y liga de internet:

https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5742462&fecha=06/11/2024#gsc.tab=0

5.1.4 El personal involucrado en el presente documento deberá guardar total confidencialidad y discreción respecto al asunto en cuestión, esto incluye el deber de no informar o dar indicio a cualquier persona que no esté involucrada directamente con el proceso, sobre información, documentación y demás datos relacionados con dichos asuntos, los cuales tienen el carácter de ser clasificados como información reservada y confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 22 y 303 de la Ley del Seguro Social, 10 y 25 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el 20, fracción, VI; 112, fracciones VI, VII y VIII; 115, párrafo primero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1.5 Corresponderá a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, a través de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, interpretar en el ámbito de su competencia el presente procedimiento y resolver los casos no previstos y las consultas que el personal de las unidades operativas plantee por escrito.

5.2 Específicas

La Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

5.2.1 Recibirá, revisará y aprobará el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” elaborado por el o los Responsables de la supervisión y validado por la DCVUC.

5.2.2 Dará seguimiento, a través de la DCVUCV, al “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”, hasta su cumplimiento, documentando, en los casos que sean reportados, las causas de incumplimiento a dicho programa y proporcionando la asesoría necesaria si así lo requieren.

5.2.3 Ordenará a la DCVUC que se lleven a cabo visitas de supervisión adicionales a las contempladas en el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales



IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” en caso de considerarlo necesario o por instrucción superior.

La División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

5.2.4 Emitirá y difundirá los criterios para la elaboración del “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”. Dichos criterios deberán incluir la supervisión de la correcta administración de los “Contratos” bajo responsabilidad de cada Unidad operativa, así como el debido cumplimiento de las “Políticas para la Administración Inmobiliaria del IMSS” o la normatividad que en la materia emita la Dirección de Administración.

5.2.5 Designará al personal encargado de elaborar el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”.

5.2.6 Validará el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”, verificando se cumpla con los criterios emitidos para su elaboración y lo remitirá a la CCVVUCT, para su aprobación, a más tardar el 31 de enero de cada año.

5.2.7 Realizará el “Oficio de difusión de la supervisión” del “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” autorizado para las Unidades operativas.

5.2.8 Proporcionará a las personas responsables de la supervisión las facilidades para la gestión de los recursos materiales (viáticos) para que se lleve a cabo el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”.

5.2.9 Dará seguimiento al “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” hasta su cumplimiento; documentando, en los casos que sean reportados, las causas de incumplimiento de dicho programa, proporcionando la asesoría necesaria si así lo requieren.

5.2.10 Confirmará o verificará que la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2) se encuentren vigentes, pudiendo definir, ampliar, reducir y modificar su contenido conforme a las actualizaciones de la normativa vigente o los cambios operativos que existan.

5.2.11 Designará anualmente mediante “Oficio”, al personal Responsable de la supervisión, para la aplicación de la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2) según corresponda en cada Unidad operativa, observando que las funciones ordinarias no estén relacionadas con los procesos motivo de la supervisión garantizando así la imparcialidad, objetividad, independencia y calidad de los procesos de supervisión.



NOTA: El "Oficio para designar al personal responsable de la supervisión" de cada Unidad operativa debe de contener una copia de conocimiento dirigida la Titular de la CCVVUVT.

5.2.12 Verificará el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas que se indica en la "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001 (Anexo 3) dentro de las fechas establecidas en la supervisión realizada.

5.2.13 Validará y remitirá de manera oficial a la CCVVUCT, los resultados de la supervisión realizada, así como la "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001 (Anexo 3) debidamente requisitada a más tardar dentro de los 10 días hábiles, posteriores a la conclusión de cada supervisión y/o seguimiento.

5.2.14 Vigilará el cumplimiento de la normatividad, estableciendo las acciones preventivas y correctivas pertinentes y en los casos en los que se presuman actos fraudulentos de afectación al patrimonio Institucional, elaborará el "Acta administrativa" correspondiente turnándola a la Jefatura de Servicios Jurídicos que corresponda, para la investigación que proceda, y notificará por escrito al OIC para los efectos conducentes, copiando a la CCVVUCT.

Responsables de la supervisión

5.2.15 Elaborará el "Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones" conforme a los criterios establecidos por la DCVUC, y asegurándose de que las fechas programadas no afecten las consideradas de alta ocupación.

5.2.16 Aplicará la "Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones", clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y "Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos" clave 3B41-006-002 (Anexo 2) según corresponda, dejando constancia en la "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001 (Anexo 3), de cada una de las observaciones detectadas, así como de las acciones preventivas y/o correctivas determinadas y la fecha de cumplimiento.

5.2.17 Determinará una muestra significativa de evidencias que permitan evaluar cada proceso y corroborar si éste es estable o requiere mejora

5.2.18 Presentará los resultados de las supervisiones de las unidades operativas al Titular de la DCVUC, mediante el "Informe de Supervisión" anexando la "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001 (Anexo 3), debidamente requisitadas y el formato impreso de la "Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones", clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y "Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos" clave 3B41-006-002 (Anexo 2) según corresponda con las observaciones detectadas.

5.2.19 Dará seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones preventivas y correctivas, plasmadas en la "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001



(Anexo 3), derivadas de las visitas de supervisión hasta que se obtenga un nivel de cumplimiento del 100% o se determine el cumplimiento, enviando a la DCVUC la evidencia.

Responsable de la Unidad operativa

5.2.20 Designará al personal adscrito a la Unidad operativa que atenderá la supervisión.

5.2.21 Establecerá acciones en función de las recomendaciones preventivas y correctivas, plasmadas en "Cédula de trabajo de supervisión", clave 3B41-009-001 (Anexo 3), derivadas de las visitas de supervisión hasta su conclusión, y los mecanismos de control de interno para la supervisión de dichas acciones, enviando a la DCVUC o en su defecto a la persona Responsable de la Supervisión la evidencia de dicho cumplimiento.

5.2.22 Presentará evidencias de cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas establecidas dentro de la Unidad operativa en función de los resultados obtenidos en las visitas de supervisión.

5.2.23 Proporcionará a los Responsables de la supervisión las facilidades, documentales y accesos necesarios para realizar la supervisión.

El presente procedimiento tiene como documentos de referencia los siguientes:

- Manual de Organización de la Unidad de Congresos, Centro Cultural para los Trabajadores, "Dr. Ignacio Morones Prieto", clave 3000-002-008, validado y registrado el 23 de julio de 2025.
- Manual de Organización del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec, "Lic. Adolfo López Mateos", clave 3000-002-010, validado y registrado el 23 de julio de 2025.
- Manual de Organización de los Centros Vacacionales IMSS Trinidad y Malintzi, clave 3000-002-013, validado y registrado el 27 de enero de 2023.
- Manual de Organización del Centro Vacacional Atlixco-Metepec, clave 3000-002-011, validado y registrado el 02 de diciembre de 2022.
- Procedimiento operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto". clave 3800-003-028 con fecha de registro 04 de agosto de 2017.
- Procedimiento operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Centros Vacacionales del IMSS, clave 3800-003-017, con fecha de registro 17 de diciembre de 2010.



Responsable	Descripción de actividades
6 Descripción de actividades	
Titular de la DCVUC	1. Realiza “Oficio de designación”, para designar al personal responsable de llevar a cabo la supervisión. 2. Envía por “Correo electrónico de conocimiento”, el “Oficio de designación”. al Personal Responsable que llevará a cabo la supervisión, 3. Recibe Correo electrónico de conocimiento con el “Oficio de designación” donde se informa la responsabilidad para llevar a cabo la supervisión.
Personal Responsable de la Supervisión	Etapas I Elaboración del “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de Reservas
Titular de la DCVUC	4. Emite los “Criterios” para elaborar el “Programa Anual de Supervisión” considerando instrumentos de calidad como las encuestas de calidad en el servicio y los envía vía “Correo electrónico para la elaboración del Programa” al Personal Responsable de la Supervisión. 5. Recibe “Correo electrónico para la elaboración del Programa” del Titular de la DCVUC, con los criterios para elaborar el “Programa Anual de Supervisión”. 6. Elabora con base en los criterios, el “Programa Anual de Supervisión” en el cual considera las Unidades Operativas a supervisar, objetivo, alcance, criterios y el tiempo planeado de cada supervisión. 7. Envía mediante “Correo electrónico de aprobación” el “Programa Anual de Supervisión” al Titular de la DCVUC para su validación y gestiones para la aprobación de la CCVVUCT.
Personal Responsable de la Supervisión	



Responsable	Descripción de actividades
Titular de la DCVUC	8. Recibe “Correo electrónico de aprobación” con el “Programa Anual de Supervisión” y determina su validación Si valida el “Programa Anual de Supervisión” Continúa en actividad 11. No valida el “Programa Anual de Supervisión”
Titular de la DCVUC	9. Señala las observaciones y correcciones que se deberán realizar y devuelve mediante “Correo electrónico de observaciones” el “Programa Anual de Supervisión” al Personal Responsable de la Supervisión.
Personal Responsable de la Supervisión	10. Recibe “Correo electrónico de observaciones” con el “Programa Anual de Supervisión” realiza las modificaciones al y envía mediante “Correo electrónico de autorización” al Titular de la DCVUC para su validación. Continúa en la actividad 8. Sí valida el “Programa Anual de Supervisión”
Titular de la DCVUC	11. Elabora “Oficio de remisión” con “Programa Anual de Supervisión” validado, y lo envía vía “correo electrónico de aprobación” para revisión y aprobación de la CCVVUCT.
Titular de la CCVVUCT	12. Recibe el “Correo electrónico de aprobación” con “Oficio de remisión” con el Programa Anual de Supervisión” y lo analiza para su aprobación. Aprueba el “Programa Anual de Supervisión” Continúa en la actividad 16.



Responsable	Descripción de actividades
Titular de la CCVVUCT	No aprueba el “Programa Anual de Supervisión” 13. Realiza las correcciones y observaciones al “Programa Anual de Supervisión” y lo remite por “Oficio de correcciones” vía correo electrónico a la DCVUC, para que se lleven a cabo los cambios.
Titular de la DCVUC	14. Recibe correo electrónico del “Oficio de correcciones” con el “Programa Anual de Supervisión”, para que se lleven a cabo las modificaciones indicadas. 15. Realiza las modificaciones al “Programa Anual de Supervisión” indicadas Continúa en la actividad 11.
Titular de la CCVVUCT	Aprueba el “Programa Anual de Supervisión” 16. Aprueba el “Programa Anual de Supervisión” y lo remite por “Oficio de aprobación” vía correo electrónico a la DCVUC.
Titular de la DCVUC	17. Recibe “Correo electrónico de aprobación” por parte de la CCVVUCT el “Oficio de aprobación” con el “Programa Anual de Supervisión” aprobado, para ser enviado al Personal Responsable de la Supervisión. 18. Envía mediante “Correo electrónico de aprobación” al Personal Responsable de la Supervisión el “Programa Anual de Supervisión” aprobado por la CCVVUCT. 19. Solicita al Personal Responsable de la Supervisión, realizar el “Oficio de difusión de la supervisión” correspondiente a la difusión del “Programa Anual de Supervisión” de cada Unidad operativa por supervisar.



Responsable	Descripción de actividades
Personal Responsable de la Supervisión	20. Recibe “Correo electrónico de aprobación” con el “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” aprobado y realiza el “Oficio de difusión de la supervisión”, en el cual determina las fechas de las supervisiones.
Titular de la DCVUC	21. Envía por “Correo electrónico de solicitud de visto bueno” el “Oficio de difusión de la supervisión” al Titular de la DCVUC para su aprobación y visto bueno. 22. Recibe “Correo electrónico de solicitud de visto bueno” con el “Oficio de difusión de la supervisión” y determina su aprobación. Si aprueba el “Oficio de difusión de la supervisión-” Continúa en la actividad 25. No aprueba el “Oficio de difusión de la supervisión” 23. Señala las observaciones y correcciones que se deberán realizar al “Oficio de difusión de la supervisión” y devuelve mediante “Correo electrónico de no autorización” al Personal Responsable de la Supervisión.
Personal Responsable de la Supervisión	24. Recibe “Correo de no autorización”, realiza las modificaciones necesarias al “Oficio de difusión de la supervisión” y lo envía mediante “Correo electrónico de solicitud de visto bueno” al Titular de la DCVUC para su aprobación. Continúa en la actividad 22. Sí aprueba el “Oficio de difusión de la supervisión
Titular de la DCVUC	25. Envía por vía “Correo electrónico para la difusión” el “Oficio de difusión de la supervisión”



Responsable	Descripción de actividades
Responsable de la Unidad Operativa	y el “Programa Anual de Supervisión” autorizado, al Responsable de la Unidad operativa.
Responsable de la Unidad Operativa	26. Recibe vía “Correo electrónico para la difusión” el “Oficio de difusión de la supervisión” y el “Programa Anual de Supervisión” con la fecha programada para la supervisión. 27. Valida en el “Programa Anual de Supervisión” la fecha y Unidad operativa programada para llevar a cabo la visita de supervisión. 28. Designa al personal para atender la supervisión e informa de la fecha programada de la misma.
Personal Responsable de la Supervisión	Etapas II Ejecución de la supervisión en la Unidad operativa 29. Se presenta en las instalaciones de la Unidad operativa a supervisar, de acuerdo con el “Programa Anual de Supervisión”, o instrucciones de la DCUVUC en caso de que la visita no se encuentre programada NOTA: En el caso de que la visita sea adicional (que no se encuentre dentro del “Programa Anual de Supervisión de Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones”), se aplicará la misma metodología que para la supervisión. 30. Acude, en el día y hora programada, con el Responsable de la Unidad operativa, se identifica, y explica el motivo de su presencia. 31. Establece en conjunto con el Responsable de la Unidad operativa el orden de supervisión de las diferentes áreas, cuidando no interrumpir la operación y/o alterar el servicio al usuario. 32. Revisa, en conjunto con el Responsable de la Unidad Operativa, que la Unidad operativa cumpla con los puntos contenidos en la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”,



Responsable	Descripción de actividades
Personal Responsable de la Supervisión	clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2), y con la normatividad vigente aplicable, recolecta “Evidencia” (fotográfica y/o documental). NOTA 1: Aplicará la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2) conforme a la Unidad operativa y al “Programa Anual de Supervisión de los Centros Vacacionales IMSS, Unidad de Congresos y Área de reservaciones” NOTA 2: En caso de que la “Evidencia” sea fotográfica, esta se recolecta de manera digital. 33. Llena la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3), una vez concluida la supervisión, en conjunto con el Responsable de la Unidad operativa, registra cada observación detectada y determinan las acciones preventivas y/o correctivas por realizar, así como fechas de cumplimiento. 34. Firma cada una de las hojas de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3) y recaba las firmas del Responsable de la Unidad operativa, según corresponda. 35. Genera el “Expediente de supervisión”, integra de manera cronológica el <u> </u> (los) formato(s) impreso(s) de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3) con las observaciones detectadas y la “Evidencia” recolectada. 36. Registra en la base de datos los resultados de la supervisión, asignando la valoración correspondiente a cada punto evaluado de la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2), y obtiene el porcentaje de cumplimiento de la



Responsable	Descripción de actividades
	Unidad operativa supervisada.
Personal Responsable de la Supervisión	37. Elabora el “Resumen ejecutivo” de la supervisión correspondiente a los resultados de la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave 3B41-006-001 (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos” clave 3B41-006-002 (Anexo 2) y lo integra al “Expediente de supervisión”.
Titular de la DCVUC	38. Entrega al Titular de la DCVUC “Expediente de supervisión”, en un plazo máximo de 10 días hábiles después de que se concluya la visita de supervisión.
	39. Extrae del “Expediente de supervisión” la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3) el “Resumen ejecutivo” y la “Evidencia” recolectada, valora y determina si existen hallazgos con la presunción de posible afectación patrimonial.
	No existe incumplimiento
	Continúa en la actividad 43
	Si existe incumplimiento
Titular de la DCVUC	40. Elabora y envía en original, por medios institucionales, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, el “Acta administrativa” y “Oficio de notificación de incumplimiento” dirigido a la Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos y al OIC, en el que solicita la investigación correspondiente.
	41. Elabora y envía en original por medios institucionales el “Oficio de notificación de solicitud” a la CCVVUCT sobre la existencia de un posible daño patrimonial.
Titular de la CCVVUCT	42. Recibe “Oficio de notificación de solicitud” sobre la existencia de un posible daño patrimonial y espera resolución de la Jefatura de Servicios Jurídicos y OIC.



Responsable	Descripción de actividades
	No existe incumplimiento a la normatividad vigente
Titular de la DCVUC	43. Firma cada una de las hojas de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3), y la integra al “Expediente de supervisión” junto con la “Evidencia de cumplimiento y el “Resumen ejecutivo”
Personal Responsable de la Supervisión	44. Devuelve el “Expediente de supervisión” al Personal Responsable de la Supervisión y solicita vía “Correo electrónico de seguimiento” se realice el seguimiento de cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas. 45. Recibe “Correo electrónico de seguimiento” y envía por “Correo electrónico de resultados” al Administrador General, Gerente General o Encargado de la Unidad de Congresos, los resultados de la supervisión con el porcentaje de cumplimiento de la Unidad operativa supervisada, solicita la determinación de plazos, acciones correctivas a implementar y de los responsables de las acciones comprometidas. 46. Da seguimiento a la implementación de las acciones correctivas o preventivas conforme a las fechas definidas por los Responsables de la Unidad Operativa.
Responsable de la Unidad Operativa	47. Envía por correo electrónico al Personal Responsable de la Supervisión, conforme corresponda, la “Evidencia de cumplimiento” correspondientes a las acciones preventivas y/o correctivas establecidas en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3) o, en su caso el avance de cumplimiento.

