



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801  
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., martes 12 de agosto de 2014  
No. 31

## SUMARIO:

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MEXICO  
Y MUNICIPIOS

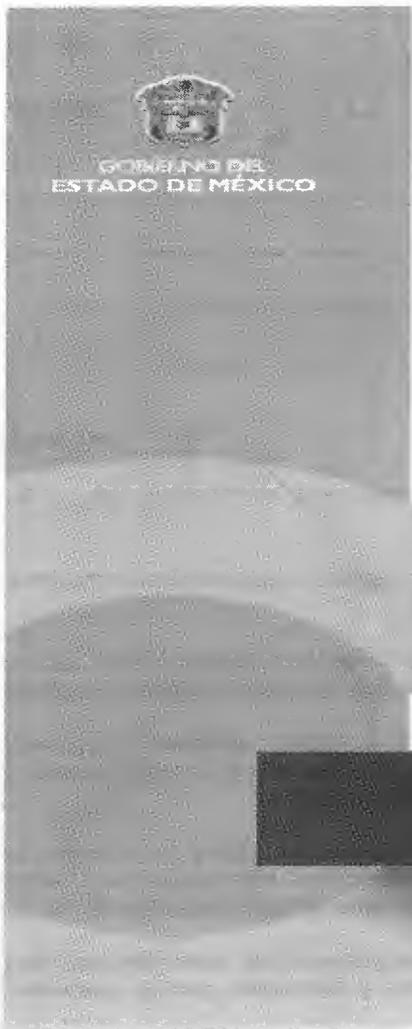
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CENTROS  
VACACIONALES DEL ISSEMYM.

“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LOS  
CENTROS VACACIONALES  
DEL ISSEMYM

MAYO DE 2014

© Derechos reservados.  
Primera edición, mayo de 2014.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Finanzas.  
Instituto de Seguridad Social del  
Estado de México y Municipios.  
Av. Miguel Hidalgo Pte. No.600.  
Col. La Merced. Toluca,  
Estado de México C.P. 50080.

Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca México.  
dmejoramientodeprocesosissemy@gmail.com  
La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS<br/>CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM</b> | Edición: Primera    |
|   | Fecha: Mayo de 2014 |
|   | Código: 203F41201   |
|   | Página:             |

**ÍNDICE**

**PRESENTACIÓN** .....

**OBJETIVO GENERAL** .....

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS** .....

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** .....

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS** .....

Reservación de Servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM ..... 203F 41201/01

Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM ..... 203F 41201/02

**SIMBOLOGÍA** .....

**REGISTRO DE EDICIONES** .....

**DISTRIBUCIÓN** .....

**VALIDACIÓN** .....

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración Pública del Estado de México, impulsa acciones y resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Centros Vacacionales del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, para la prestación de los

