






| | | | |
|---|--|---|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS |  | Código: PR-SRH-12 |
| | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | | Fecha: JUN 15 |
| | VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL | | Rev. 02 |
| | | | Hoja: 1 de 5 |

VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL

| | | | |
|--------|---|---------------------------------|----------------------------|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Puesto | Jefe de Departamento de Operación y Pagos | Subdirector de Recursos Humanos | Director de Administración |
| Firma | | | |

| | | | |
|---|--|---|-----------------------------|
|   | PROCEDIMIENTOS |  | Código: PR-SRH-12 |
| | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | | Fecha: JUN 15 |
| | VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL | | Rev. 02 |
| | | | 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.

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 |  | Código: PR-SRH-12 |
| | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | | Fecha: JUN 15 |
| | VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL | | Rev. 02 |
| | | | 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 INR 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 INR 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 | | |

6. Documentos de referencia:

| DOCUMENTO | CODIGO |
|---|--|
| NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 | 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 |

| | | | |
|---|--|---|-----------------------------|
|   | PROCEDIMIENTOS |  | Código: PR-SRH-12 |
| | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | | Fecha: JUN 15 |
| | VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL | | Rev. 02 |
| | | | Hoja: 4 de 5 |

| 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 |

| | | | |
|---|--|---|------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTOS |  | Código: PR-SRH-12 |
| | DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | | Fecha: JUN 15 |
| | VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL | | Rev. 02 |
| | | | Hoja: 5 de 5 |

7. Glosario

N/A

8. Control de Cambios

| Revisión | Descripción del cambio | Fecha |
|----------|--|--------------|
| 00 | Incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad | Octubre 2011 |
| 01 | Actualización de logotipo de la Secretaría de Salud y Nombre del Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas | Octubre 2014 |
| 02 | Actualización de imagen Institucional | JUN 15 |
| | | |