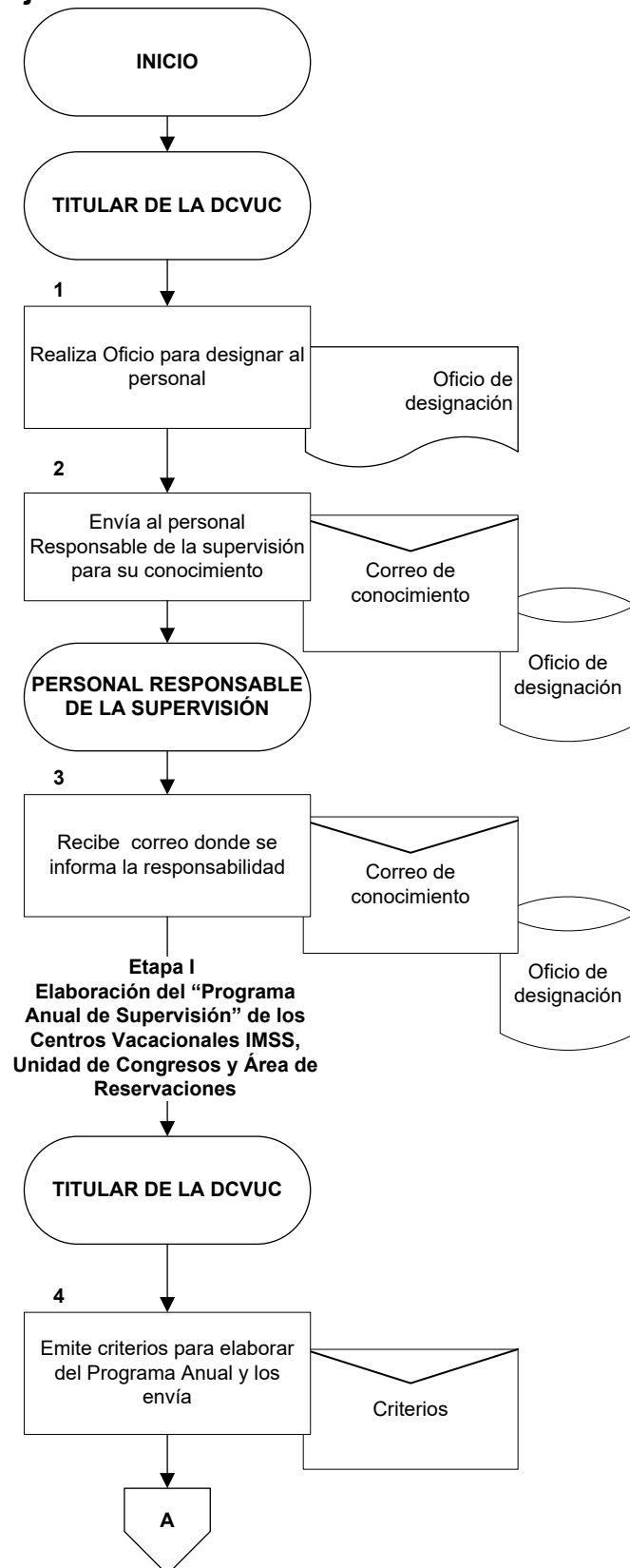


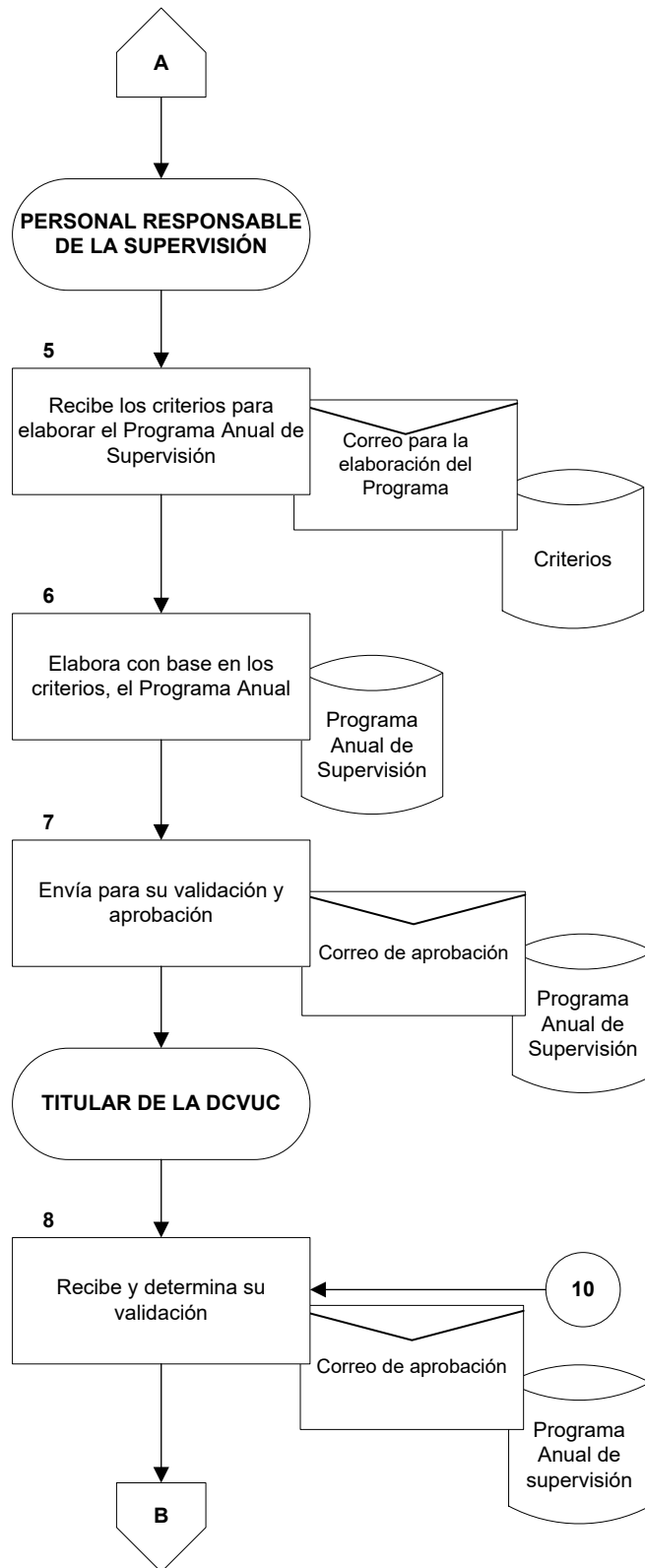
Responsable	Descripción de actividades
Personal Responsable de la Supervisión	48. Recibe “Correo electrónico con la “Evidencia de cumplimiento” correspondientes a las acciones preventivas y/o correctivas, obtiene nuevo porcentaje de cumplimiento y lo notifica vía correo electrónico a los Gerentes Generales, Administradores Generales y/o Personal designado para atender Supervisión, atendiendo la política 5.2.19. 49. Notifica por “Correo electrónico de avances” al Titular de la DCVUC los porcentajes de cumplimiento de las unidades operativas conforme se vayan presentando. 50. Integra el “Expediente de la supervisión” con los siguientes documentos: • “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3B41-009-001 (Anexo 3) • “Evidencia recolectada” durante la supervisión. • “Resumen ejecutivo” • “Evidencia de cumplimiento” de las acciones preventivas y/o correctivas • Correos electrónicos impresos con los resultados de supervisión enviados por la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, según sea el caso. • Resultados de acciones realizadas debido al incumplimiento de la normatividad vigente (Sí aplica) Y archiva el “Expediente de la supervisión”. Fin del Procedimiento