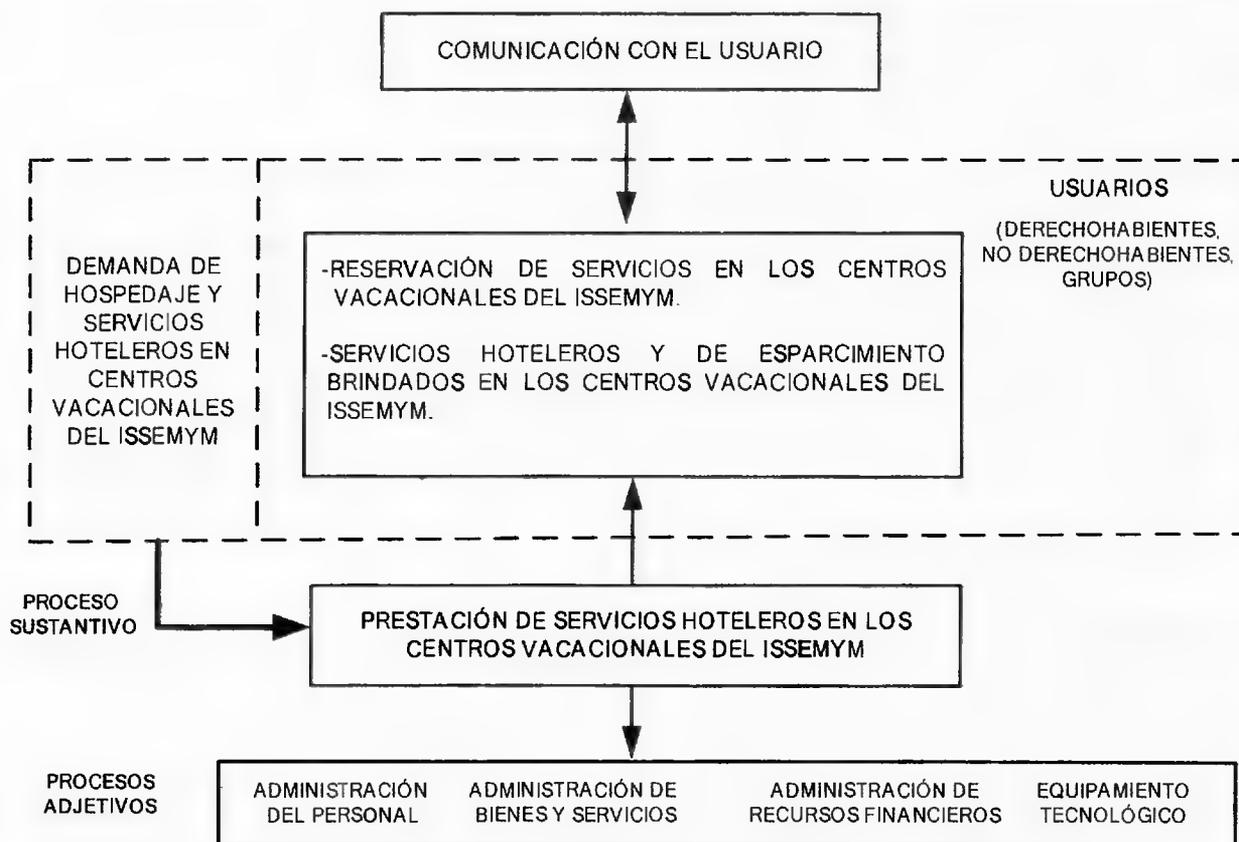
servicios hoteleros que se proporcionan en los Centros Vacacionales del ISSEMYM (Valle de Bravo, Tonatico y el Ocotal). La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Instituto.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad y eficiencia en la reservación y prestación de los servicios hoteleros que se proporcionan en los Centros Vacacionales del ISSEMYM, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como orientar a los servidores públicos responsables de su ejecución.

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO:** Prestación de Servicios Hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM. De la solicitud de reservación a la atención de los huéspedes.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Reservación de Servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS<br/>CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM</b> | Edición: Primera     |
|   | Fecha: Mayo de 2014  |
|   | Código: 203F41201/01 |
|   | Página:              |

**PROCEDIMIENTO:**

Reservación de Servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

**OBJETIVO:**

Garantizar los servicios de hospedaje, restaurante, salón de usos múltiples o instalaciones en general en los Centros Vacacionales del ISSEMYM en fecha determinada o período definido a los usuarios que establezcan acuerdos o compromisos con los mismos, mediante las reservaciones correspondientes.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos adscritos al Departamento de Centros Vacacionales y a los Centros Vacacionales del ISSEMYM (Valle de Bravo, Tonatico y El Ocotal), que realizan el registro de las reservaciones, de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Título 4° de las Prestaciones Sociales y Culturales. Artículo 156, fracción III. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Artículo 17, fracciones IX y X. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 8 de septiembre 2009.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F40000 Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, 203F41000 Dirección de Prestaciones, 203F41200 Subdirección de Prestaciones Potestativas, 203F41201 Departamento de Centros Vacacionales. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 7 de octubre de 2009.
- Tarifas para Centros Vacacionales del ISSEMYM, publicadas en el Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", de acuerdo al ejercicio fiscal correspondiente.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Centros Vacacionales es la unidad administrativa encargada de organizar y coordinar los servicios que se ofrecen en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

El Jefe del Departamento de Centros Vacacionales deberá:

- Firmar la "Solicitud de Crédito Vacacional" y entregarla al Agente de Reservaciones del Departamento de Centros Vacacionales para su trámite.

El Jefe del Departamento de Créditos deberá:

- Realizar el análisis de los documentos presentados para el otorgamiento de los créditos vacacionales solicitados por los usuarios.
- Emitir las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" y los "Pagarés" y turnarlos al Departamento de Centros Vacacionales.

