

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

**VENTANILLA DE SERVICIOS AL
PERSONAL**



Código:
PR-SRH-12



Fecha:
DIC 20

Rev. 04

Hoja: 1 de 5

VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Departamento de Operación y Pagos	Subdirección de Recursos Humanos	Dirección de Administración
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRH-12
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL		Rev. 04
			Hoja: 2 de 5

1. Propósito

Mantener los controles necesarios para la recepción de documentación destinada a las diversas áreas de la Subdirección de Recursos Humanos, así como la coordinación de la captura de justificantes de incidencias del personal del Instituto, sirviendo como medio de entrega-recepción de documentación para los diversos trámites que se instrumentan por la Subdirección de Recursos Humanos.

2. Alcance



Aplica para todo el personal que labora en el Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

3. Responsabilidades

Subdirector de Recursos Humanos.- Determinar y difundir las políticas de operación del área.
Jefe del Departamento de Operación y Pagos.- Dirigir las acciones llevadas a cabo en la Coordinación en apego a las políticas dadas.
Coordinación de Ventanilla de Servicios al Personal.- Representar el vehículo de entrega-recepción de documentos relacionados con la operación de las funciones de la Subdirección, así como la operación del Programa de Ventanilla para el efecto.



4. Políticas de operación y normas.

- El horario de la Ventanilla es de 6:30 am a 21:00 hrs. de lunes a viernes
- El personal que labora en horarios distintos deberá hacer uso del buzón que se encuentra en el mostrador de la Ventanilla de Servicios al Personal, dejando original y copia y recogiendo posteriormente el acuse de recibo de la Coordinación de esta área.
- Los acuses de documentos depositados en el buzón se conservarán para su entrega durante dos semanas, al término de las cuales se destruirán.
- Todos los documentos que se reciban en la ventanilla, deberán estar acusados de recibo con el sello y folio de ingreso al Programa de Ventanilla, sin éstos no tendrá validez dicho acuse de recibo.
- Para cualquier aclaración al respecto de los trámites el personal deberá acompañar a su solicitud el acuse de recibo original.
- Los justificantes de incidencias de personal deberán tramitarse en los formatos incluidos en el proceso de certificación ISO 9001, que están a disposición en la página <http://iso9001.inr.gob.mx/iso08.html> y en la Propia Ventanilla de Servicios al Personal.
- Las áreas de la Subdirección de Recursos Humanos podrán solicitar la recepción o entrega de determinados documentos al personal del Instituto previa especificación de procedimiento hecha al Departamento de Operación y Pagos.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRH-12
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL		Rev. 04
			Hoja: 3 de 5

5. Descripción del procedimiento:


N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe del Departamento de Operación y Pagos	Determina las acciones a realizar para el cumplimiento de las políticas dictadas por el Subdirector de Recursos Humanos. Dirime cualquier conflicto relacionado con la operación de dicha área ya sea del personal que la integra o con los usuarios. Formaliza la autorización de justificantes de incidencias para el personal de la Ventanilla por parte de la Coordinación.
2	Coordinación de ventanilla de Servicios al Personal	Recibe del personal del INRLGII y de terceros, la correspondencia dirigida a las áreas que integran la Subdirección de R. H. y la turna para su trámite. Recibe, captura y entrega los justificantes de incidencias de personal del INRLGII a la Coordinación de Control de Asistencia. Recibe y entrega diversa documentación que las áreas de la Subdirección le solicite al Departamento de Operación y Pagos Entrega a los usuarios los acuses de recibo de los documentos depositados en el buzón de la Ventanilla.
3	Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	Lleva a cabo el mantenimiento al Programa de Ventanilla de Servicios al Personal y al SAIH.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SRH-12
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		Fecha: DIC 20
	VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL		Rev. 04
			Hoja: 4 de 5

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos
N/A	Manual de Gestión de la Calidad MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros PR SGC-01	Condiciones Generales de Trabajo de la

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Solicitud de Licencias del Personal	1 año	Jefe de Departamento de Operación y Pagos	F03-PR-SRH-09
Autorización de (Guardia) Sustitución	1 año	Jefe de Departamento de Operación y Pagos	F04-PR-SRH-09
Registro de Asistencia	3 años	Jefe de Departamento de Operación y Pagos	F06-PR-SRH-09
Registro de Asistencia del personal que labora fuera del horario de VSP	1 año	Jefe de Departamento de Operación y Pagos	F08-PR-SRH-09
Licencias Médicas por enfermedades no profesionales, maternidad y accidente de trabajo	1 año	Jefe de Departamento de Relaciones Laborales	CÓDIGO PROPIO

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SRH-12</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL</p>		<p>Rev. 04</p>
			<p>Hoja: 5 de 5</p>

7. Glosario

N/A

8. Control de Cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
02	Actualización de imagen Institucional	JUN 15
03	Transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
04	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20