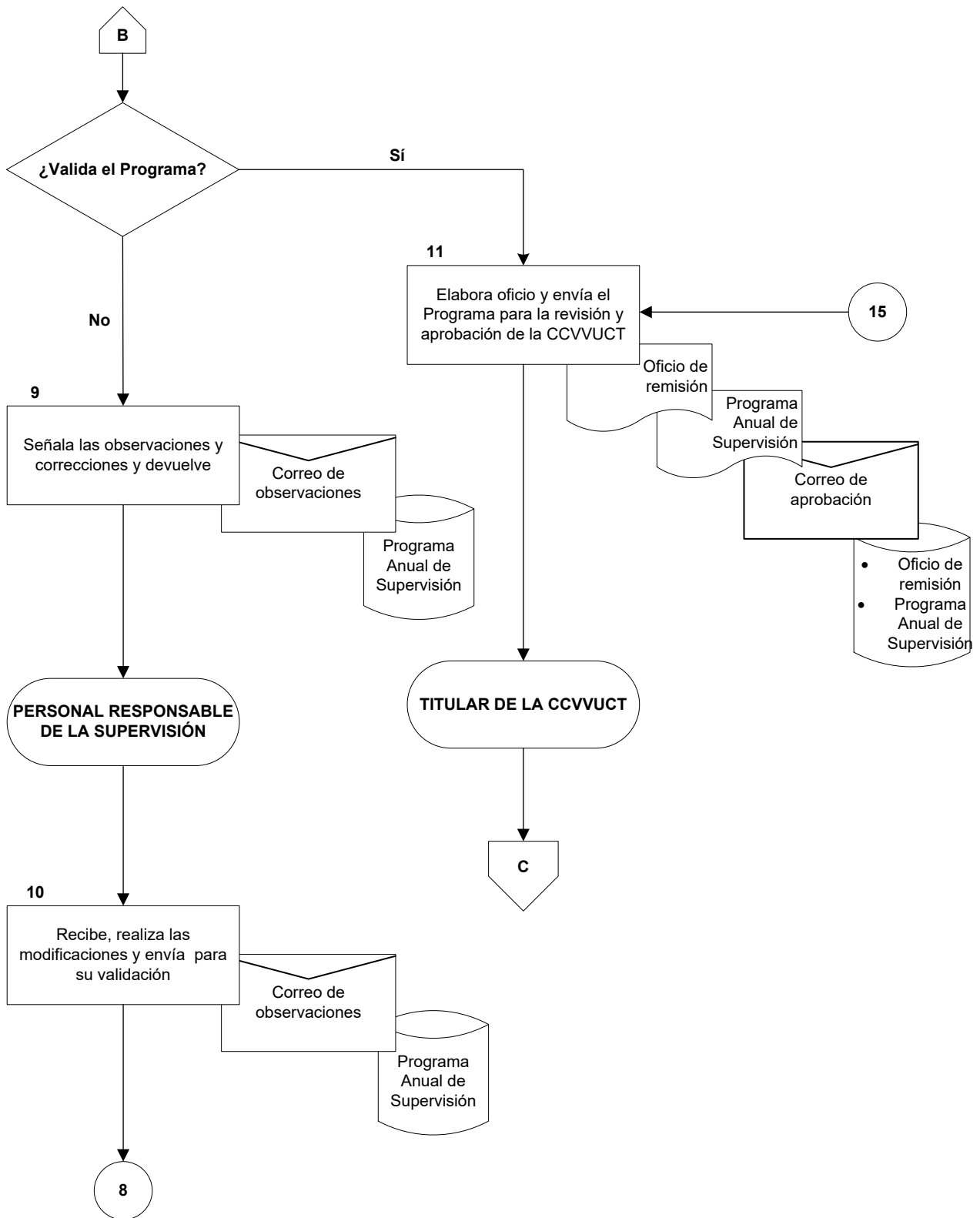


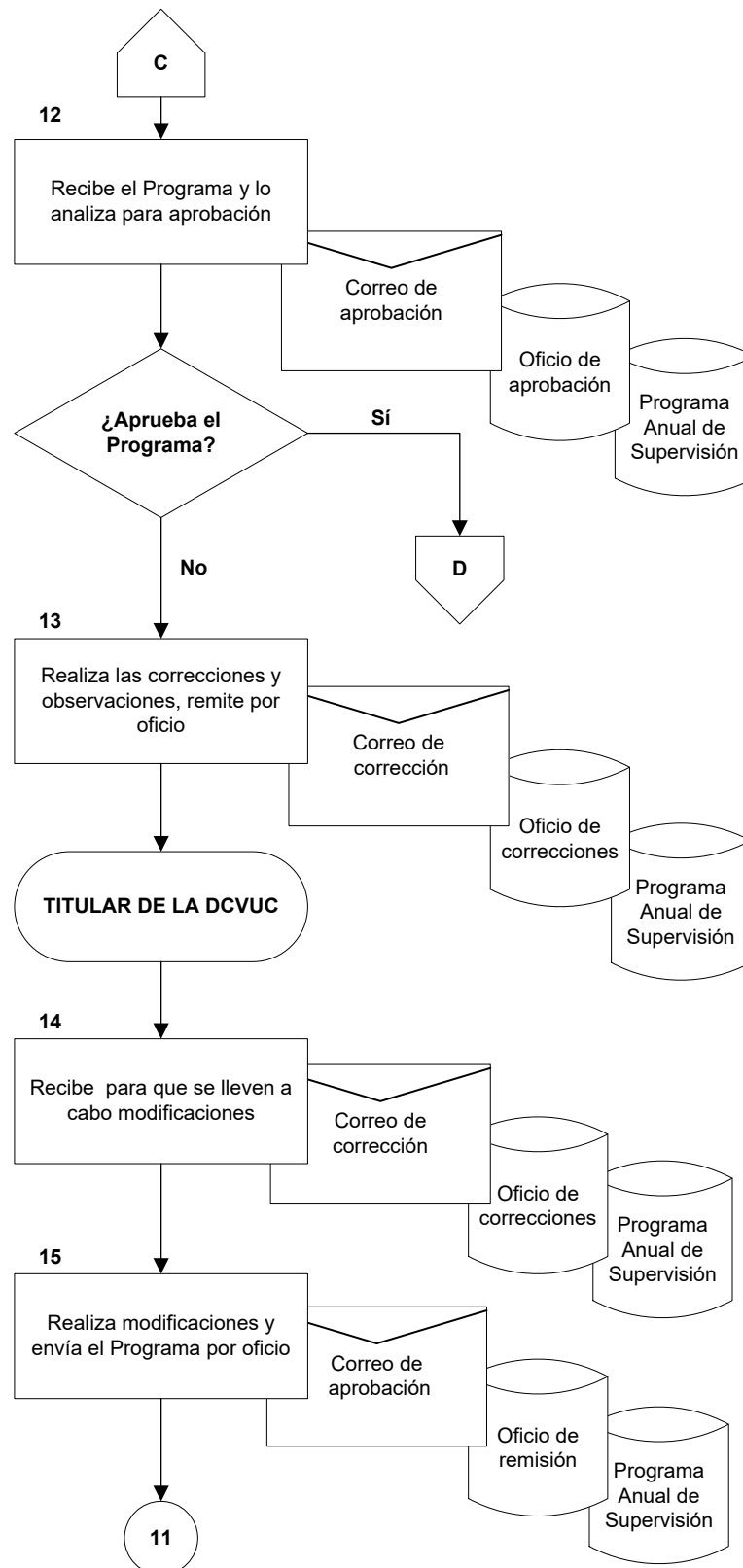
7

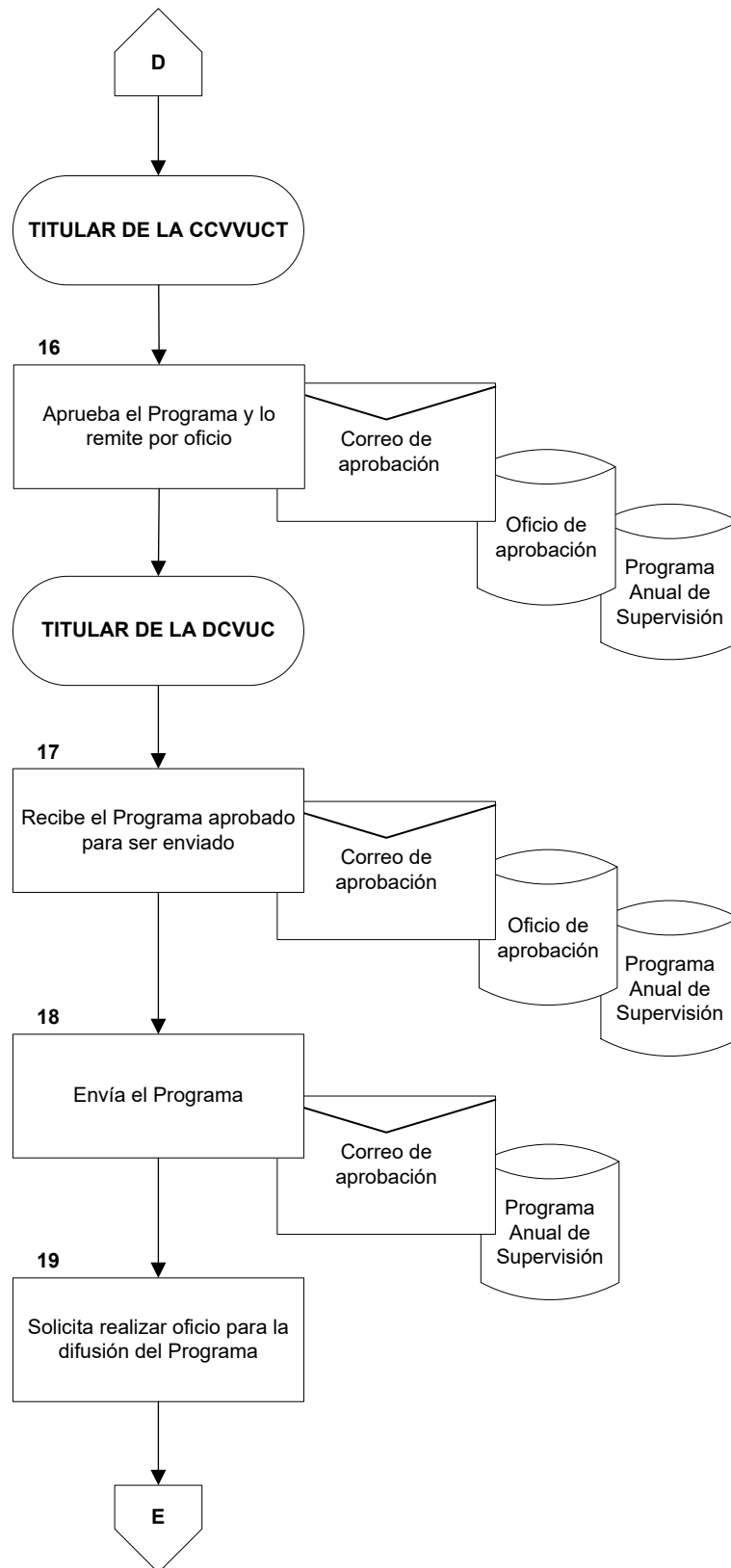
Diagrama de flujo

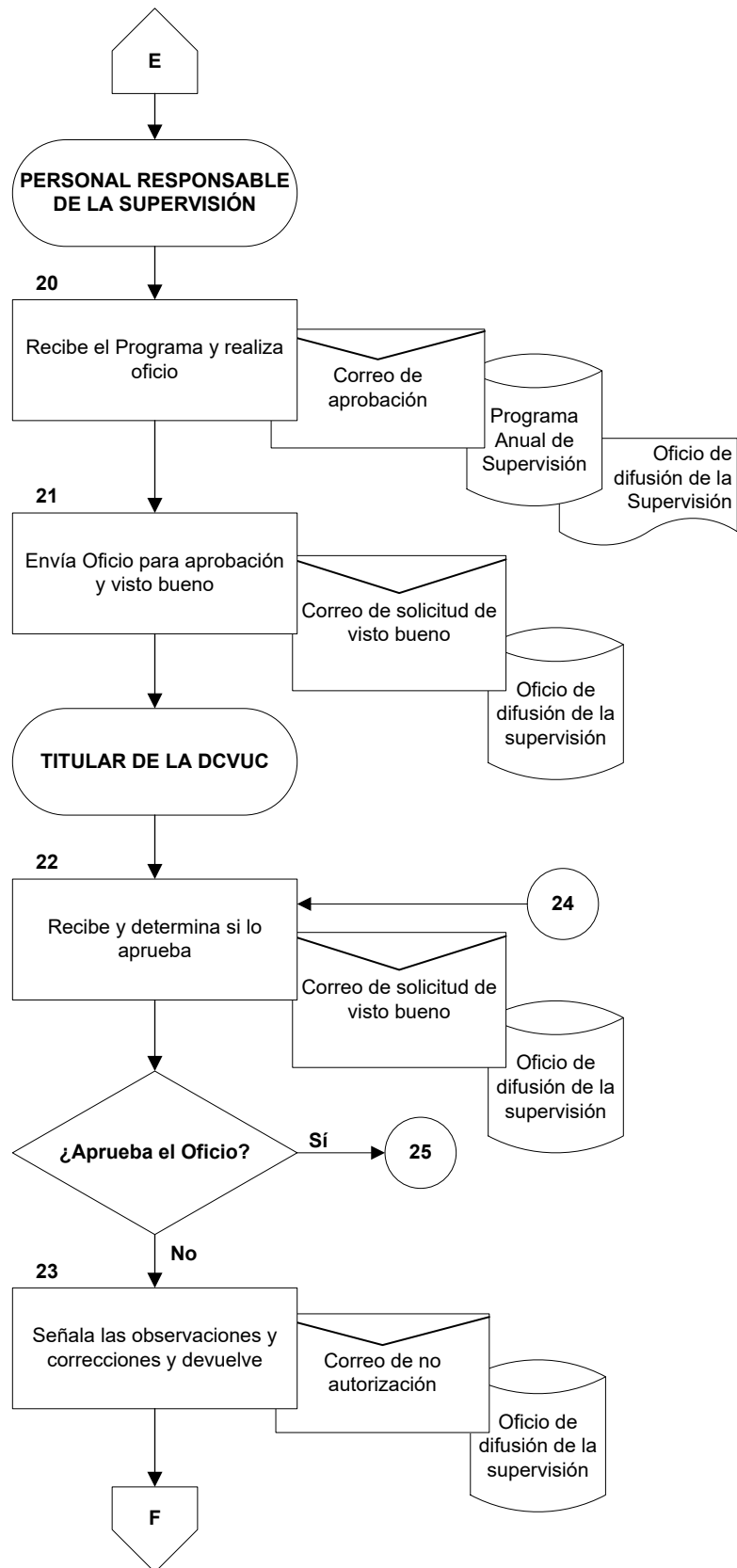


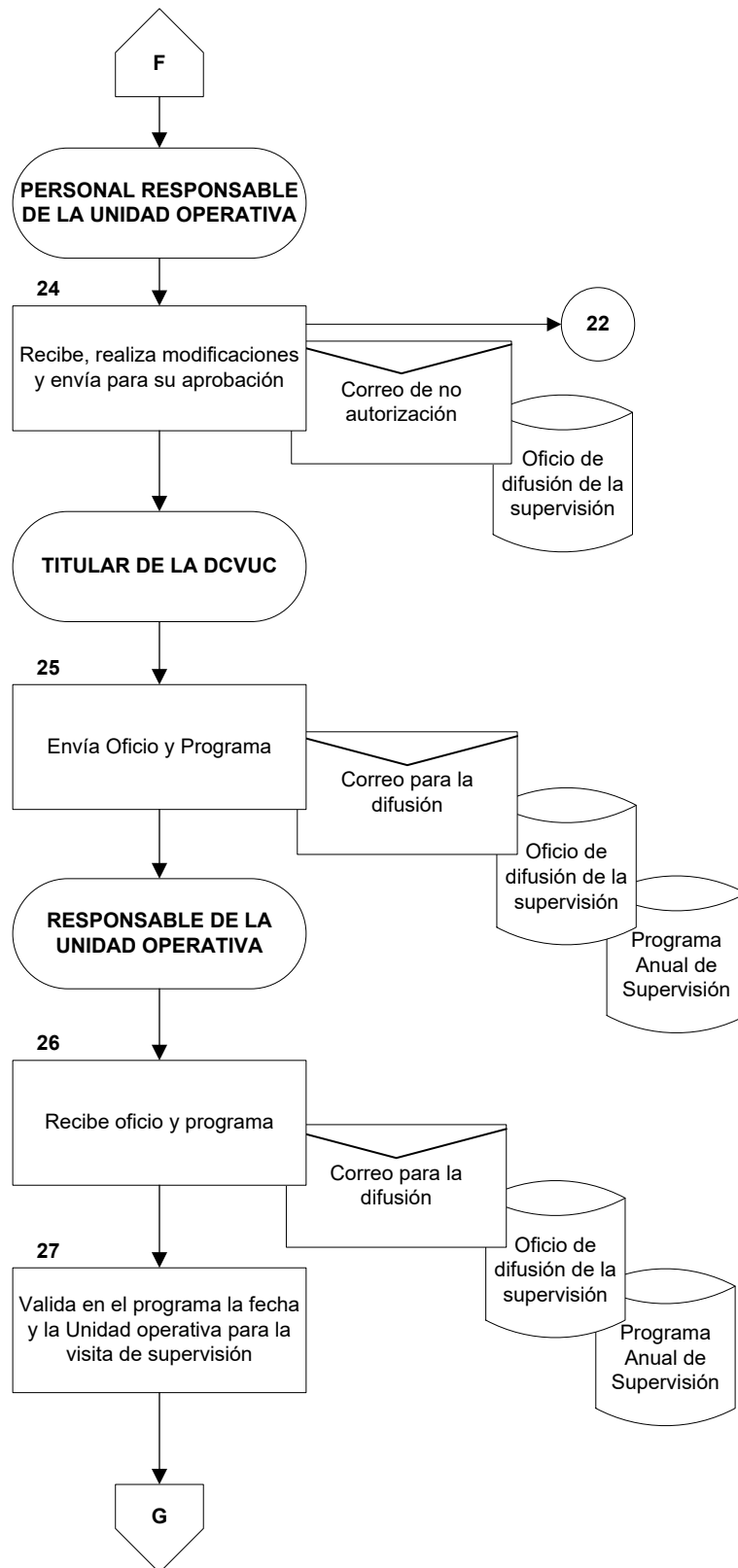


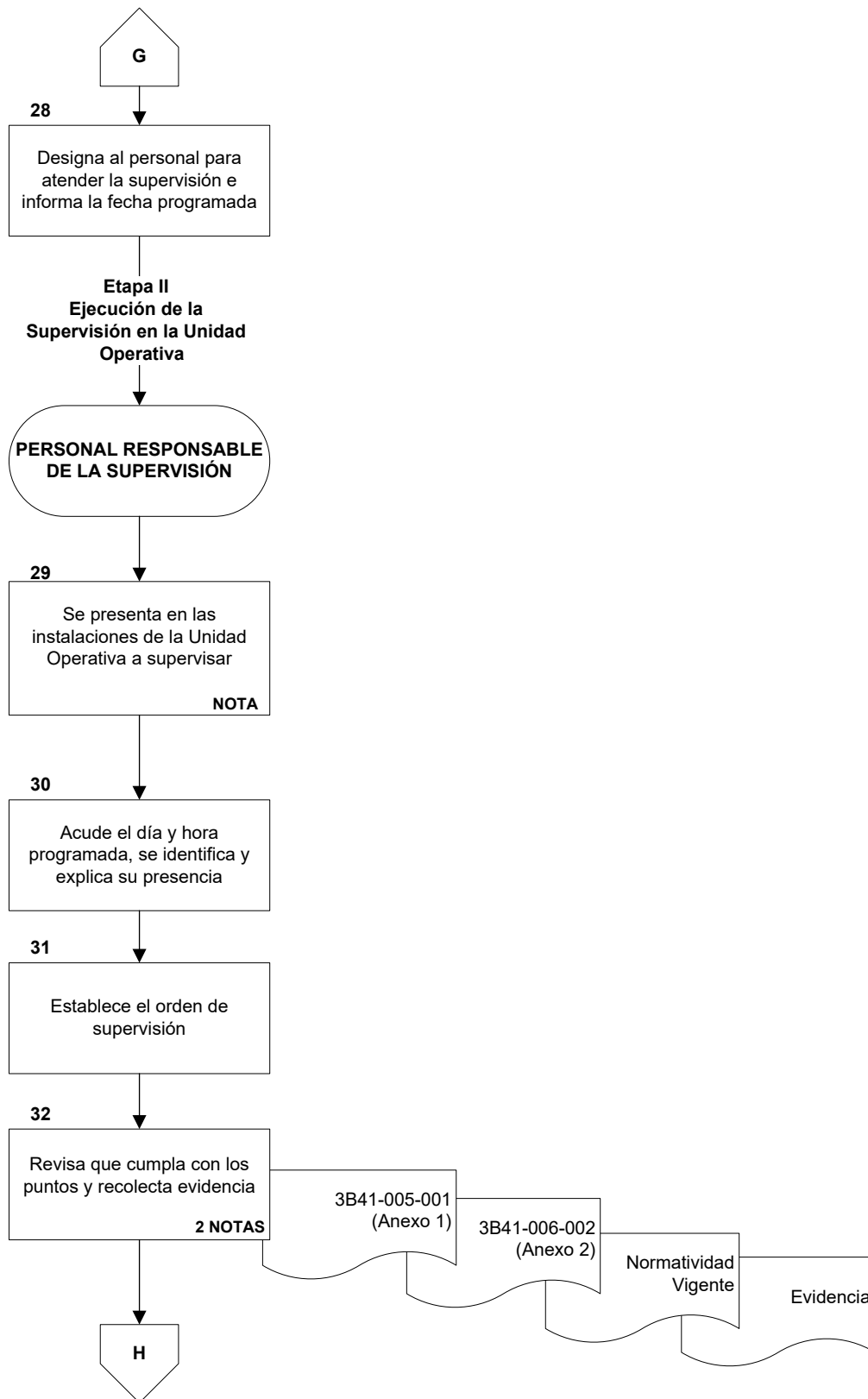


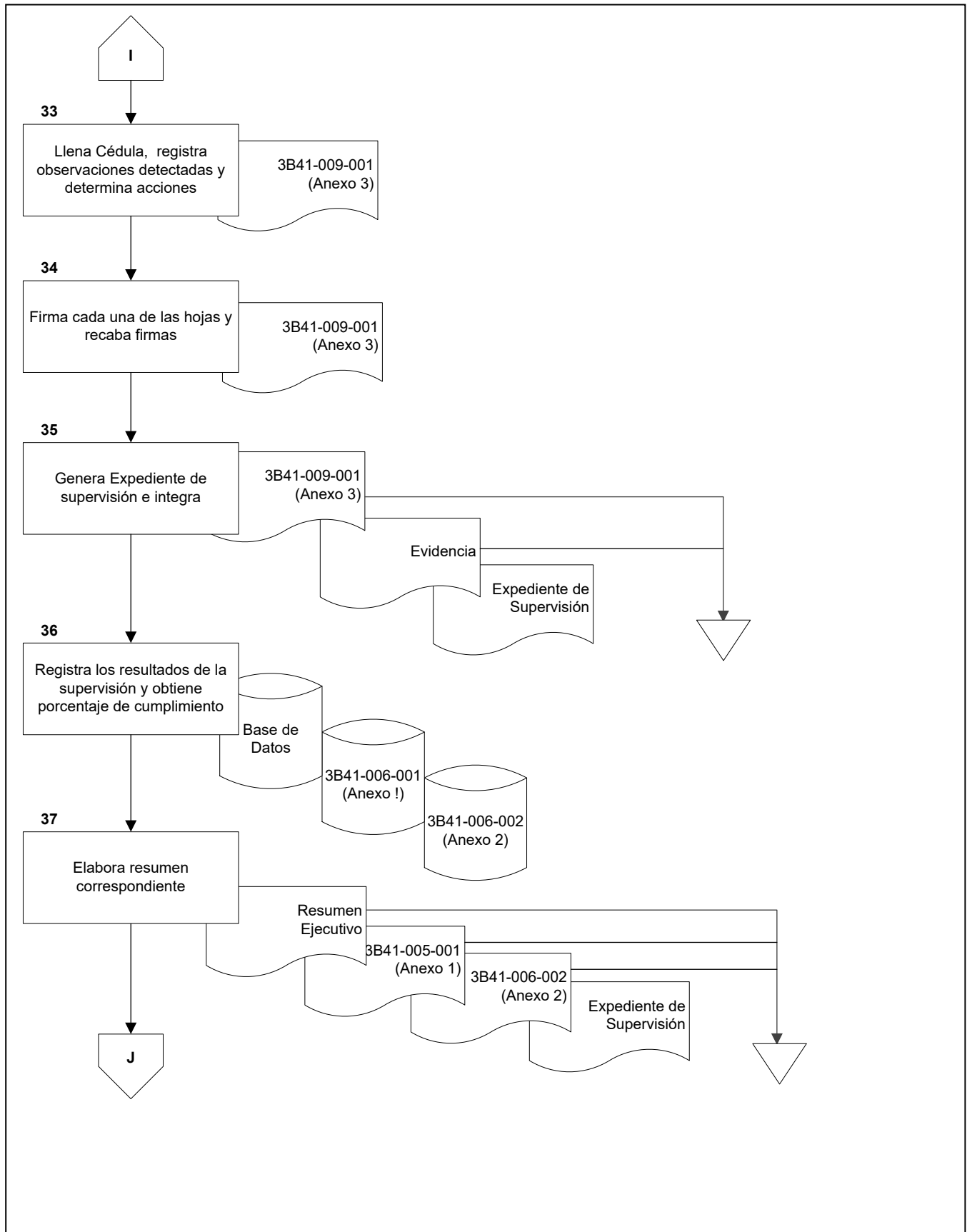


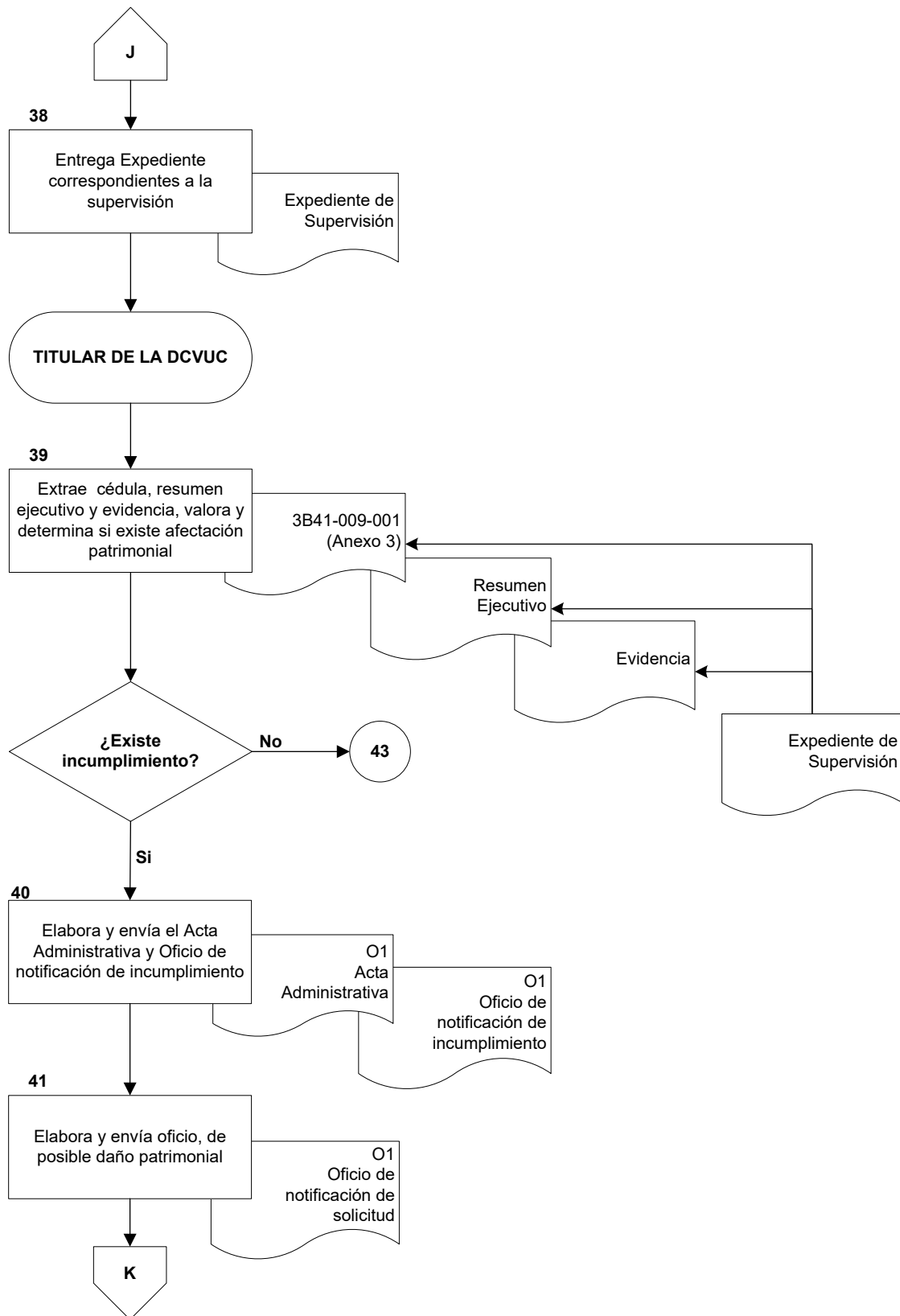


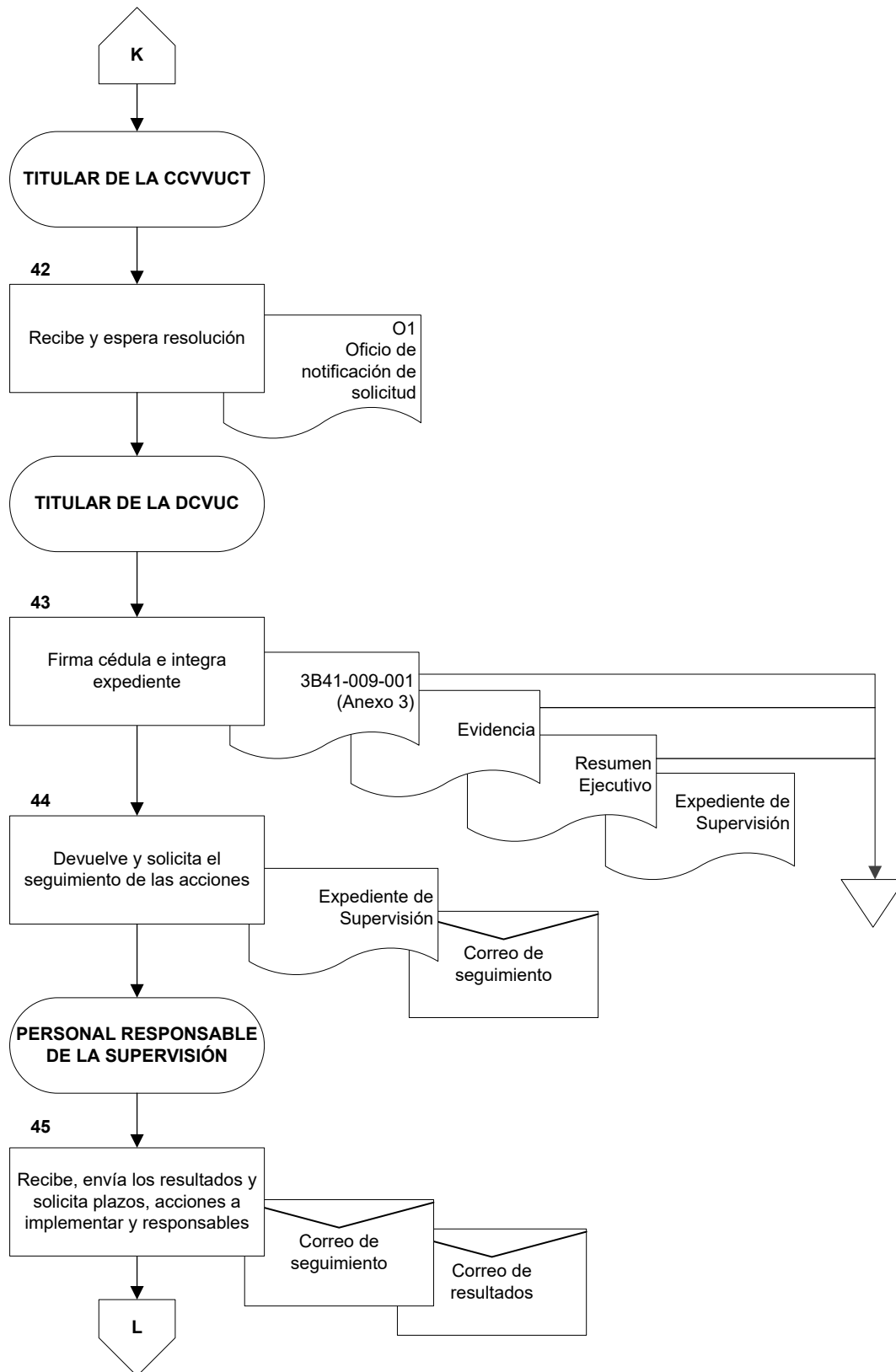


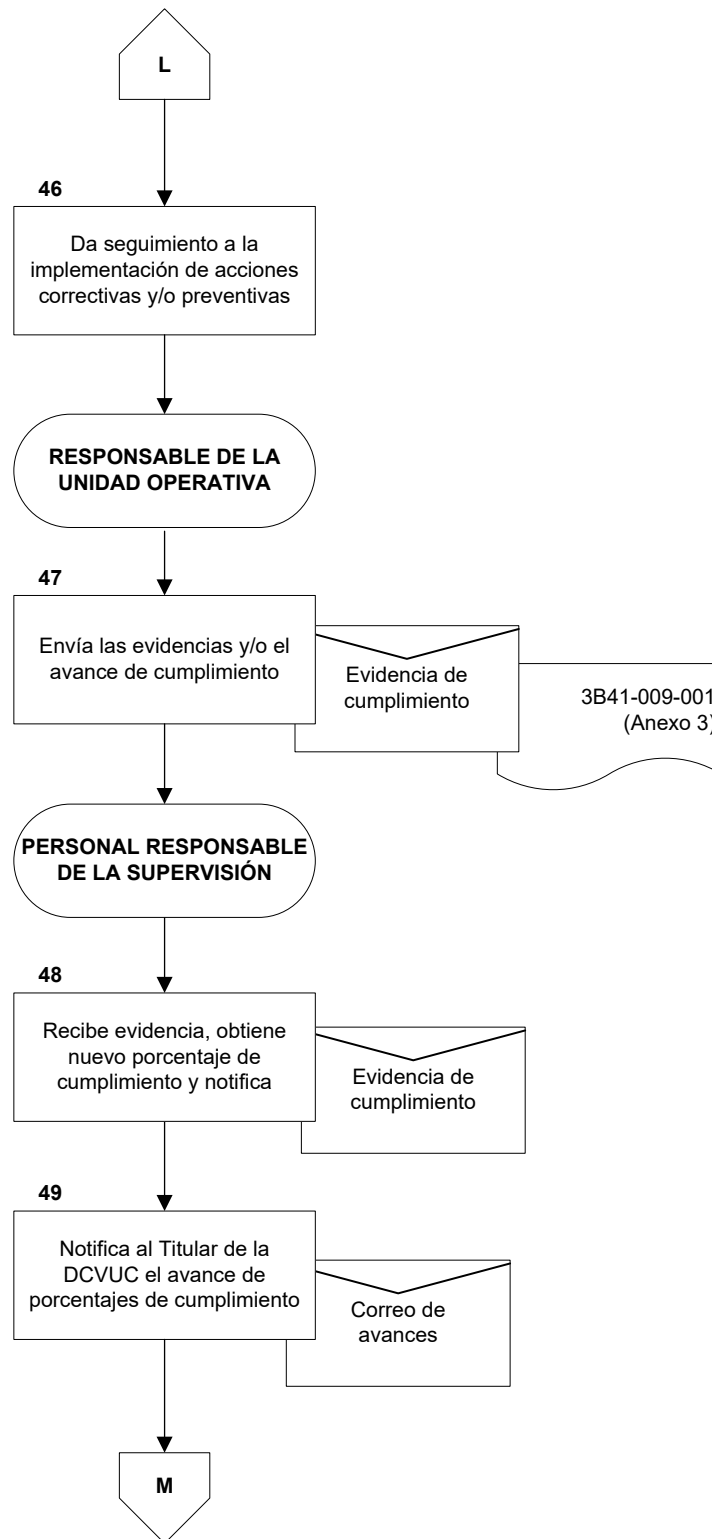


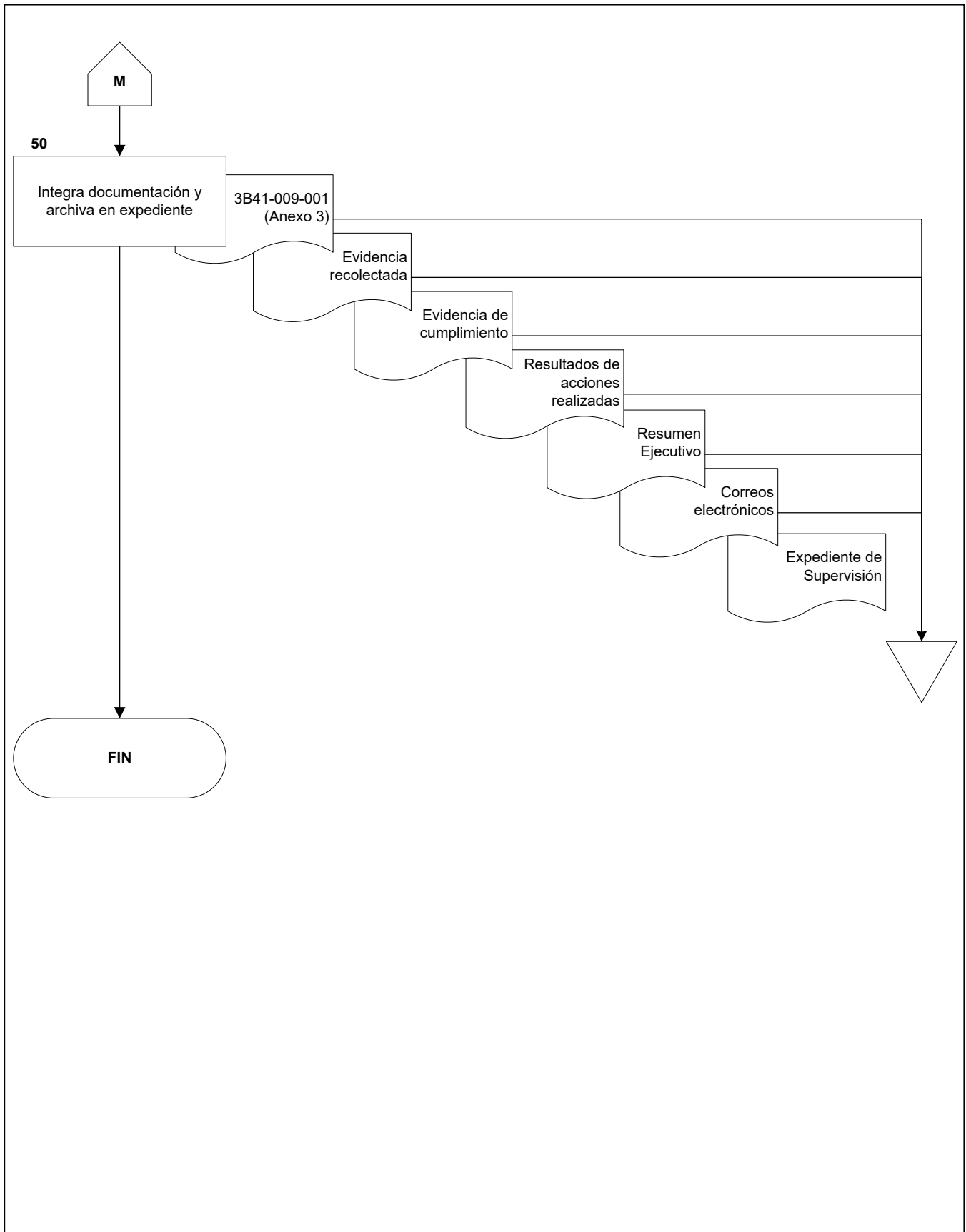














ANEXO 1

**Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de
reservaciones
3B41-006-001**



ANEXO 1
Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y
Área de reservaciones

El Personal Responsable de la Supervisión deberá observar que los Centros Vacacionales y Área de Reservaciones cumplan con los siguientes puntos:

ACCESOS E INSTALACIONES EN GENERAL

1. Que la Unidad operativa cuente con logotipo y nombre del servicio en la fachada y accesos a:
 - a) Recepción / Hospedaje
 - b) Campamento
 - c) Balneario/ Zona Recreativa
 - d) Grupos y Convenciones
2. Que se cuente con señalización clara en carreteras y caminos que permita al usuario llegar fácilmente al Centro Vacacional.
3. Que la Unidad operativa cuente con control de entradas y salidas de vehículos a las Instalaciones
4. Que la Unidad operativa cuente con la señalización adecuada para rutas de evacuación, zonas de seguridad para personas con discapacidad en:
 - a) Rampas y áreas comunes
 - b) Habitaciones, balneario y campamento
 - c) Restaurantes y bares
 - d) Auditorios, sala de exposición y salas de trabajo.
5. Que la Unidad operativa mantenga a la vista del público el tablero informativo de cuotas de recuperación, horarios de recepción y de los servicios, así como la pizarra con los eventos que se celebran en el Centro Vacacional y los reglamentos internos.
6. Que la Unidad operativa cuente con condiciones óptimas de pintura, limpieza y presentación exterior o interior en:
 - a) Accesos
 - b) Recepción
 - c) Habitaciones y Cabañas
 - d) Balneario y Campamento Zona Recreativa: albercas, canchas asadores vestidores y regaderas.
 - e) Atracciones y servicios adicionales.
 - f) Servicios a grupos y convenciones: auditorios, salas, baños e instalaciones.
7. Que el personal de la Unidad operativa porte el gafete institucional y en su caso uniforme.

Clave: 3B41-006-001



INDIVIDUALES O FAMILIARES

Reservaciones:

8. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción salude y ofrezca la información solicitada por el usuario bajo los estándares de servicio y atención (discurso de bienvenida).
9. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción ofrezca alternativas que cubran las necesidades de los usuarios en caso de que no existir disponibilidad en sus primeras opciones.
10. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción ofrezca los servicios adicionales, atractivos y de esparcimiento que se proporcionan dentro del Centro Vacacional, así como la folletería y mapa de ubicación de estos.
11. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción indique y proporcione la información al usuario sobre las formas de pago aceptadas por los centros vacacionales y Área de reservaciones. Así como los periodos de pago establecidos y políticas de cancelación.
12. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción indique al usuario los documentos necesarios para el registro y aplicación de descuentos según sea el caso:
 - a) Documentos para derechohabiente: Copia de “Credencial ADIMSS” o copia de cualquier documento que contenga el número de seguridad social.
 - b) Documentos para empleado, jubilado o pensionado del IMSS: “Credencial IMSS”, copia del último “Tarjetón de pago” y “Gafete institucional” o “Identificación oficial”.
 - c) Documento de personas del INAPAM: “Credencial INAPAM” e “Identificación oficial”.
 - d) Documentos para convenio de colaboración de servicios: Copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente.
 - e) Documentos de promoción: Copia de documento determinado como comprobante de cada promoción.
13. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción revise la información proporcionada por el usuario vía correo electrónico o presencial y se asegure que sea correcta y legible.
14. Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción registre la información del usuario en el SAH de forma correcta y consistente.

Clave: 3B41-006-001



- 15.** Que las tablas de datos que contiene cargado el SAH sean coincidentes con los precios exhibidos y cobrados a los usuarios de cada servicio, de acuerdo con el corte de caja. (Realizar pruebas selectivas).
- 16.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción reciba en tiempo y forma los documentos que comprueben el pago de la reservación por el usuario y valide que los documentos de pago cumplan con las políticas y normativa establecida. (Realizar pruebas selectivas)
- 17.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción, registre de forma correcta en el sistema SAH y documentos de trabajo la información correspondiente al pago de las reservaciones. (Realizar pruebas selectivas).
- 18.** Que, si la reservación se realiza en el Área de reservaciones de la DCVUC, el personal encargado de las reservaciones se asegure de enviar físicamente la documentación correspondiente al pago de las reservaciones a cada Unidad operativa. (Realizar pruebas selectivas).
- 19.** Que las reservaciones a trabajadores IMSS a través del vale de paritaria, cuenten con la documentación indicada en las políticas establecidas. (Realizar pruebas selectivas).