El Agente de Reservaciones del Departamento de Centros Vacacionales deberá:

- Proporcionar la información sobre los servicios y costos de los Centros Vacacionales que le sea requerida por los usuarios.

- Verificar en el sistema hotelero la disponibilidad de los servicios solicitados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- Informar al usuario el número de reservación asignada.
- Capturar en el SAC (Sistema de Administración de Créditos) el formato "Solicitud de Crédito a Corto Plazo (Vacacional)".
- Escanear la documentación de los créditos vacacionales solicitados e integrar el expediente digital correspondiente.
- Enviar al Departamento de Créditos la documentación soporte de los créditos vacacionales solicitados para su trámite correspondiente.
- Notificar vía telefónica a los solicitantes de los créditos vacacionales, la autorización o rechazo de los mismos.
- Recabar la firma de los solicitantes en las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" y en el "Pagaré" de los créditos autorizados.
- Elaborar la "Carta de Aceptación" de los créditos vacacionales autorizados y entregar al usuario para su firma y uso de los servicios requeridos.
- Informar al usuario el nombre de la institución bancaria, número de cuenta y fecha límite para realizar el depósito correspondiente por el uso de los servicios.

El responsable del Área de Recepción del Centro Vacacional deberá:

- Recibir copia de la "Carta de Aceptación" del crédito vacacional, de las "Condiciones para el Otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" y del "Pagaré" de los créditos autorizados para la estancia en el Centro Vacacional.

Los usuarios de los Centros Vacacionales deberán:

- Proporcionar la información y documentación que le sea requerida para tramitar su reservación.
- Realizar el pago de los servicios requeridos para la reservación del servicio.
- Enviar al Departamento de Centros Vacacionales o al Centro Vacacional correspondiente, vía fax o correo electrónico, el comprobante de depósito bancario, transferencia bancaria o cargo en línea del pago realizado para confirmar su reservación.
- Firmar el formato "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)", el "Pagaré" y la "Carta de Aceptación" del crédito vacacional autorizado para hacer uso de los servicios reservados en el Centro Vacacional correspondiente.
- Presentar en la recepción del Centro Vacacional correspondiente, al momento del check in, los documentos requeridos: original del comprobante del depósito bancario, transferencia bancaria o cargo en línea e identificación oficial vigente; en caso de ser derechohabiente, copia de la credencial de afiliación al ISSEMYM y del último comprobante de pago.

#### DEFINICIONES:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Carta de Aceptación:</b> | Escrito mediante el cual se establecen las cláusulas de aceptación del crédito vacacional autorizado a los derechohabientes, para su estancia en los Centros Vacacionales del ISSEMYM. |
| <b>Check in:</b>            | Registro de entrada de un usuario al Centro Vacacional, en el área de Recepción.   |
| <b>Contrato:</b>            | Acuerdo en el cual se estipulan las condiciones del préstamo y recuperación del crédito vacacional autorizado al derechohabiente del ISSEMYM.  |

**Crédito a Corto Plazo (Vacacional):** Es el descuento vía nómina que se otorga a los derechohabientes para que puedan hacer uso de los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

**Derechohabientes:** Servidores públicos y pensionados afiliados al Régimen de Seguridad Social del ISSEMYM.

**Disponibilidad:** Capacidad de los servicios hoteleros para ser utilizados al momento de requerirlos.

**Formas de pago:** Modo en que se realiza el pago de los servicios proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM (efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o crédito vacacional).

**No-Show:** Cliente que no se presenta a tomar su reservación en la fecha acordada.

**Reservación:** Acuerdo que se establece entre los Centros Vacacionales y una persona física o jurídica colectiva, mediante el cual, el primero se compromete a ofrecer alojamiento y servicios complementarios, en una fecha determinada o período definido y, los segundos, a realizar el pago correspondiente por los servicios recibidos.

**Sistema hotelero:** Herramienta informática que se utiliza en los Centros Vacacionales del ISSEMYM para el registro, control, cobro y facturación de los servicios hoteleros proporcionados a los usuarios.

**Tarifa:** Precio fijado o establecido por el H. Consejo Directivo del ISSEMYM por la prestación de los servicios que se proporcionan en los Centros Vacacionales del Instituto.

**Usuario:** Toda persona o grupo (derechohabientes o no derechohabientes), que solicita(n) los servicios hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

#### **INSUMOS:**

- Solicitud de reservación.

#### **RESULTADOS:**

- Servicios hoteleros reservados a los usuarios, previo acuerdo, en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

#### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

#### **POLÍTICAS:**

1. Las tarifas de los servicios proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM serán autorizadas por el H. Consejo Directivo del Instituto y éstas podrán ser modificadas sin previo aviso.
2. Las reservaciones para el uso de los servicios que se ofrecen en los Centros Vacacionales del ISSEMYM estarán sujetas a la disponibilidad y capacidad de sus instalaciones.

3. Las tarifas por hospedaje en los Centros Vacacionales del ISSEMYM incluirán impuestos.
4. Niños menores de 11 años de edad no pagarán tarifa de hospedaje y los de 12 años de edad en adelante pagarán como adulto.
5. La asignación de las habitaciones se realizará de acuerdo a la fecha de reservación y a la disponibilidad del Centro Vacacional correspondiente.
6. El hospedaje iniciará a partir de las 15:00 hrs. y concluirá a las 12:00 hrs. del día programado.
7. Cuando el huésped requiera ampliar su permanencia en el Centro Vacacional, deberá solicitarlo con anticipación a la fecha programada de su salida en la recepción, la cual podrá ser otorgada de acuerdo a la disponibilidad existente.
8. Los Centros Vacacionales del ISSEMYM deberán ofrecer a los usuarios los siguientes planes:
  - Tipo europeo.- Hospedaje sin alimentos; y
  - Tipo americano.- Hospedaje con los tres alimentos incluidos, los cuales no serán limitativos, sino enunciativos, con base en las necesidades de los usuarios.
9. Los Centros Vacacionales del ISSEMYM ofrecerán descuentos especiales sobre la tarifa de hospedaje en cualquier temporada, bajo el siguiente esquema:
  - 5% adicional en tarifa de hospedaje para usuarios que confirmen su reservación cubriendo el monto total mediante depósito bancario, cinco días antes de su llegada.
  - 15% para tarjetahabiente compromiso joven.
  - 30% para adultos mayores o pensionados no afiliados al ISSEMYM.
  - Hasta el 40% para promociones especiales y/o grupos, previa autorización del Director General o del Coordinador de Prestaciones y Seguridad Social.
10. El pago de los servicios proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM podrá realizarse en efectivo, tarjeta de crédito, débito o crédito a corto plazo (vacacional).
11. El Crédito a Corto Plazo (vacacional), aplicará única y exclusivamente a los servidores públicos de base afiliados al ISSEMYM, sean o no sindicalizados y/o pensionados, que tengan libre la clave de crédito al consumo y cumplan con los requisitos establecidos para tal efecto.
12. Las solicitudes de Crédito a Corto Plazo (vacacional), podrán ser tramitadas en el Departamento de Centros Vacacionales y/o en las Unidades de Atención al Derechohabiente.
13. Para tramitar el Crédito a Corto Plazo (vacacional) el servidor público o pensionado deberá presentar: credencial de afiliación al ISSEMYM vigente en original y copia, copia de los tres últimos comprobantes de pago, copia de la CURP y credencial de elector vigente en original y copia, así como llenar la solicitud correspondiente.
14. Las solicitudes de Crédito a Corto Plazo (vacacional) deberán ser tramitadas con una anticipación mínima de 10 días hábiles anteriores a la fecha de la reservación.
15. Los Créditos Vacacionales, solicitados por los derechohabientes, deberán ser por un importe mínimo de \$1,500.00 y los descuentos se realizarán vía nómina en un plazo de 6 a 12 meses.
16. El derechohabiente podrá solicitar la reservación de hasta dos habitaciones como máximo, con el solo hecho de presentar su credencial de afiliación al ISSEMYM vigente.
17. Cuando un usuario no presente los documentos que lo acrediten como derechohabiente del ISSEMYM se le aplicará tarifa como no derechohabiente.
18. Cuando la reservación solicitada corresponda a un grupo de diez personas o más, deberán nombrar a un representante para los trámites requeridos, así como entregar una lista con el nombre de las personas que lo integran.