- 20.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción entregue el "Formulario de confirmación" al usuario.
- 21.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción resguarde la documentación que compruebe la identidad del usuario, tipo de pago efectuado y los documentos que acrediten el descuento aplicado según sea el caso. Todos debidamente requisitados y firmados según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).
- 22.** De manera selectiva, que exista constancia de la aplicación en su caso de cargos recuperación de llaves o tarjetas electrónicas, desperfectos y/o faltantes de habitación. (Realizar pruebas selectivas).
- 23.** Que Comercialización cuente con el programa de metas de ventas y servicios y el seguimiento correspondiente; en función a lo establecido en el Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, en su numeral 7.1.2.2.1, párrafo 8.
- 24.** Que se dé el seguimiento a las quejas y observaciones registradas a través de las encuestas aplicadas. (Realizar pruebas selectivas).
- 25.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción a raíz de la solicitud de cambio de fechas o unidad de hospedaje del usuario (habitación, casa o cabaña), verifique disponibilidad y en caso de no existir, proponga alternativas al usuario conforme a sus necesidades o en su defecto cancele.

Clave: 3B41-006-001



- 26.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción solicite, registre y resguarde los documentos derivados del cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) por el usuario en tiempo y forma. (Realizar pruebas selectivas).
- 27.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción determine si existen ajustes en las cuotas de recuperación y solicite al usuario el pago de los nuevos importes de recuperación en base a las políticas establecidas cuando se vaya a efectuar un cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña). (Realizar pruebas selectivas).
- 28.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción, a raíz de la confirmación del cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) realice el bloqueo de hospedaje y confirmación de la reservación o Unidad operativa en el SAH.
- 29.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción solicite, registre y resguarde los documentos derivados de la cancelación por el usuario; todos debidamente requisitados y firmados según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).
- 30.** Que las devoluciones se realicen en el periodo de tiempo establecido en las políticas de cancelación para usuarios.
- 31.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción se asegure de que las penalizaciones se apliquen de acuerdo con las políticas de cancelación establecidas. (Realizar pruebas selectivas).
- 32.** Que el personal encargado de las reservaciones y/o recepción, registre la cancelación y libere las unidades de hospedaje en el SAH.
- 33.** Que, si la reservación se realiza en las unidades operativas, el personal de recepción imprima el cierre de caja al término de su turno y entregue a la gerencia de finanzas la documentación correspondiente al pago de reservaciones. (Realizar pruebas selectivas).

Recepción:

- 34.** Que sí el usuario no cuenta con reservación, el Recepcionista y/o Personal Institucional de los Centros Vacacionales verifique si existe disponibilidad de habitaciones en el SAH.
- 35.** Que el Recepcionista y/o Personal Institucional de los Centros Vacacionales registre la información proporcionada por el o los usuarios en el SAH de forma correcta y consistente:
- a) Nombre
 - b) Domicilio

Clave: 3B41-006-001



- c) Teléfono
- d) Fecha de nacimiento
- e) Género
- f) Estado o municipio
- g) Correo electrónico
- h) Nacionalidad
- i) RFC

36. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional Indique y proporcione al usuario la información necesaria para la realización del pago en la recepción, registre el pago en el SAH y resguarde la documentación correspondiente al tipo de pago efectuado. Asegurándose que todos los documentos estén debidamente requisitados y firmados según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

37. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional verifique en el SAH la liquidación de la reservación en función del "Formulario de confirmación", número de reservación o identificación oficial, asigne número de habitación y realice <check in> a la reservación.

38. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional imprima y entregue los documentos de control necesarios para el <check in> del usuario y se asegure que los requisiere y firme de forma correcta. (Realizar pruebas selectivas).

39. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional entregue al usuario "Formulario de confirmación", llave o tarjeta de acceso para su habitación y copia del documento "Resguardo de blancos".

40. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional se asegure de anotar en los brazaletes de acceso el periodo de estancia antes de colocárselo al usuario.

41. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional registre de forma correcta en el sistema SAH la información correspondiente al número de folio del o los brazaletes, placas de automóvil del usuario y número de tarjetón de estacionamiento. (Realizar pruebas selectivas).

42. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional indique al usuario la ubicación de la o las habitaciones asignadas (mapa de sitio), fecha y hora del <check out> ubicación de la enfermería y los reglamentos internos.

43. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional archive los documentos de control correspondientes a la recepción del usuario:

- a) Resguardo de blancos
 - b) Tarjeta de Registro
 - c) Formulario de Confirmación
- (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



Salida

44. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional de los Centros Vacacionales, solicite y entregue al usuario la "Encuesta de calidad en el servicio" para su resolución; y cada mes envíe el total de encuestas realizadas a la DCVUC para su análisis.
45. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional registre en el SAH el cargo por el desperfecto ocasionado por el usuario, realice el cobro correspondiente, imprima y archive el "Comprobante de pago". (Realizar pruebas selectivas).
46. Que sí el daño no fue ocasionado por el usuario, la Subgerencia de Conservación, registre la incidencia en "Bitácora de mantenimiento" y de informe a la Subgerencia de conservación para programar la reparación del desperfecto. (Realizar pruebas selectivas).
47. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional registre el cargo en el SAH el cargo por el faltante de blancos realice el cobro correspondiente, imprima y archive el "Comprobante de pago". (Realizar pruebas selectivas).
48. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional ingrese al SAH, realice <check out> a las habitaciones que son entregadas cambiando el estatus a disponible y se asegure de llenar y firmar el formato "Resguardo de blancos" para validar salida del usuario notificándole que deberá entregarlo a la salida del Centro Vacacional.
49. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional imprima el cierre de caja al término de su turno y entregue a la Gerencia de Finanzas los "comprobantes de venta":
- a) Documentos de soporte de reservaciones
 - b) Documentos de pago de reservaciones
 - c) Documentos bancarios (*tickets* de venta)
 - d) Comprobantes de descuentos
- (Realizar pruebas selectivas).
50. Que se dé el seguimiento a las quejas y observaciones registradas a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios.

GRUPOS

Reservaciones:

51. Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo, salude y ofrezca la información solicitada por el coordinador de grupo y solicite los requisitos del evento por realizarse bajo los estándares de servicio y atención. (Discurso de ventas)
52. Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo ofrezca alternativas que cubran las necesidades de los grupos en caso de que no existir disponibilidad en sus primeras opciones.

Clave: 3B41-006-001



- 53.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo ofrezca los servicios adicionales, atractivos y de esparcimiento que se proporcionan dentro del Centro Vacacional, así como la folletería y mapa de ubicación de estos.
- 54.** Que las tablas de datos que contiene cargado el SAH sean coincidentes con los precios exhibidos y cobrados al coordinador de grupo de cada servicio, de acuerdo con el corte de caja. (Realizar pruebas selectivas).
- 55.** Que se apliquen los descuentos a grupos conforme la contratación de noches, porcentajes acordado y políticas establecidas. (Realizar pruebas selectivas).
- 56.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo realice el "Presupuesto informativo de servicios para eventos de grupos" y lo proporcione al coordinador de grupo junto con los requisitos de hospedaje, instalaciones, servicios adicionales, menús y datos de contacto de los permisionarios de alimentos en las unidades operativas.
- 57.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción indique y proporcione la información al coordinador de grupo sobre las formas de pago aceptadas por las unidades operativas. Así como los periodos de pago, anticipos y políticas de cancelación.
- 58.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción reciba en tiempo y forma los documentos que comprueben el pago de la reservación por el coordinador de grupo. (Realizar pruebas selectivas).
- 59.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción, revise y valide que los documentos de pago cumplan con las políticas y normativa establecida. (Realizar pruebas selectivas).
- 60.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción, registre de forma correcta en el sistema SAH y documentos de trabajo la información correspondiente al pago de las reservaciones. (Realizar pruebas selectivas).
- 61.** Que los depósitos en garantía del 10% del total de hospedaje, instalaciones y servicios adicionales contratados sea debidamente realizado por el coordinador de grupo y posteriormente devuelto en tiempo y forma de acuerdo con las políticas establecidas.
- 62.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción realice el "Contrato de servicios para eventos de grupo" y se asegure que los datos y acuerdos en él sean en función de los requerimientos solicitados por el coordinador de grupo y las políticas establecidas.

Clave: 3B41-006-001



- 63.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo o recepción entregue el "Formulario de confirmación" al coordinador de grupo y el "Contrato de servicios para eventos de grupos" y se asegure que esté debidamente firmado y requisitado según sea el caso. (Realizar pruebas selectivas).
- 64.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo o recepción registre la información del coordinador de grupo en el SAH de forma correcta y consistente.
- 65.** Que el personal responsable del manejo del SAH utilice el sistema en la prestación del servicio en función al estatus de pago del coordinador de grupos y envíe reporte de ocupación y control de habitaciones a la Coordinación.
- 66.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo o recepción resguarde la documentación que compruebe la identidad coordinador de grupo y tipo de pago efectuado. Todos debidamente requisitados y firmados según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).
- 67.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo o recepción, solicite al coordinador de grupos la "Lista de requerimientos" y "Lista de participantes (*Rooming List*)" y la proporcione al Área de grupos de la Unidad operativa.
- 68.** De manera selectiva que los pagos por servicios de grupos se cubran conforme a los criterios y políticas para la aplicación de cuotas de recuperación.
- 69.** Que cuente con la documentación que sustente el programa de visitas, celebración de convenios y cartera de clientes actualizadas, así como evaluar la eficacia y productividad del personal de comercialización del Centro Vacacional:
- a) Visitas a clientes nuevos y número de reservas confirmadas (Índice de efectividad y productividad).
 - b) Contactos a cartera de clientes y reservas concretadas (índice de efectividad y productividad)
 - c) Impacto de visitas en el índice de ocupación y en ingresos al Centro Vacacional. (Realizar pruebas selectivas).
- 70.** Que se aplique en sistema el resguardo de blancos, servicios en habitación y guarda valores. (Realizar pruebas selectivas).
- 71.** Que Comercialización cuente con el programa de metas de ventas y servicios y dé el seguimiento correspondiente. (Realizar pruebas selectivas).
- 72.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservas de Grupo a raíz de la solicitud de cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) por el coordinador de grupo, verifique disponibilidad y en caso de no existir, proponga alternativas conforme a sus necesidades o en su defecto cancele.

Clave: 3B41-006-001



- 73.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo actualice el "Contrato de servicios para eventos de grupos" considerando las cuotas de recuperación y la correcta aplicación de las políticas de penalización. (Realizar pruebas selectivas).
- 74.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo determine si existen ajustes en las cuotas de recuperación y solicite al coordinador de grupo el pago de los nuevos importes de recuperación en base a las políticas de pago de la Unidad operativa cuando se vaya a efectuar el cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña). (Realizar pruebas selectivas).
- 75.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo genere un nuevo "Contrato de servicios para eventos de grupos" y se asegure que los datos y acuerdos en él sean en función de los requerimientos solicitados por el coordinador de grupo y las políticas establecidas, así como que esté debidamente firmado y requisitado. (Realizar pruebas selectivas).
- 76.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o recepción, a raíz de la confirmación del cambio de fechas o unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) realice el bloqueo de hospedaje y confirmación de la reservación o Unidad operativa en el SAH.
- 77.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o el Área de Grupos cancele el "Contrato de servicios para eventos para eventos de grupos " a petición del coordinador de grupo aplicando las penalizaciones correspondientes de acuerdo con las políticas establecidas.
- 78.** Que se apliquen las penalizaciones correspondientes a las devoluciones por cancelación de acuerdo con las políticas establecidas. (Realizar pruebas selectivas).
- 79.** Que el Ejecutivo de ventas de Reservaciones de Grupo o el Área de Grupos solicite, registre y resguarde los documentos derivados de la cancelación de los servicios en tiempo y forma. (Realizar pruebas selectivas).

Recepción:

- 80.** Que el "Expediente de grupo" contenga los siguientes documentos según sea el caso:

- *Centro Vacacional Trinidad y Mallintzi*: Lista de requerimientos, Lista de participantes (*Rooming List*), Contrato de servicios de alimentos para eventos de grupos, Contrato de servicios para eventos de grupos, Comprobantes de pago de acuerdo con los servicios contratados.

- *Centro Vacacional IMSS Oaxtepec*: Lista de requerimientos, Lista de participantes, programa de actividades, menús, Comprobantes de pago de acuerdo con los servicios contratados.

Clave: 3B41-006-001



- *Centro Vacacional Atlixco*: Lista de requerimientos, Lista de participantes, Contrato de servicios de alimentos para eventos de grupos, Comprobantes de pago de acuerdo con los servicios contratados.

(Realizar pruebas selectivas).

81. Que el Encargado del Área de Grupos y Convenciones y/o Personal institucional, revise y valide que la documentación incluya todos los servicios contratados por el Coordinador de Grupos; fechas, tipo de arreglos de salas, equipos contratados y requerimientos adicionales.

82. Que el Encargado del Área de Grupos y Convenciones y/o Personal Institucional elabore y turne al proveedor de alimentos correspondiente el documento "Solicitud de alimentos y servicios".

83. Que el Responsable de Atención a Grupos y/o Recepcionista / Personal Institucional / Ejecutivo de Ventas registre los nombres de los participantes de grupo, así como sus habitaciones de acuerdo con el Documento "Lista de Participantes (*Rooming List*)" en el SAH.

84. Que el Responsable de Atención a Grupos y/o Recepcionista /Personal Institucional, prepare las llaves y/o tarjetas de las habitaciones y brazalete que entregará al grupo, asegurándose de anotar en ellos el periodo de estancia y registrar el número de brazaletes a entregar en el SAH.

85. Que el Responsable de Atención a grupos / Personal Institucional se asegure de recabar el nombre y las firmas de las personas que el Coordinador de Grupo haya designado para autorizar servicios adicionales. (Realizar pruebas selectivas).

86. Que, sí el Coordinador de Grupo requiere habitaciones extras, el Recepcionista y/o Personal Institucional realice el descuento al depósito de garantía, registre la información de los integrantes y habitaciones asignadas en el SAH, y se asegure de llenar, entregar y archivar los formatos necesarios en tiempo y forma. (Realizar pruebas selectivas).

- a) Volante de Ingreso
- b) Ticket de venta
- c) Carta de aceptación de servicios extras
- d) Lista de Participantes

87. Que el recepcionista y/o Personal institucional, reciba, asigne y entregue a los integrantes del grupo las llaves o tarjetas de la habitación de acuerdo con el documento "Lista de Participantes (*Rooming List*)".

88. Que el Recepcionista y/o Personal institucional, coloque a cada integrante del grupo el Brazalete de acceso a instalaciones y marque como <recibida> la habitación en el SAH.

Clave: 3B41-006-001



Atención:

- 89.** Que el Recepcionista y/o Personal Institucional, se asegure de monitorear que los servicios contratados por el Coordinador de grupo se otorguen desde la llegada del grupo a las instalaciones del Centro Vacacional.
- 90.** Que, sí el Coordinador de grupo y/o las personas autorizadas por él requieren servicios adicionales, el Personal Institucional elabore, requisiite y archive la "Carta de aceptación de servicios extras" asegurándose de que sea debidamente firmada de aceptación. (Realizar pruebas selectivas).
- 91.** Que los pagos realizados por el Coordinador de grupo cuando no exista saldo suficiente en el depósito de garantía se registren y archiven con la evidencia necesaria en el "Expediente de grupo" y se entregue comprobante de pago al Coordinador de grupo (Ticket de Venta o Volante de ingreso). (Realizar pruebas selectivas).
- 92.** Que el Personal Institucional y/o Departamento de Contabilidad (Para Oaxtepec), capture en el estado de cuenta del grupo, dentro del SAH el costo por el servicio extra contratado. (Realizar pruebas selectivas).

Salida:

- 93.** Que se dé el seguimiento a las quejas y observaciones registradas a través de las encuestas aplicadas al coordinador de grupo. (Realizar pruebas selectivas).
- 94.** Que exista constancia de la aplicación en su caso de cargos recuperación de llaves o tarjetas electrónicas, desperfectos y/o faltantes de habitación.
- 95.** Que el Responsable de atención a grupos / Personal institucional / Departamento de Contabilidad (para Oaxtepec) verifique el "Estado de cuenta" que emite el SAH, Facturas y Servicios extras para realizar el cierre de grupo correspondiente.
- 96.** Que, sí existe saldo a favor en función al depósito del 10% en garantía, el Responsable de Grupos y Convenciones y/o Personal Institucional elabora la "Solicitud de devolución" indicando el monto a devolver, recaba firma del Coordinador de grupo y envía a la caja general o al área de grupos para tramitar la devolución con el supervisor de ingresos, según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).
- 97.** Que el Personal institucional de los Centros Vacacionales realice el cierre de grupo asegurándose de llenar, firmar y entregar los documentos según corresponda (Realizar pruebas selectivas).
- a) Resultado de contratación de grupo
 - b) Estado de Cuenta
 - c) Comprobantes de pago

Clave: 3B41-006-001



98. Que el Personal institucional de los Centros Vacacionales se asegure que los documentos que integran el "Expediente de grupo" se encuentre completamente requisitados, firmados y validados, según corresponda:

- a) Comprobante de pago
 - b) Factura de Alimentos
 - c) Resultado de contratación de grupos
 - d) Solicitud de devolución (en su caso)
 - e) Estado de cuenta
 - f) Carta de aceptación de servicios extras (en su caso).
- (Realizar pruebas selectivas).

99. Que el Personal Institucional de los Centros Vacacionales envíe el "Expediente de grupo", copia del "Comprobante de pago" y "Resultado de contratación de grupos (sólo Oaxtepec) a la Gerencia de Finanzas o al Ejecutivo de Promoción y ventas (Para Oaxtepec).

OTORGAMIENTO DE DESCUENTOS

100. Que el otorgamiento de descuentos de las instalaciones a que se refiere el ACDO-HCT-208207/120. P. (D.P.E.S) sea en función de la disponibilidad de estas, sin que afecte compromisos adquiridos con otros organizadores y conforme a las cuotas establecidas.

101. Que los titulares de los OOAD del IMSS, o en su representación, los titulares administrativos de dichas áreas solicitarán por escrito el uso de las instalaciones requeridas con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha de inicio del evento.

102. Que las solicitudes de descuento para el uso de las instalaciones **Clave: 3B41-006-001** Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales para su aprobación, única y exclusivamente por sus representantes ante el H. Consejo Técnico con al menos 60 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio del evento.

103. Que los pagos adicionales por concepto de anticipo y pago adicional se realicen conforme a los términos establecidos en el acuerdo referido.

104. Que se apliquen las penalizaciones correspondientes a la cancelación de acuerdo con lo descrito en el acuerdo. (Realizar pruebas selectivas).

105. Que se registren y resguarden los documentos derivados de la cancelación de los servicios en tiempo y forma. (Realizar pruebas selectivas).

106. Que las modificaciones y/o cancelaciones a la solicitud inicial, se apeguen a los términos establecidos en el acuerdo referido. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



CAMPAMENTO

Recepción:

107. Que sí el usuario solicita algún descuento en la compra de las noches de campamento, el Recepcionista y/o Personal Institucional solicite los comprobantes de descuento:

- a) *Documentos para derechohabiente:* Copia de "Credencial ADIMSS" o copia de cualquier documento que contenga el número de seguridad social.
- b) *Documentos para empleado, jubilado o pensionado del IMSS:* "Credencial IMSS", copia del último "Tarjetón de pago" y "Gafete institucional" o "Identificación oficial".
- c) *Documento de personas del INAPAM:* "Credencial INAPAM" e "Identificación oficial".
- d) *Documentos para convenio de colaboración de servicios:* Copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente.

108. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional, ingrese al SAH los datos personales del usuario (nombre, género, fecha de nacimiento), las noches de campamento requeridas y la tarifa correspondiente.

109. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional Indique y proporcione al usuario la información necesaria para la realización del pago por las noches de campamento solicitadas y resguarde la documentación correspondiente al tipo de pago efectuado. Asegurándose que todos los documentos estén debidamente requisitados y firmados para su envío a Gerencia de Finanzas y Operaciones, según corresponda.

A) Comprobante de pago campamento. (Realizar pruebas selectivas)

110. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional coloque los brazaletes a los usuarios, indique el área de campamento dentro del centro vacacional en el "Croquis del Centro Vacacional" y entregue el "Reglamento interno del campamento" para su lectura y conocimiento.

111. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional, envíe al término de su turno los "Comprobantes de cobro" del servicio de campamento al área contable. (Realizar pruebas selectivas)

Salida:

112. Que el Personal Institucional designado solicite a vigilancia realizar rondín de verificación de salidas en el área de campamento para indicar al usuario realice su *<check out>* si su tiempo de estancia ha terminado de acuerdo con el color de los Brazaletes y se asegure de retirar el Brazaletes al usuario en el momento en que abandone el Centro Vacacional.

Clave: 3B41-006-001



BALNEARIO

Recepción:

113. Que, sí el usuario solicita algún descuento para su acceso al Balneario, el Recepcionista y/o Cajero de Centro Vacacional y Velatorio, solicite los comprobantes de descuento:

- a) Documentos para derechohabiente: Copia de "Credencial ADIMSS" o copia de cualquier documento que contenga el número de seguridad social.
- b) Documentos para empleado, jubilado o pensionado del IMSS: "Credencial IMSS", copia del último "Tarjetón de pago" y "Gafete institucional" o "Identificación oficial".
- c) Documento de personas del INAPAM: "Credencial INAPAM" e "Identificación oficial".
- d) Documentos para convenio de colaboración de servicios: Copia del medio de identificación que se encuentre incluido en el control visual vigente
- e) Comprobante de promoción vigente.

114. Que el Recepcionista y/o Cajero de Centro Vacacional y Velatorio, indique y proporcione al usuario la información necesaria para la realización del pago por la cuota de recuperación de acceso a balneario y resguarde la documentación correspondiente al tipo de pago efectuado.

- a) Comprobante de pago
 - b) Ticket de venta
- (Realizar pruebas selectivas).

115. Que el Recepcionista y/o Cajero de Centro Vacacional y Velatorio, entregue brazaletes de color y folio correspondiente al día de su colocación al momento del ingreso del usuario.

116. Que el Recepcionista y/o Cajero de Centro Vacacional y Velatorio, entregue el corte de caja o reporte de ventas, fondo fijo del día, ingresos en efectivo por ventas realizadas, comprobantes de descuentos y folios de inicio y término de los brazaletes a la Gerencia de Finanzas al finalizar su turno. (Realizar pruebas selectivas).

Atención:

117. Que sí el usuario del balneario requiere renta de *lockers*, el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, Balneario y/o Personal Institucional, revise que el importe cobrado en el "Comprobante de pago" sea correcto por el servicio, solicite identificación oficial para el uso, registre en la "Bitácora" los datos del usuario, indique al usuario el número de casillero asignado, horario de atención y se asegure de escribir el número de casillero en el "Comprobante de pago" cuando lo entregue al usuario. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



118. Que el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, Balneario y/o Personal Institucional atienda al usuario que solicita desocupar el casillero, solicitando el "Comprobante de pago" y verifique que coincida con la "Identificación oficial" que se encuentra bajo su resguardo para la entrega de artículos resguardados.

119. Que sí el "Comprobante de pago" otorgado al usuario no coincide con su "Identificación Oficial" el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, Balneario y/o Personal Institucional, se asegure de entregar los objetos resguardados a vigilancia para su custodia, notifique a la Subgerencia de Hospedaje y/o Gerencia de operaciones, Subgerencia de Balneario y Campamento y/o Gerencia de Operaciones, según sea el caso y realice informe de los objetos resguardados. (Realizar pruebas selectivas).

INSTALACIONES

Limpieza en habitaciones:

120. Que el personal encargado de supervisión de la limpieza, Ama de llaves y/o Auxiliar de hospedaje de Centros Vacacionales registre, actualice y resguarde los documentos correspondientes al control y asignación de actividades y áreas para su limpieza. (Realizar pruebas selectivas).