19. El pago de los servicios requeridos en los Centros Vacacionales del ISSEMYM deberá realizarse a más tardar al 3er. día hábil posterior a la reservación, salvo en temporada alta, que habrá de liquidarse al menos con 5 días de anticipación a la fecha de llegada, excepto los créditos.
20. El usuario deberá enviar por fax o correo electrónico al Centro Vacacional en el cual se hospedará o al Departamento de Centros Vacacionales, la ficha de depósito o comprobante de pago para confirmar la reservación.
21. El usuario deberá garantizar el pago total de la reservación, antes de realizar el check in, mediante la entrega de los originales de los comprobantes de depósitos bancarios en el Centro Vacacional.
22. El hospedaje de un día comprenderá de las 15:00 horas a las 12:00 horas del día siguiente.
23. En caso de modificaciones o cambios a la reservación solicitada por el usuario, se realizará un cobro adicional por la diferencia de los servicios registrados.
24. Cuando un usuario solicite la cancelación de su reservación y requiera la devolución del importe depositado, deberá solicitarlo por escrito al Gerente del Centro Vacacional correspondiente o al Jefe del Departamento de Centros Vacacionales, anexando la ficha de depósito original.
25. La devolución de los depósitos realizados por las reservaciones canceladas, se sujetará a lo siguiente:
  - Entre 9 y 15 días antes de la fecha de reservación, se devolverá el 100% del depósito.
  - Con 8 días de anticipación a la fecha de reservación, se devolverá el 50% del depósito.
  - Entre 7 y 3 días de anticipación a la fecha de reservación, no habrá devoluciones, sólo se reprogramará la nueva fecha de reservación, de acuerdo a la disponibilidad y se cargará el 10% del total de la reservación.
  - De 2 al día de la reservación no procederá el reembolso del depósito y se cobrará el no-show.

#### DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                        | ACTIVIDAD  |
|-----|---|--|
| 1.  | Usuario   | Acude a un Centro Vacacional, al Departamento de Centros Vacacionales o, en su caso, se comunica vía telefónica y solicita información sobre los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM.                           |
| 2.  | Departamento de Centros Vacacionales/Agente de Reservas | Atiende personalmente o vía telefónica al usuario, se entera de su petición y le proporciona la información requerida sobre los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM y el costo de los mismos.                   |
| 3.  | Usuario   | Se entera de los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM y el costo de los mismos y determina:<br>¿Se interesa en realizar una reservación?   |
| 4.  | Usuario   | No se interesa en realizar una reservación.<br>Agradece la información proporcionada sobre los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM y concluye su solicitud.   |
| 5.  | Usuario   | Si se interesa en realizar una reservación.<br>Informa al Agente de Reservas que le interesa hacer uso de los servicios (hospedaje, restaurante, salón de usos múltiples o instalaciones en general), indicando las fechas requeridas. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                  |            | ACTIVIDAD   |
|-----|---|------------|---|
| 6.  | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | Se entera de la solicitud del usuario, accesa al sistema hotelero, verifica la disponibilidad de los servicios para la fecha requerida y determina:<br><br>¿Existe disponibilidad de los servicios para la fecha requerida?   |
| 7.  | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | No existe disponibilidad de servicios.<br><br>Informa al usuario que no hay disponibilidad de ocupación en la fecha solicitada y, en su caso, le sugiere las fechas disponibles u otras alternativas de solución.   |
| 8.  | Usuario   |            | Se entera que no existe disponibilidad en la fecha solicitada y de las alternativas de solución, en su caso, acepta el cambio de fecha e informa o concluye la solicitud.   |
| 9.  | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | Se entera de la aceptación del cambio de fechas para los servicios requeridos (hospedaje, restaurante, salón de usos múltiples o instalaciones en general) y solicita al usuario los siguientes datos (nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico, clave ISSEMYM, número de personas, tipo de plan y habitación), así como forma de pago.<br><br>Se conecta con la operación número 11. |
| 10. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | Si existe disponibilidad.<br><br>Solicita al usuario los siguientes datos (nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico, clave ISSEMYM, número de personas, tipo de plan y habitación), para gestionar la obtención de los servicios requeridos (hospedaje, restaurante, salón de usos múltiples o instalaciones en general), así como la forma de pago.                                  |
| 11. | Usuario   |            | Se entera de la solicitud, proporciona la información requerida para hacer uso de los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM e indica la forma de pago.   |
| 12. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | Obtiene los datos proporcionados por el usuario, se entera de la forma de pago y determina:<br><br>¿El pago se realizará en efectivo o crédito a corto plazo (vacacional)?  |
| 13. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | Centros de | El pago se realizará en efectivo.<br><br>Registra los datos de la reservación en el sistema hotelero e informa al usuario el nombre de la Institución bancaria, número de cuenta, número de reservación y fecha límite para realizar el depósito que corresponda, indicándole que deberá enviar vía fax o correo  |