121. Que se registre, actualice y resguarde los documentos correspondientes a la solicitud, otorgamiento y control de los utensilios de aseo, suministros de limpieza, amenidades y blancos limpios. (Realizar pruebas selectivas).

122. Que el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales realice la limpieza de las unidades de hospedaje asegurando la calidad y limpieza conforme al formato "Ayuda visual para limpieza de habitaciones"; cumpliendo los estándares de calidad y asegurando así una buena experiencia al usuario;

- a) Entrada
- b) Closet
- c) Baño
- d) Recamara

123. Que el personal encargado de la supervisión de limpieza, Ama de llaves y/o Auxiliar de Hospedaje de Centros Vacacionales se encargue de supervisar la limpieza realizada por el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales asegurando que se cumplan con los estándares de calidad. (Realizar pruebas selectivas)

124. Que el Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales se asegure de entregar los blancos sucios o blancos limpios sobrantes, así como su registro en el formato correspondiente. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



125. Que el personal encargado de la supervisión de limpieza, Ama de llaves y/o Auxiliar de Hospedaje de Centros Vacacionales registren en el "Reporte diario de ocupación" la disponibilidad de la unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) siempre y cuando cumpla con los estándares de calidad en limpieza; y actualice en el SAH el estado de habitaciones para su liberación. (Realizar pruebas selectivas)

126. Que el personal institucional de la Subgerencia de Hospedaje gestione de manera adecuada los cargos extras al usuario; asegurándose de comprobar, justificar y documentar la razón de este. Elaborando:

- a) "Reporte de extravío de blancos" (original y copia)
 - b) Comprobante de pago
 - c) Orden de cargo o Documento de ingreso a caja
- (Realizar pruebas selectivas).

127. Que el personal encargado de supervisión de limpieza y Ama de llaves elabore mensualmente el "Reporte de Actividades" para entrega y revisión por parte del "Subgerente de Hospedaje". (Realizar pruebas selectivas)

Servicio Interno de Lavandería (Exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec)

128. Que el personal Encargado de lavandería y/o supervisor de lavandería, contabilice y registre en los formatos correspondientes la cantidad de blancos solicitados. (Realizar pruebas selectivas).

129. Que el personal Encargado de lavandería y/o supervisor asigne, distribuya, supervise y registre el trabajo derivado de la entrega y cantidad de blancos en los formatos correspondientes:

- a) Control de blancos reparto cabañas
 - b) Control de blancos para instalaciones del área de hospedaje
 - c) Solicitud de ropa a lavandería de la zona de cabañas y meseta
- (Realizar pruebas selectivas).

130. Que el personal Encargado de lavandería y/o supervisor, gestione y registre de manera correcta el conteo, salida y entrada de blancos en los formatos correspondientes y se asegure que esté debidamente firmados y requisitados:

- a) Nota de servicio de salida
 - b) Nota de servicio de entrada
- (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



Entrega en zona de hoteles

131. Que el Lavandero o Planchador en Centros Vacacionales entregue registre los blancos limpios solicitados en los formatos correspondientes y se asegure estén debidamente firmados y requisitados:

- a) Nota de servicio de salida
 - b) Nota de servicio de entrada
- (Realizar pruebas selectivas).

132. Que el Lavandero o Planchador en Centros Vacacionales reciba puntualmente los blancos sucios separados, los verifique y registre en los formatos correspondientes y se asegure que estén debida mente firmados y requisitados:

- a) Nota de servicio de salida
 - b) Nota de servicio de entrada
- (Realizar pruebas selectivas)

Entrega en zona de meseta y cabañas

133. Que el Lavandero o Planchador en Centros Vacacionales contabilice, recolecte y entregue los blancos sucios de acuerdo con los formatos de control correspondientes.

134. Que el Lavandero o Planchador en Centros Vacacionales entregue los blancos limpios en función de la misma cantidad de blancos sucios recolectados y requisiite los formatos de control correspondientes.

- a) Control de blancos reparto cabañas
 - b) Solicitud de ropa a lavandería de la zona de cabañas y meseta
- (Realizar pruebas selectivas)

135. Que el Encargado de Lavandería y/o Supervisor registre y requisiite diariamente los movimientos del día correspondientes a ropa limpia entregada, ropa sucia recibida, sobrantes y faltantes; en los formatos de control correspondientes y se asegure de estén debidamente firmados y requisitados.

- a) Control de blancos reparto cabañas
 - b) Control de blancos para instalaciones del área de hospedaje
 - c) Notas foliadas de entrada y salida
- (Realizar pruebas selectivas).

136. Que el Encargado de Lavandería y/o Supervisor elabore mensualmente el "Reporte mensual" y lo presente a la Gerencia Administrativa y Servicios Generales. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



Servicio de Lavado de Blancos (Centros Vacacionales: Metepec, Trinidad y Malintzi):

137. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, reciba, separe y verifique que las cantidades de blancos sucios sean igual a la cantidad de ropa limpia entregada; y se asegure que los formatos de control correspondientes sean debidamente firmados y requisitados:

- a) Movimiento diario de blancos y varios
 - b) Salidas y entradas de lavandería
- (Realizar pruebas selectivas).

138. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, registre la cantidad y tipo de blancos sucios que se

139. llevarán a la planta de lavado contratada para el servicio de limpieza de blancos en el formato de control correspondiente.

- a) Salidas y entradas en lavandería.
- (Realizar pruebas selectivas).

140. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, realice las acciones correspondientes a la carga de blancos sucios en el centro vacacional, así como la descarga de los blancos sucios en la planta de lavado contratada. Y se asegure de llenar y firmar los documentos de control correspondientes. (Realizar pruebas selectivas).

141. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, regrese con los blancos limpios al centro vacacional y los acomode en el área de almacén de blancos según corresponda.

142. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, entregue los blancos limpios de acuerdo con la solicitud del Ama de llaves y/o supervisor derivado del formato "Movimiento diario de blancos y varios". (Realizar pruebas selectivas).

143. Que el Encargado de Ropería y/u Operador de Servicios Internos de Centros Vacacionales, genere mensualmente el "Informe mensual de envío de ropa a lavandería" y se asegure de llenarlo, firmarlo y entregarlo al Ama de llaves y/o Subgerente de Hospedaje. (Realizar pruebas selectivas).

144. Que el Ama de llaves y/o Subgerente de hospedaje reciba, resguarde y valide que el "Informe mensual de envío de ropa a lavandería" coincida con las cantidades de blancos registradas en "Salidas y entradas de lavandería".

Clave: 3B41-006-001



Inventario de blancos:

145. Que los documentos de control de inventario se reciban, registren, requisiten, firmen y resguarden en tiempo y forma.

- a) Inventario de control de blancos en habitaciones
 - b) Inventario de control de blancos en lavandería
- (Realizar pruebas selectivas).

146. Que el Ama de llaves y/o Supervisor realicen conteo de blancos de almacenes, bodegas, utilerías o sub-almacenes y registren la información en los documentos de control correspondientes. (Realizar pruebas selectivas).

147. Que el Ama de llaves y/o Supervisor identifique la cantidad de blancos que se encuentran en proceso de lavado en función de los documentos; "Informe mensual de envío de ropa a lavandería" o "Informe mensual" (Oaxtepec), y lo registre debidamente en los documentos de control correspondiente.

148. Que el Ama de llaves y/o Supervisor elabore el "Informe de extravíos de blancos" y se asegure de documentar debidamente los comprobantes de pago correspondientes:

- a) Orden de cargo
 - b) Volante de ingreso a caja
- (Realizar pruebas selectivas).

149. Que la Ama de llaves y/o Supervisor elabore el "Inventario general de blancos" en función de los documentos de control:

- a) Inventario de control de blancos en habitaciones
 - b) Inventario de control de blancos de lavandería (Oaxtepec)
 - c) Informe mensual de envío de ropa a lavandería
 - d) Inventario de control de blancos de lavandería
- (Realizar pruebas selectivas).

150. Que, de acuerdo con los informes derivados de los documentos de control, el Ama de llaves y/o Supervisor en conjunto con el Administrador o Gerente General, Operativo y Subgerente de hospedajes, realicen las acciones correspondientes para la solicitud de compra de blancos faltantes.

SERVICIOS

Servicios de conmutador a usuarios de hospedaje:

151. Que el Recepcionista y/u Operador de Conmutador y/o Personal institucional de los Centros Vacacionales, canalice al teléfono del servicio requerido al usuario y/o le proporcione la extensión correspondiente de acuerdo con la solicitud del mismo.

Clave: 3B41-006-001



Servicio de solicitud o cambio de insumos y/o presentar una queja:

152. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional levante y remita el "Reporte de incidencia" con respecto a la solicitud por parte del usuario de un servicio, insumo cambio de algún material o queja a la Ama de llaves o Subgerencia de hospedaje para su entrega y atención por el Área de conservación y mantenimiento.

153. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional solicite al área que atendió la petición del usuario, la descripción de la solución que se otorgó para su respectivo registro y validación de satisfacción con el usuario en el formato "Reporte de incidencia". Mismo que deberá archivar y entregar Subgerente de Hospedaje o Subgerente de Hospedaje, Balneario y Campamento al finalizar su turno. (Realizar pruebas selectivas).

Servicio de atención de un desperfecto en la unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña):

154. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional levante y remita a la Subgerencia de Conservación el "Reporte general de mantenimiento" con respecto a la atención de un desperfecto o cambio de unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) por desperfecto. (Realizar pruebas selectivas).

155. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional notifique al usuario las acciones a seguir una vez levantado el "Reporte general de mantenimiento" y en función de la decisión de la Subgerencia de Conservación; sea cambio de la unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) o ingreso a la unidad de hospedaje (habitación, casa o cabaña) asignada para reparación del desperfecto.

Servicio de enfermería:

156. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional y/o el Auxiliar de enfermería, Médico y/o Enfermera determine si el usuario puede ser atendido en el Área de enfermería del Centro Vacacional o en su defecto deba ser trasladado a un servicio médico local (Unidad médica o Médico particular) en función de:

- a) Disponibilidad de personal médico y de enfermería del centro vacacional.
- a) Disponibilidad de recursos médicos en el centro vacacional.
- b) Decisión del usuario para movilización a una Unidad Médica Local o Clínica Particular.
- c) Incapacidad del usuario derivado de la situación a la toma de decisión.

157. Que sí el usuario si puede ser atendido dentro del centro vacacional, el Médico y/o Enfermera proporcione indicaciones médicas para su recuperación.

Clave: 3B41-006-001



137. Que sí el usuario no puede ser atendido dentro del centro vacacional por falta de recursos médicos que el estado del usuario requiere, el Médico y/o Enfermera establezca al usuario para su posterior traslado a la Unidad Médica más cercana, sea en ambulancia externa o ambulancia del centro vacacional.

158. Que el Recepcionista y/o Personal Institucional y/o el Auxiliar de enfermería, Médico y/o Enfermera indiquen al usuario que la decisión de ir a una clínica particular implica que él cubra todos los gastos derivados tanto en traslado como en atención médica.

159. Que el Médico y/o Enfermera, requirieran el documento "Hoja de traslado de pacientes" en original y tres copias con el diagnóstico y condiciones en que el usuario es trasladado a la unidad médica, se asegure de validarlo con su firma y entregue al chofer de la ambulancia del centro vacacional para el traslado del usuario. (Acción únicamente para Centro Vacacional Oaxtepec). (Realizar pruebas selectivas).

160. Que el Chofer de ambulancia del centro vacacional reciba, requiriera y entregue los documentos derivados del traslado del usuario, a la caseta de vigilancia del centro vacacional según corresponda:

- a) Hoja de traslado de pacientes
 - b) Control de comisiones en carretera
- (Acción únicamente para Centro Vacacional Oaxtepec)
(Realizar pruebas selectivas).

161. Que el Chofer de ambulancia del centro vacacional entregue al usuario en la unidad médica correspondiente y se asegure de entregar y sellar los documentos derivados del traslado del usuario según corresponda, para posteriormente archivarlos en la Oficina de Transportes del Centro Vacacional. (Acción únicamente para Centro Vacacional Oaxtepec). (Realizar pruebas selectivas).

162. Que sí el traslado del usuario será en una ambulancia externa, el Médico y/o Enfermera, solicite y reciba la ambulancia para entregar al usuario al personal de la ambulancia indicando la atención médica que previamente le realizó.

163. Que el Médico y/o Enfermera, registren en la "Bitácora" las incidencias del día al finalizar su turno. (Realizar pruebas selectivas).

Servicio de Biblioteca (Servicio exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec):

164. Que sí el usuario requiere consulta de libros, el Auxiliar Administrativo informe, apoye y vigile al usuario que haga uso de los libros y se asegure de que sean depositados en el lugar correspondiente para su reacomodo.

165. Que el Auxiliar Administrativo registre en el "Reporte diario" la cantidad y tipo de libros utilizados para consulta y préstamo. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



138. Que sí el usuario requiere préstamo de libros, el Auxiliar Administrativo se asegure de que el usuario cuente con credencial de la biblioteca y de no ser así, se encargue de la realización de los trámites y registros correspondientes para el otorgamiento de la credencial.

166. Que el Auxiliar Administrativo verifique las condiciones que se encuentran los libros requeridos por el usuario para préstamo y se asegure de llenar la "Tarjeta de préstamo" y "Tarjeta de devolución" de cada libro según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

167. Que sí el usuario requiere devolver libros, el Auxiliar Administrativo reciba y verifique las condiciones en que son devueltos los libros por el usuario y se asegure de llenar la "Tarjeta de préstamo" y "Tarjeta de devolución" de cada libro según corresponda.

168. Qué sí el usuario solicita el servicio de uso de equipos de cómputo con internet, el Auxiliar Administrativo solicite y reciba la "Credencial de biblioteca" o en su defecto "Identificación oficial" del usuario y se asegure de registrar en la "Bitácora" la hora de llegada al usuario.

169. Que el Auxiliar Administrativo proporcione el equipo de cómputo al usuario e indique el tiempo límite de uso, vigile que no exceda el tiempo y al final del servicio entregue la "Credencial de la biblioteca" o en su defecto la identificación oficial que dejó el usuario.

Servicio de ingreso al Exconvento (Servicio Exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec):

170. Que el Auxiliar Administrativo se asegure que los registros de los usuarios se realicen en la "Bitácora" (Entradas al Ex-Convento).

171. Que el Auxiliar Administrativo realice y registre los cobros correspondientes a las ventas de "Guía del Ex-Convento" y productos relacionados. En la "Bitácora". (Realizar pruebas selectivas)

172. Que el Auxiliar Administrativo requisiere diariamente la "Estadística mensual del "Ex-convento" y elabore el "Volante de ingreso a caja" por las ventas realizadas en el día para que posteriormente lo entregue junto con el dinero a la Caja General al finalizar el día.

173. Que el Auxiliar Administrativo elabore mensualmente en tres tantos los formatos "Estadística mensual del exconvento" e "informe mensual" para su entrega a la Subgerencia de Grupos y Convenciones y al Gerente de Operaciones. (Realizar pruebas selectivas)

Clave: 3B41-006-001



Servicio de Gimnasio o Sauna (Servicio exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec):

174. Que el Encargado de Gimnasio, revise las condiciones de limpieza de la zona de ejercicios y sauna, verifique no haya desperfectos en el mobiliario y equipo de gimnasio; de ser así deberá notificar al Área de conservación, jefe directo y Área de grupos y convenciones para su resolución.

175. Que el Encargado de Gimnasio de acceso exclusivamente a usuarios que cuenten con el brazalete que lo acredita como huésped y se asegure de informarle sobre el "Reglamento del gimnasio".

Servicio de préstamo de juegos de mesa (Servicio exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec):

176. Que el Encargado de Casa Club, verifique disponibilidad, realice apartado en documento "Control de juegos de mesa y mesas de billar" y registre el nombre del juego solicitado, ofrezca al usuario los horarios disponibles, solicite una "identificación oficial al usuario" y haga entrega física del juego solicitado. (Realizar pruebas selectivas)

177. Que el Encargado de Casa Club reciba y revise que el juego de mesa devuelto por el usuario se encuentre en buen estado devolviéndole su "Identificación oficial". De no ser así, deberá realizar la gestión necesaria para el cobro del importe correspondiente por daño al usuario.

Servicio de transporte (Servicio exclusivo del Centro Vacacional IMSS Oaxtepec):

178. Que el Operador de transportes, revise la unidad que le fue asignada para realizar el servicio de transporte a los usuarios; verificando que cuente con gasolina, limpieza adecuada, niveles de motor óptimos y condiciones físicas óptimas. Y se asegure de registrar en la "Bitácora de Servicios" la hora de inicio del servicio, lectura de odómetro, nombre y firma, para su entrega a la Secretaría de Transportes.

179. Que el Operador de transportes, al finalizar su turno, registre en la "Bitácora de Servicios" la hora de término del servicio, nueva lectura de odómetro, kilometraje recorrido, nombre y firma. Y en caso de haberse presentado alguna incidencia con el vehículo deberá registrarlo en "Reporte de desperfectos" con su respectiva firma; asegurándose de entregar ambos documentos a la Secretaría de Transporte. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Planeación de mantenimiento y conservación:

180. Que el Gerente de Conservación / Gerente de Conservación y Servicios Generales / Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales, elabore conjunto el Administrador o Gerente General, la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Finanzas el "Programa Anual de Operación" con base en el presupuesto anual asignado y en función de las prioridades del Centro Vacacional.

181. Que el Gerente de Conservación / Gerente de Conservación y Servicios Generales / Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales, se asegure de la aprobación y Visto Bueno del Área de Evaluación de la División de Conservación en Nivel Central.

182. Que el Gerente de Conservación / Gerente de Conservación y Servicios Generales / Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales elabore. "Programa Anual de mantenimiento preventivo" y "Programa Anual para el mantenimiento y operación de maquinaria" conforme al "Programa Anual de Operación" previamente autorizado.

Realización o Contratación de trabajos y/o Servicios de Mantenimiento:

Mantenimiento Preventivo

183. Que el JCU y/o Subgerente de Conservación, requisiite la "Orden de servicio" de las actividades de mantenimiento preventivo por asignar a cada Técnico Especialista conforme a "Programa Anual de mantenimiento preventivo" y "Programa Anual para el mantenimiento y operación de maquinaria". (Realizar pruebas selectivas).

184. Que el Técnico Especialista, determine el material necesario para realizar el trabajo de mantenimiento preventivo asignado en la "Orden de Servicio", evalúe si requiere algún material del Almacén o Bodega; y se asegure de gestionar la solicitud, llenar, firmar, sellar (Sello Presupuestal) y enviar los documentos necesarios, según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

a) Vale de salida de almacén

185. Que el Técnico Especialista, elabore "Requisición de compra" para su entrega en almacén, y se asegure de obtener el folio, sello con leyenda <No existencia en almacén> y firma del encargado de almacén o bodega. Siempre y cuando no haya existencia del material solicitado. (Realizar pruebas selectivas).