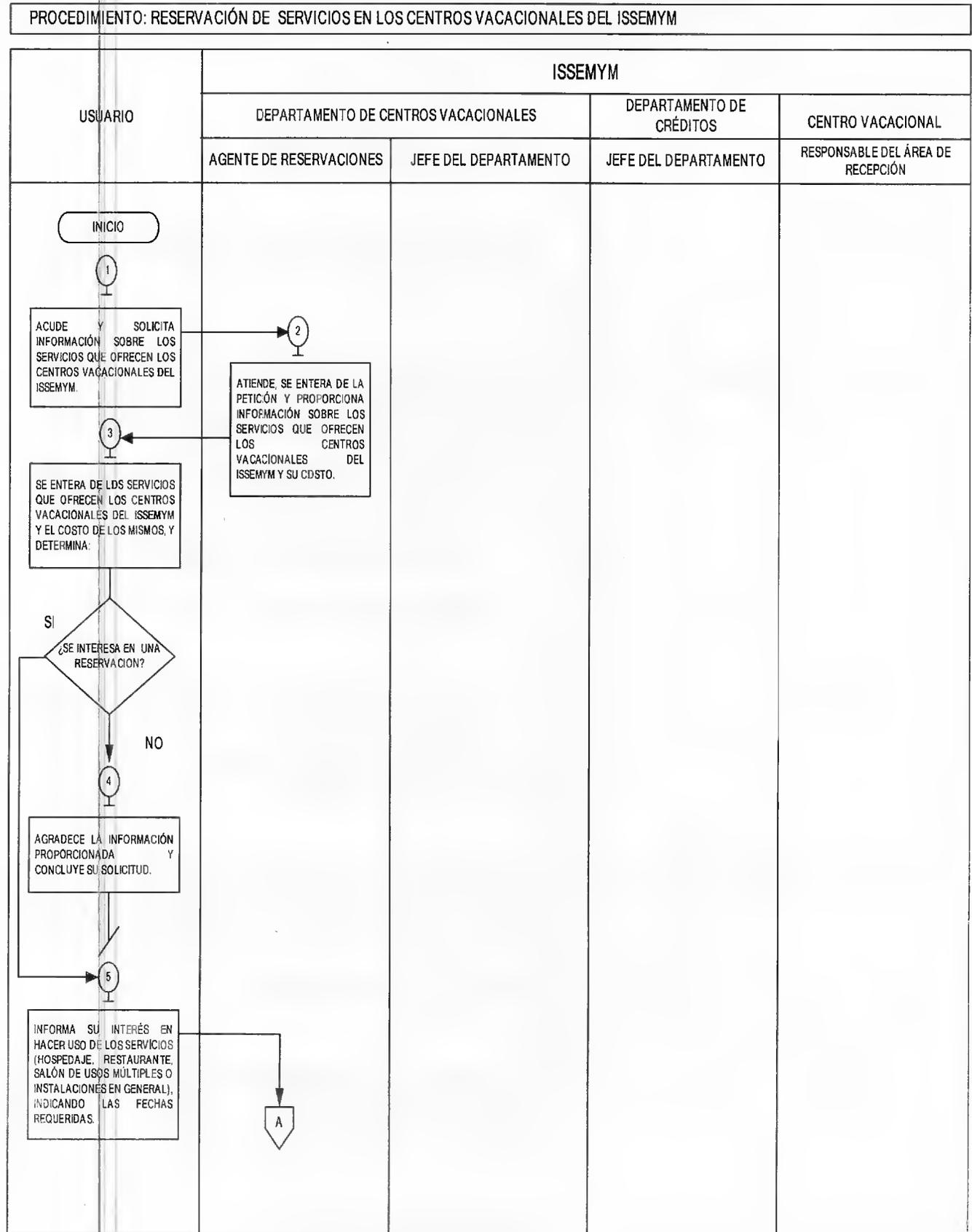
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                  | ACTIVIDAD  |
|-----|---|--|
|     |   | <p>electrónico, al Departamento de Centros Vacacionales o al Centro Vacacional respectivo, copia del comprobante de pago para confirmar su reservación y presentar en la recepción al momento del check in, el comprobante original del depósito efectuado, su identificación oficial vigente, su credencial de afiliación al ISSEMYM y último talón de pago, según sea el caso.</p>   |
| 14. | Usuario   | <p>Se entera de la información, realiza el depósito requerido, envía por fax o correo electrónico copia del comprobante de pago del depósito al Departamento o Centro Vacacional y, en la fecha de su reservación, acude al Centro Vacacional correspondiente con la documentación requerida para hacer uso de los servicios solicitados.</p> <p>Se conecta con el procedimiento "Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM".</p> |
| 15. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | <p>Centros de</p> <p>El pago se realizará mediante Crédito a Corto Plazo (vacacional).<br/>Obtiene el número de reservación y el monto de la estancia para solicitar el crédito e informa al usuario que deberá presentar original para cotejo y copia de los tres últimos comprobantes de pago, credencial de afiliación al ISSEMYM vigente, credencial de elector vigente y CURP para tramitar el crédito.</p>                                     |
| 16. | Usuario   | <p>Se entera de la información, reúne la documentación solicitada, acude con el Agente de Reservasiones y la presenta para su trámite.</p>   |
| 17. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | <p>Centros de</p> <p>Atiende al usuario, recibe la documentación solicitada para tramitar el Crédito a Corto Plazo (vacacional), revisa que este completa y que sean correctos los datos y determina:<br/>¿Están completos y correctos los documentos?</p>   |
| 18. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones | <p>Centros de</p> <p>No están completos o correctos los documentos:<br/>Informa al usuario la documentación faltante, o su caso, las inconsistencias detectadas y devuelve para su complementación o corrección correspondiente.</p>   |
| 19. | Usuario   | <p>Recibe los documentos, se entera del documento faltante o inconsistencias, complementa o corrige y entrega nuevamente al Agente de Reservasiones.<br/>Se conecta con la operación no. 17.</p>   |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                   | ACTIVIDAD   |
|-----|--|---|