186. Que el Técnico Especialista, anote en la "Orden de servicio" las observaciones por las cuales no pudo llevar a cabo el trabajo indicado para su posterior programación; caso contrario, deberá registrar las actividades realizadas en la "Bitácora de conservación".

Clave: 3B41-006-001



187. Que el Técnico Especialista, acuda al área en donde se encuentra la o las instalaciones y/o maquinaria a su cargo, realice el mantenimiento preventivo, detecte si existen desperfectos, y de aviso al Subgerente de Conservación, registre en la "Bitácora" de conservación las actividades realizadas, registre en la "Orden de servicio" la cantidad, tipo de material, tiempo utilizado, requerimiento contratado (sí aplica) y la entregue al JCU y/o Subgerente de Conservación. (Realizar pruebas selectivas).

188. Que el JCU y/o Subgerente de Conservación, revise conforme a la "Orden de servicio" el trabajo de mantenimiento preventivo y/o requerimiento contratado, determine si está correctamente realizado, archive y firme de aprobado la "Orden de servicio" según sea el caso. (Realizar pruebas selectivas).

189. Que el JCU y/o Subgerente de Conservación, elabore el "Reporte semanal de mantenimiento" con las actividades realizadas y lo envíe a la Gerencia de Conservación y Mantenimiento. (Realizar pruebas selectivas).

Mantenimiento Correctivo

190. Que el JCU y/o Subgerente de Conservación, elabore "Orden de servicio" en la cual se informe el trabajo a realizar, fecha en que se debe terminar, área en donde debe realizarse. Registre en la "Bitácora" de conservación, la hora, folio, tipo de mantenimiento correctivo asignado y responsable; en función del "Reporte general de mantenimiento" y/o notificación del desperfecto por la Ama de llaves y/o Supervisor y/o Recepcionista.

191. Que el JCU y/o Subgerente de Conservación y/o responsable del área usuaria, determine si la subrogación del trabajo, en caso de que el personal designado no pueda realizar el mantenimiento correctivo, sea realice por: licitación, adjudicación directa o invitación a cuando menos tres personas, y designe a la persona responsable de dar seguimiento a los trabajos por contratar.

192. Que se supervise el avance y calidad en el trabajo realizada por el contratista y se registre en la "Bitácora de obra" las actividades realizadas, avances e incidencias. (Realizar pruebas selectivas).

193. Que en función de la calidad en el trabajo realizado y conforme al contrato realizado, el Subgerente de conservación y/o Personal del OOAD correspondiente, notifique al contratista la aprobación o desaprobación del servicio, gestione la liberación del pago con Finanzas y elabore "Reporte" de las actividades subrogadas para su envío a la Gerencia de Conservación correspondiente. (Realizar pruebas selectivas).

194. Que el Personal designado, elabore el "Vale de salida de almacén" con la cantidad de material necesario para realizar las actividades de mantenimiento correctivo; lo copie según corresponda y se asegure de gestionar la solicitud, llenar, firmar, sellar (Sello Presupuestal) y enviar los documentos necesarios, según corresponda.

Clave: 3B41-006-001



- 195.** Que el Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén, firme el "Vale de salida de almacén", registre en la "Orden de servicio" la cantidad, tipo de materiales y tiempo utilizado en el mantenimiento, notifique la terminación del trabajo solicitado y notifique al Ama de llaves o Gerente de Operaciones para que desbloquee la habitación en el SAH. (Realizar pruebas selectivas).
- 196.** Que el Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén, registre la salida de los productos y/o materiales del "Vale de salida de almacén" en el "Kardex" o "Tarjeta de almacén" y archive la documentación. (Realizar pruebas selectivas).
- 197.** Que el Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén, elabore el "Informe mensual" de los movimientos registrados por mantenimiento correctivo, "Informe de saldos por cuentas contables, "Memorándum" y se asegure de enviarlos al Gerente Administrativo para visto bueno y a la Gerencia de Finanzas. (Realizar pruebas selectivas).
- 198.** Que el Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén realice ajuste en el inventario anual si es que existen mermas, o en caso de productos deteriorados elabore "Acta Administrativa". (Realizar pruebas selectivas).
- 199.** Que el Responsable de Almacén o Bodega y/o Auxiliar de Almacén, gestione, la solicitud de "Requisición de compra" del área solicitante, asigne folio y fecha, firme y selle con la leyenda *No existencia en almacén*, según corresponda.
- 200.** Que el Responsable de Almacén o Bodega y/o Auxiliar de Almacén, gestione, con el área de compras o finanzas del Centro Vacacional la compra de materiales en función a la "Requisición de compra", reciba el "Dictamen presupuestal definitivo" y la resolución a si es por Licitación, Adjudicación Directa o Invitación al menos a tres personas.
- 201.** Que el Responsable de Almacén o Bodega y/o Auxiliar de Almacén, reciba los productos y/o materiales, "Factura" en original y cuatro tantos del proveedor, verifique junto con el área usuaria (si aplica) que los productos y/o materiales cumplan con las características y especificaciones descritas en la "Requisición de compra". (Realizar pruebas selectivas).
- 202.** Que si los productos y/o materiales no cumplen con las características y especificaciones requeridas, el Responsable de Almacén o bodega y/o Auxiliar de Almacén, devuelva "Factura" y productos y/o material al Proveedor, indicando las causas del rechazo y solicita entregue los productos y/o materiales con las especificaciones contratadas.

Clave: 3B41-006-001



203. Que el Responsable de Almacén o Bodega y/o Auxiliar de Almacén, verifique que la cantidad y precio establecido en la "Factura" coincida con el "Pedido", registre la "Factura" correcta en el "Libro de altas" anotando el folio correspondiente del control manual, selle de recibido el original de la factura indicando en la misma la cuenta contable a la que pertenece asignando número de folio y entregue el original y copia de la Factura al proveedor para que tramite en la Gerencia de Finanzas el pago correspondiente.

204. Que el Responsable de Almacén o Bodega y/o Auxiliar de Almacén, capture en el Sistema del Almacén la entrada del producto y/o material, el precio unitario, importe total y folio de alta asignado, contenido de factura, genera los "Informes mensuales" y entregue copias de la "Factura" al Área de Compras, Archivo en el expediente del proveedor y Gerencia de Finanzas según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

PERMISIONARIOS Y ARRENDATARIOS

205. Que se remita el reporte actualizado de permisionarios de forma mensual dentro de los primeros 10 días de cada mes.

LICITACIONES

206. Que el Responsable de Compras, verifique que el documento "Requisición de compra" cuente con el sello "No existencia en almacén", las firmas correspondientes del responsable del área requirente y se asegure de sellar, firmar de recibido y entregar copia al área requirente. (Realizar pruebas selectivas).

207. Que el Responsable de Compras realice la investigación de mercado correspondiente a las requisiciones del área e indique a los ofertantes que cubran esas necesidades. (Realizar pruebas selectivas).

208. Que el Responsable de Compras solicite al área solicitante la aprobación del "Dictamen" o "Certificado" y elija al proveedor más adecuado en función de la calidad y precio del producto/servicio que ofrece.

209. Que el Responsable de Compras gestione y notifique al área solicitante sobre el Visto Bueno por parte del Gerente Administrativo, Gerente de Administración y Finanzas o Gerente de mantenimiento y Servicios Generales, o en su defecto la cancelación de la adquisición por falta de presupuesto.

210. Que el Responsable de Compras realice o solicite al área de Abastecimiento y Equipamiento del OOAD la adquisición por Licitación, adjudicación directa o invitación a cuando menos tres personas y se asegure de resguardar evidencia de la formalización del contrato. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



211. Que el Responsable de Compras requisiere y resguarde los documentos correspondientes a la fecha de entrega de los productos/servicios adquiridos.

212. Que el Responsable de compras elabore los informes periódicos solicitados por las áreas normativas.

PROTECCIÓN CIVIL

213. Que se cuente con una unidad interna de protección civil y un programa interno de protección civil avalado por la autoridad competente.

CONTABILIDAD Y FINANZAS

214. Que se cumplan las políticas establecidas en el Procedimiento para el registro contable de los ingresos en los Centros Vacacionales IMSS.

215. Que los documentos que el Personal de los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones de la DCVUC entreguen para el registro contable cumplan con los requisitos establecidos en su procedimiento normativo.

216. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, elabore los informes mensuales, semestrales y especiales correspondientes a la captación de ingresos de los Centros Vacacionales IMSS por tipo de concepto que le sean solicitados. (Realizar pruebas selectivas).

217. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, verifique diariamente que estén depositados los ingresos de reservaciones familiares, balneario, campamento y servicios complementarios en la cuenta bancaria correspondiente a cada Centro Vacacional. (Realizar pruebas selectivas).

218. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional Supervise que la captura en el Sistema FINAT de los pagos anticipados de reservaciones, ingresos, descuentos, rendimientos y comisiones bancarias, se realice conforme a las fechas establecidas en el calendario emitido por la Dirección de Finanzas.

219. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, verifique diariamente que las devoluciones por anticipos de reservaciones familiares pagadas con tarjeta de crédito y/o débito se realicen aplicando el cargo correspondiente por cancelación. (Realizar pruebas selectivas).

220. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, supervise mensualmente que se lleve a cabo el registro contable en el Sistema FINAT, de las operaciones y conciliaciones de la cuenta bancaria (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-001



221. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, envíe a la CCVVUCT la conciliación bancaria, anualmente en el mes de diciembre y mensualmente dentro de los quince días hábiles del mes siguiente. (Realizar pruebas selectivas).

222. Que el Gerente de Finanzas del Centro Vacacional, Elabore un oficio para solicitar los descuentos quincenales vía nómina de los "Vales de paritaria" e integrar los anexos correspondientes, para su envío a la Comisión Nacional Mixta Paritaria de Protección al Salario. (Realizar pruebas selectivas).

223. Que el supervisor de ingreso reciba diariamente los cortes de caja por cambio de Cajero o cierre de turno, así como cortes parciales de acuerdo con los reportes emitidos por el Sistema de Administración Hotelero a criterio del Administrador o Gerente General del Centro Vacacional y/o Supervisor del área correspondiente (Hospedaje, Balneario o Grupos). (Realizar pruebas selectivas).

224. Que el Supervisor de ingreso, supervise o entregue el efectivo por los ingresos recibidos en el Centro Vacacional, a la empresa con la que se tiene celebrado el contrato para el servicio de recolección y traslado de valores, en las fechas establecidas en el contrato vigente. (Realizar pruebas selectivas).

225. Que el Colaborador de Operación Contable cuente con la totalidad del soporte documental de acuerdo con el Procedimiento para el registro contable de los ingresos en los Centros Vacacionales IMSS clave 3800-003-023. (Realizar pruebas selectivas).

NOTA: Los documentos señalados en los numerales anteriores, se encuentran en el "Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y Centros Vacacionales del IMSS", clave 3800-003-017" con los siguientes anexos y claves de registro:

- Reporte Diario de Reservas, anexo 14, clave 3800-009-206.
- Presupuesto Informativo de Servicios para Eventos de Grupos, anexo 16, clave 3800-009-208.
- Presupuesto Informativo de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos, anexo 17, clave 3800-009-209.
- Contrato de Servicios para Eventos de Grupos, anexo 18, clave 3800-009-210.
- Contrato de Servicios de Alimentos para Eventos de Grupos, anexo 19, clave 3800-009-211.
- Lista de Requerimientos, anexo 20, clave 3800-009-212.
- Lista de Participantes (*Rooming List*), anexo 21, clave 3800-009-213.
- Resultado de Contratación de Grupos, anexo 22, clave 3800-009-214.
- Resguardo de Blancos, anexo 23, clave 3800-009-215.
- Hoja de Traslado de Pacientes, anexo 27, clave 3800-009-219.



- Control de Comisiones en Carretera, anexo 28, clave 3800-009-220.
- Reporte General de Mantenimiento, anexo 31, clave 3800-009-023.
- Comprobante de Pago Campamento, anexo 32, clave 3800-009-024.
- Vale de Salida de Almacén, anexo 30, clave 3800-009-022
- Reporte Diario de Ocupación, anexo 38, clave 3800-009-042.
- Reporte de Extravío de Blancos, anexo 41, clave 3800-009-045.
- Ayudas visuales, anexo 43, clave 3800-009-047.
- Solicitud de Ropa a Lavandería de la Zona de Cabañas y Zona Meseta, anexo 44, clave 3800-009-048.
- Salidas y Entradas de Lavandería, anexo 45, clave 3800-009-049.
- Inventario de Control de Blancos en Habitaciones, anexo 46, clave 3800-009-050.
- Informe de Extravío de Blancos, anexo 47, clave 3800-008-051.
- Inventario General de Blancos, anexo 48, clave 3800-008-052.
- Requisición de Compra, anexo 49, clave 3800-009-053.

Clave: 3B41-006-001



ANEXO 2

Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos 3B41-006-002



ANEXO 2

Guía técnica de supervisión para la Unidad de Congresos

El Personal Responsable de la Supervisión deberá supervisar que la Unidad de Congresos cumpla con los siguientes puntos:

ACCESOS E INSTALACIONES EN GENERAL

1. Que la Unidad operativa cuente con logotipo institucional y su respectivo nombre en la fachada.
2. Que la Unidad operativa cuente con la señalización adecuada para rutas de evacuación, zonas de seguridad para personas con discapacidad en:
 - a) Accesos
 - b) Auditorios
 - c) Redondel
 - d) Baños
 - e) Rampas
 - f) Inmuebles Permisarios
3. Que la Unidad operativa cuente con condiciones óptimas de pintura, limpieza y presentación exterior o interior en:
 - a) Accesos
 - b) Auditorios
 - c) Redondel
 - d) Baños
 - e) Rampas
 - f) Inmuebles Permisados
4. Que el personal de la Unidad operativa porte el gafete institucional.

CONTRATACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Solicitud

5. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, ofrezca alternativas que cubran las necesidades del Organizador en caso de que no existir disponibilidad en sus primeras opciones de acuerdo con la información de el "Calendario de disponibilidad de auditorios"

Clave: 3B41-006-002



6. Que el responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, se asegure que la información proporcionada por el Organizador en la "Carta Solicitud" sea completa y descriptiva:

- a) Nombre del evento
- b) Fechas
- c) Tipo de auditorio
- d) Metros cuadrados para exposición
- e) Arreglos de salas
- f) Fechas de Montaje
- g) Requerimientos de audio y video
- h) Otras especificaciones
- i) Identificación Oficial
- j) Comprobante de domicilio
- k) Constancia de situación fiscal

7. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, elabore y envíe el "Presupuesto Informativo" al Organizador en función de la "Carta Solicitud", e informe que por un máximo de 10 días realizará un bloqueo tentativo en el "Calendario de disponibilidad de auditorios" para la realización de su evento y de no verse reflejado el pago de anticipo, se liberará la fecha.

8. Que el Ejecutivo de ventas, resguarde y archive de manera cronológica por al menos un año la evidencia correspondiente de los eventos no realizados en el "Expediente de eventos no realizados". (Realizar pruebas selectivas).

9. Que el Ejecutivo de ventas, registre en el archivo "Base de datos" la programación del evento, pago de anticipo efectuado por el organizador y designe número de folio. (Realizar pruebas selectivas).

10. Que se emita el CFDI respectivo y en su caso el complemento, por los ingresos que se perciban por concepto de cuotas de recuperación por el uso de superficies, gastos administrativos y penas convencionales, conforme a las disposiciones vigentes. (Realizar pruebas selectivas).

11. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, realice el "Contrato por uso de instalaciones", se asegure que los datos y acuerdos en él sean en función de los requerimientos solicitados por el organizador del evento y las políticas establecidas, y recabe la firma de aceptación por parte del organizador del evento. (Realizar pruebas selectivas).

12. Que el Responsable de comercialización, de seguimiento de manera diaria mediante el "Calendario de fechas de pago" antes de que se cumplan las fechas de compromisos de los pagos por saldos restantes de eventos contratados antes de su vencimiento.

Clave: 3B41-006-002



13. Que los estatus de bloqueo en el archivo "Calendario de disponibilidad de auditorios", sean en función del pago de anticipo y saldos restantes realizados por el organizador. (Realizar pruebas selectivas).

14. Que el Responsable de comercialización, genere el "Expediente único del organizador", archive los documentos generados durante la contratación y se asegure estén requisitados y firmados según corresponda:

- a) Carta solicitud
 - b) Presupuesto informativo
 - c) Contrato por uso de Instalaciones
 - d) Reglamento de Operación
 - e) Comprobante de pago
 - f) Factura electrónica
 - g) Constancia de Situación Fiscal
 - h) Carta de cancelación del evento (sí aplica)
 - i) Memorándum interno por cancelación con devolución (sí aplica)
 - j) Carta solicitud de cambio de instalaciones (sí aplica)
 - k) Memorándum interno por diferimiento (sí aplica)
- (Realizar pruebas selectivas).

15. Que el Ejecutivo de ventas, se asegure de recabar la información requerida en el "Cuestionario de control de eventos" con el Organizador.

16. Que el Ejecutivo de ventas, gestione ante la Administración del Centro Médico Nacional Siglo XXI (Veintiuno) el ingreso de vehículos al estacionamiento de acuerdo con lo contratado por el organizador.

17. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, elabore el "Oficio de notificación" y "Agenda semanal de eventos" de acuerdo con la programación en el archivo "Base de datos", lo envíe a las áreas involucradas en la operación de eventos, se asegure de que sean entregados y firmados según corresponda, y los archive cronológicamente. (Realizar pruebas selectivas).

18. Que el Responsable de comercialización, elabore y distribuya según corresponda, el "Cierre mensual de eventos" con los siguientes elementos:

- a) Número de eventos realizados
 - b) Ingresos por eventos realizados
 - c) Pagos anticipados de eventos aún no realizados
 - d) Estadística de ocupación de espacios
 - e) Seguimiento de metas
 - f) Cédula de descuentos otorgados
- (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-002



Cancelación

19. Que sí el Organizador solicita expresamente la cancelación definitiva del evento, el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, una vez que reciba la "Carta de cancelación de evento", aplique la penalización correspondiente a las políticas establecidas disminuyéndola de los pagos efectuados (sí aplica) y determina si existe saldo a favor para futuras devoluciones. (Realizar pruebas selectivas).

20. Que, sí el Organizador no cumple con los pagos establecidos en el "Calendario de fechas de pago", el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, informe al organizador sobre la cancelación de la contratación, aplique la penalización correspondiente a las políticas establecidas disminuyéndola de los pagos efectuados (sí aplica) y determina si existe saldo a favor para futuras devoluciones. (Realizar pruebas selectivas).