| 20. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones  | Centros de Si están completos y correctos los documentos:<br>Captura en el Sistema Automatizado de Créditos (SAC) el formato "Solicitud de Crédito a Corto Plazo (Vacacional)", lo imprime, entrega al usuario para su firma y le informa que en cuanto se dé la resolución de su crédito, se le notificará vía telefónica.                             |
| 21. | Usuario  | Se entera de la información, recibe el formato de "Solicitud de Crédito a Corto Plazo (Vacacional)", lo firma, devuelve, se retira y espera la resolución.<br><br>Se conecta con las operaciones 29 y 35  |
| 22. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones  | Centros de Recibe la "Solicitud de Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" con firma del usuario, anexa las copias de la documentación soporte, elabora oficio de envío dirigido al Jefe del Departamento de Créditos, adjunta a las solicitudes y entrega al Jefe del Departamento de Centros Vacacionales para firma.                                     |
| 23. | Departamento de Vacacionales/Jefe del Departamento | Centros Recibe el oficio de envío junto con las Solicitudes de Crédito a Corto Plazo (Vacacional) y su documentación soporte, firma en el oficio y las solicitudes y devuelve al Agente de Reservasiones.   |
| 24. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones  | Centros de Recibe el oficio de envío junto con las Solicitudes de Crédito a Corto Plazo (Vacacional) y su documentación soporte, debidamente firmadas, retiene el oficio, escanea la documentación soporte, integra un expediente digital y envía al Departamento de Créditos a través del Sistema de Administración de Créditos (SAC) para su trámite. |
| 25. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservasiones  | Centros de Acude al Departamento de Créditos y entrega el oficio original junto con las Solicitudes de Crédito a Corto Plazo (Vacacional) y su documentación soporte, obtiene acuse de recibo en copia del oficio, lo archiva y espera la resolución.   |
| 26. | Departamento de Créditos/ Jefe del Departamento    | Recibe oficio de envío junto con las Solicitudes de Crédito a Corto Plazo (Vacacional) y su documentación soporte en digital a través del SAC e impresa, archiva el oficio y procede a revisar la información de la documentación remitida.<br><br>Se conecta con el procedimiento: Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo (Vacacional).                |
| 27. | Departamento de Créditos/ Jefe del Departamento    | Concluido el análisis de las solicitudes de los créditos determina:<br>¿Se autorizó el crédito?   |