21. Que, sí el Organizador no está de acuerdo con las fechas alternativas sugeridas en función a la falta de disponibilidad del o los espacios solicitados a raíz de la solicitud expresa de diferimiento del evento a una fecha anterior o posterior, o solicitud de cambio de auditorio por capacidad, aplique la penalización correspondiente a las políticas establecidas disminuyéndola de los pagos efectuados (sí aplica) y determina si existe saldo a favor para futuras devoluciones. (Realizar pruebas selectivas).

22. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, informe por "Memorándum interno de cancelación" al Responsable de finanzas la baja del evento con la penalización correspondiente y libera del archivo "Calendario de disponibilidad de auditorios" el espacio bloqueado para ser puesto nuevamente en venta.

23. Que sí, el Organizador cuenta con saldo a favor, el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, elabore el "Memorándum interno por cancelación con devolución" y se asegure de los documentos solicitados al Organizador sean correctos y legibles, para posteriormente enviarlos al Responsable de finanzas y realice cancelación y devolución de saldo a favor:

- a) Carta de solicitud de devolución
- b) Constancia de situación fiscal
- c) Identificación oficial
- d) Acta constitutiva
- e) Poder notarial

Cambios de fecha e instalación

24. Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, proporcione al Organizador alternativas de fechas y auditorio en función del "Calendario de disponibilidad de auditorios" a raíz de la solicitud expresa de diferimiento del evento a una fecha anterior o posterior, o solicitud de cambio de auditorio por capacidad.

Clave: 3B41-006-002



- 25.** Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, aplique la penalización correspondiente de acuerdo con las políticas vigente, en función del tipo de diferimiento (cambio de fecha y cambio de auditorio por capacidad). (Realizar pruebas selectivas).
- 26.** Que el Responsable de comercialización y/o Ejecutivo de ventas, registre la nueva fecha en el archivo "Base de datos" y en el "Calendario de disponibilidad de auditorios" en función de la "Carta de solicitud de diferimiento" (cambio de fecha) y "Carta solicitud de cambio de instalaciones" (cambio de instalaciones).
- 27.** Que sí la nueva instalación contratada es de mayor precio al de la instalación inicialmente solicitada, el Responsable de comercialización se asegure que el organizador pague la penalización correspondiente de acuerdo con las políticas vigentes y el monto total de la nueva instalación contratada. (Realizar pruebas selectivas).
- 28.** Que sí la nueva instalación contratada es de menor precio a la inicialmente solicitada, el Responsable de comercialización, pague la penalización correspondiente de acuerdo con las políticas vigentes y verifique que el monto total de la nueva instalación sea totalmente cubierto y no haya saldo a favor del Organizador. (Realizar pruebas selectivas).
- 29.** Que el Responsable de comercialización, elabore el "Memorándum interno por diferimiento" en el cual notifica el cambio de fecha y/o auditorio, y lo distribuye según corresponda.
- 30.** Que el Ejecutivo de ventas, elabore un nuevo "Contrato por uso de instalaciones", lo entregue al organizador, recabe las firmas correspondientes y lo distribuya según corresponda. (Realizar pruebas selectivas),

Devoluciones

- 31.** Que el Responsable de Finanzas, elabore el "Oficio de devolución" dirigido a la División de Trámite de Erogaciones solicitando el monto de devolución, recabe firma del Responsable de la Unidad de Congresos, adjunte los documentos correspondientes (según corresponda) y solicite el "Contra-recibo":
- a) Memorándum interno
 - b) Carta solicitud de devolución (sí aplica)
 - c) Carta de cancelación del evento (sí aplica)
 - d) Carta de solicitud de diferimiento (sí aplica)
 - e) Carta de solicitud de cambio de instalaciones (sí aplica)
 - f) Comprobante bancario
 - g) Comprobante de pago (por concepto de anticipo, pago parcial o total)
 - h) Cédula de identificación fiscal (Persona física o moral)
 - i) Identificación oficial (persona física y responsable de persona moral)
 - j) Acta constitutiva (Personas morales)
 - k) Poder notarial (Personas morales)

Clave: 3B41-006-002



- l) Estado de cuenta bancario
 - m) Asiento contable
- (Realizar pruebas selectivas).

32. Que el Responsable de Finanzas, reciba el "Contra-recibo" de la División de Trámite de Erogaciones, elabore "Hoja de requisitos" con las especificaciones correspondientes (Número, fecha de expedición y cobro, dirección de las cajas de tesorería y horarios de pago) y los entregue al Responsable de comercialización.

33. Que el Responsable de comercialización, contacte y entregue al Organizador el "Contra-recibo" y la "Hoja de requisitos", se asegure de recabar las firmas en los acuses de recibido y distribuya los documentos según corresponda.

34. Que el Responsable de Finanzas archive el "Contra-recibo" en el expediente de devoluciones de manera cronológica. (Realizar pruebas selectivas).

OTORGAMIENTO DE DESCUENTOS

35. Que el otorgamiento de descuentos de las instalaciones a que se refiere el ACDO-HCT-208207/120.P.(D.P.E.S) sea en función de la disponibilidad de estas, sin que afecte compromisos adquiridos con otros organizadores y conforme a las cuotas establecidas.

36. Que los titulares de los OOAD del IMSS, o en su representación, los titulares administrativos de dichas áreas solicitarán por escrito el uso de las instalaciones requeridas con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha de inicio del evento.

37. Que las solicitudes de descuento para el uso de las instalaciones se canalicen a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales para su aprobación, única y exclusivamente por sus representantes ante el H. Consejo Técnico con al menos 60 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio del evento.

38. Que los pagos adicionales por concepto de anticipo y pago adicional se realicen conforme a los términos establecidos en el acuerdo referido.

39. Que se apliquen las penalizaciones correspondientes a la cancelación de acuerdo con lo descrito en el acuerdo. (Realizar pruebas selectivas).

40. Que se registren y resguarden los documentos derivados de la cancelación de los servicios en tiempo y forma. (Realizar pruebas selectivas).

41. Que las modificaciones y/o cancelaciones a la solicitud inicial, se apeguen a los términos establecidos en el acuerdo referido. (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-002



EVENTOS

42. Que el Responsable de la Unidad de Congresos, realice en conjunto con los Responsables del área de operación y una semana antes de cada inicio de mes, la propuesta de labores de servicios básicos y conservación para la "Programación de guardias y tiempo extra", y la entregue a la Delegación sindical para que determinen los nombres del personal de acuerdo con su rol interno.

43. Que el Responsable de la Unidad de Congresos, solicite vía correo electrónico o por escrito, los recursos para que se cubran los pagos de guardias y tiempo extra del personal de servicios básicos en función del "Programa de guardias tiempo extra" al Departamento Administrativo. (Realizar pruebas selectivas)

44. Que el Responsable de operación, coordine con el Ayudante de servicios básicos la realización de trabajos exhaustivos de limpieza, siempre y cuando no haya eventos programados para ese día (Revisar "Agenda semanal de eventos"). Entregue al Ayudante de servicios básicos el material de limpieza y enseres necesarios de acuerdo con los trabajos a realizar, y le solicita acuse de recibo en el "Listado de material de limpieza") (Realizar pruebas selectivas).

45. Que el Responsable de operación, revise junto con el Ayudante de servicios básicos que las labores de limpieza y mantenimiento encargadas a los Auxiliares de servicios básicos se hayan realizado correctamente.

46. Que el Responsable de operación, atienda las necesidades descritas en el "Cuestionario de control de eventos" y realice las siguientes actividades:

- a) Encendido de luces
- b) Encendido de equipo de audio
- c) Colocación de micrófono en pódium
- d) Encendido del aire (lavado o acondicionado según sea el caso)
- e) Colocación de presídium,
- f) Colocación de sillas
- g) Montaje según necesidad del cliente en las salas de trabajo
- h) Limpieza general de auditorio

47. Que el Responsable de operación, verifique que, en el caso de haber sido contratados metros cuadrados, estos sean utilizados únicamente los que se solicitaron y aplique las políticas vigentes (Realizar pruebas selectivas).

48. Que el Responsable de operación, entregue el auditorio y/o sala contratada al organizador en buen estado y de acuerdo con las especificaciones solicitadas en el "Cuestionario de control de eventos", explique el funcionamiento del audio y luces al responsable del manejo del equipo por parte del organizador, y se asegure de que el organizador firme de conformidad el "Formato entrega-recepción de instalaciones" (Realizar pruebas selectivas).

Clave: 3B41-006-002



49. Que el Responsable de operación, se asegure que las puertas de acceso a la Unidad de Congresos y de las áreas contratadas no sean obstruidas, así como las salidas de emergencia y que el organizador acate las políticas establecidas en el “Contrato por uso de instalaciones” y en el “Reglamento de operación”

50. Que el Responsable de operación revise constantemente y se asegure que las instalaciones y áreas comunes se mantengan limpias, que los sanitarios estén aseados y tengan insumos necesarios para su correcto funcionamiento, y que se atienda y resuelva cualquier necesidad durante el desarrollo del evento.

51. Que el Responsable de operación, firme y entregue el “Formato entrega-recepción de instalaciones” al Administrador de la Unidad de Congresos, siempre y cuando el organizador haya entregado las instalaciones en las mismas condiciones en las que las recibió. (Realizar pruebas selectivas).

52. Que sí existe algún desperfecto en las instalaciones, y no fue ocasionado por el organizador, el área de conservación se realice mantenimiento correctivo o preventivo pertinente.

53. Que sí existe algún desperfecto o faltante en las instalaciones, y este fue ocasionado por el organizador, el Responsable de operación, registre en el “Formato entrega-recepción de instalaciones”, en el espacio de observaciones el desperfecto o faltante ocasionado, se asegure de obtener la firma de aceptación del organizador en él, notifique al Responsable de comercialización sobre el desperfecto y entregue el formato firmado al Responsable de la Unidad de Congresos para su archivo. (Realizar pruebas selectivas).

54. Que el Responsable de la Unidad de Congresos, se asegure que sea restituido el faltante o reparado el daño por parte del organizador en función de la solicitud previa realizada por el Responsable de comercialización. (Realizar pruebas selectivas).

PERMISIONARIOS Y ARRENDATARIOS

55. Que se remita el reporte actualizado de permisionarios de forma mensual dentro de los primeros 10 días de cada mes.

PROTECCIÓN CIVIL

56. Que se cuente con una unidad interna de protección civil y un programa interno de protección civil avalado por la autoridad competente.

Clave: 3B41-006-002



CONTABILIDAD Y FINANZAS

- 57.** Que el Responsable de Finanzas, valide mediante el portal de Banca electrónica que los ingresos reportados en cada “Comprobante de pago” estén reflejados en la cuenta concentradora designada a la Unidad de Congresos. (Realizar pruebas selectivas).
- 58.** Que, sí los ingresos no se están reflejados en la Cuenta Concentradora, el Responsable de comercialización se asegure que el organizador realice el pago correspondiente y envíe el “Comprobante bancario” al ejecutivo de ventas.
- 59.** Que el Responsable de finanzas valide que el importe de los “Comprobantes Bancarios” y “Comprobantes de pago” coincidan.
- 60.** Que el Responsable de Finanzas firme y selle el “Comprobante de pago” que genera el área de comercialización por pago inicial, parcial o total. (Realizar pruebas selectivas).
- 61.** Que el Responsable de Finanzas capture en el registro de “Relación de ingresos mensual” los datos concentrados en el “Comprobante de pago” y la envíe al finalizar el mes al Responsable de comercialización:
- a) Fecha de recibo de pago
 - b) Tipo de Comprobante de pago recibido
 - c) Importe
 - d) Fecha de depósito
 - e) Tipo de pago (Total, a cuenta o anticipo)
 - f) Instalación contratada
 - g) Fecha del evento
 - h) Ingresos por mes
- (Realizar pruebas selectivas).
- 62.** Que el Responsable de Finanzas Elabora la “Relación de depósitos realizados a bancos” por tipo de instalación contratada y fecha conforme a la “Relación de ingresos mensual”. (Realizar pruebas selectivas).
- 63.** Que el Responsable de Finanzas tenga un control de pagos anticipados en función de:
- a) “Memorándums” de soporte documental de los movimientos por cancelaciones y diferimientos realizados en el mes.
 - b) Control de pasivo anual
 - c) Relación de depósitos realizados a bancos

Clave: 3B41-006-002



64. Que el Responsable de Finanzas elabore el “Volante de codificación” considerando (tipo de movimiento contable, fecha del mes del cierre, unidad de información, centro de costos, cuenta contable, importe, concepto, descuentos) con base en los registros de:

- a) Control de pasivo anual
- b) Relación de depósitos realizados a bancos
- c) Relación de ingresos mensual
- d) Cierre mensual de eventos
- e) Cédula de descuentos otorgados

Lo firme y obtenga la firma de autorización del Responsable de la Unidad de Congresos. (Realizar pruebas selectivas).

65. Que el Responsable de Finanzas Capture el “Volante de codificación” del mes en el Sistema FINAT como asiento contable, revise que contenga la casilla de <Estado/Asunto> una <V> que indica la validez del asiento contable. (Realizar pruebas selectivas).

66. Que el Responsable de Finanzas Valide en el Sistema FINAT que los últimos asientos contables capturados estén en la casilla “Estado/Asunto” con una “P” que indica posteo por la División de Contabilidad y tomando en cuenta el cierre del mes e imprime los “Asientos contables”.

67. Que el Responsable de Finanzas Elabore el “Oficio de entrega de documentos”, firmado por el Responsable de la Unidad de Congresos y lo envíe a la División de contabilidad:

- a) Relación de ingresos mensual
- b) Control de pasivo anual
- c) Volante de codificación
- d) Asientos contables del Sistema FINAT
- e) Cédula de descuentos otorgados

Reciba acuse del “Oficio de entrega de documentos” e integra al “Expediente de cierres mensuales” (Realizar pruebas selectivas).

68. Que el Responsable de Finanzas, concilie el “Mayor auxiliar contable” y la “Balanza de comprobación” con el “Estado de cuenta bancario” y verifica que no existan aclaraciones y/o correcciones contables de las partidas.

69. Que, si existen aclaraciones y/o correcciones, depure las partidas con motivo de conciliación entre la cuenta contable y la cuenta bancaria con base en el “Estado de cuenta bancario” “Relación de ingresos mensual” y el “Mayor auxiliar contable”.

Clave: 3B41-006-002



70. Que el Responsable de Finanzas, integre el “Expediente de cierres mensuales” con:

- a) Mayor auxiliar contable
- b) Balanza de comprobación
- c) Estado de cuenta bancario

Y resguarde durante cinco años (Realizar pruebas selectivas).

71. Que el Responsable de Finanzas, reciba por parte de la CCVVUCT el “Estado de resultados general” de cada mes dentro de los quince días posteriores al cierre con los importes validados e integra “Expediente de cierres mensuales”. (Realizar pruebas selectivas).

72. Que el Responsable de Finanzas, elabore “Estado de resultados desglosado” por mes y cuenta contable, obtenga el “Mayor auxiliar contable de ingresos y egresos” del Sistema FINAT, y lo distribuya según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

73. Que el Responsable de Finanzas, elabore “Reporte de metas mensual” en el que se considere “Cierre mensual de eventos” y lo distribuya según corresponda. (Realizar pruebas selectivas).

NOTA: Los documentos señalados en los numerales anteriores, se encuentran en el “Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto”, clave 3800-003-028 con los siguientes anexos y claves de registro:

- Contrato por uso de instalaciones, Anexo 1, clave 3800-009-010.
- Reglamento de operación, Anexo 2, clave 3800-013-001.
- Ficha de control técnico de eventos, Anexo 3, clave 3800-009-012.
- Entrega-recepción de instalaciones, Anexo 4, clave 3800-009-013.
- Presupuesto informativo, Anexo 5, clave 3800-009-045.
- Comprobante de pago, Anexo 6, clave 3800-009-009.
- Cédula de descuentos otorgados, Anexo 7, clave 3800-009-011.
- Relación de ingresos mensual, Anexo 8, clave 3800-009-014.
- Relación de depósitos realizados a bancos, Anexo 9, clave 3800-009-015.
- Control de pasivo anual, Anexo 10, clave 3800-009-016.
- Volante de codificación, Anexo 11, clave 3800-009-017.

Clave: 3B41-006-002



ANEXO 3

**Cédula de trabajo de supervisión
3B41-009-001**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
UNIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

CÉDULA DE TRABAJO DE SUPERVISIÓN

UNIDAD OPERATIVA _____

FECHA: _____

HOJA 1 DE _____

No.	ACCIONES	SITUACIÓN	COMENTARIO/EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Área a supervisar: _____					
5	6	7	8	9	10
11 Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos		12 Responsable de la Unidad Operativa	13 Responsable de la supervisión	14 Responsable de la atención a la supervisión de la Unidad Operativa	
Nombre y firma		Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	

Clave: 3B41-009-001



ANEXO 3
Cédula de trabajo de supervisión
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Unidad Operativa	El nombre del Centro Vacacional o Unidad de Congresos, según corresponda.
2	Fecha	Anotar el día, mes y año de la supervisión, utilizando número arábigos.
3	Hoja 1 de ____	El número progresivo de la hoja y el número total de hojas utilizadas.
4	Área a supervisar	El proceso o sección de la Unidad operativa a supervisar.
5	No.	El número consecutivo de seguimiento, conforme a la numeración establecida en la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para Unidad de Congresos” clave (Anexo 2), según corresponda.
6	Acciones	Descripción de la actividad por supervisar, conforme a lo establecido en la “Guía técnica de supervisión para los Centros Vacacionales IMSS y Área de reservaciones”, clave (Anexo 1) y/o “Guía técnica de supervisión para Unidad de Congresos” clave (Anexo 2), según corresponda.
7	Situación	Determinación en función de los resultados de la supervisión, los cuales pueden ser: “Cumple lo requerido”, siempre y cuando la acción supervisada cumpla el criterio evaluado o “No Cumple lo requerido”, cuando la acción supervisada no cumpla el criterio evaluado, “No aplica”, siempre y cuando la acción por supervisar sea específica para una unidad operativa, “Sin información”, cuando no se cuente con la suficiente información para realizar una evaluación.
8	Comentario/Evidencia fotográfica	La descripción de la observación detectada y repercusiones en la operación.
9	Responsable	El nombre del personal de la Unidad operativa que ejecuta las acciones necesarias para dar solución.

Clave: 3B41-009-001



ANEXO 3
Cédula de trabajo de supervisión
INSTRUCTIVO DE LLENADO

- | | | |
|----|--|--|
| 10 | Seguimiento | Acciones preventivas y/o correctivas propuestas para la atención de las desviaciones de incumplimiento o prevención de las mismas; así como fecha de cumplimiento. |
| 11 | Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos | Nombre y firma del Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos |
| 12 | Responsable de la Unidad operativa | Nombre y firma del Responsable de la Unidad operativa |
| 13 | Responsable de la supervisión | Nombre y firma del Responsable de la supervisión |
| 14 | Responsable de la atención a la supervisión de la Unidad operativa | Nombre y firma Responsable de la atención a la supervisión de la Unidad operativa |

Clave: 3B41-009-001