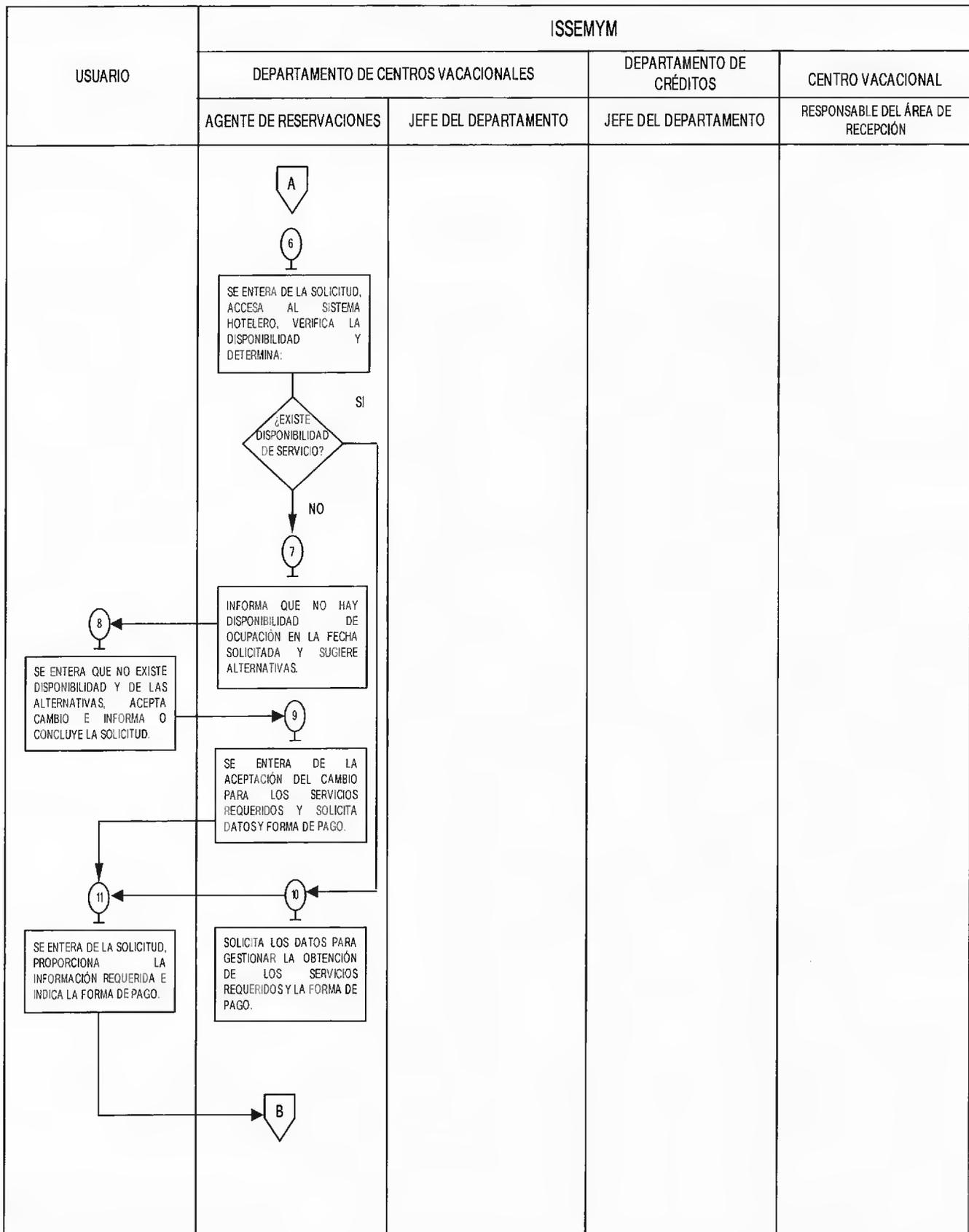
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                        | ACTIVIDAD   |
|-----|---|---|
| 28. | Departamento de Créditos/<br>Departamento Jefe del      | No se autorizó el Crédito a Corto Plazo (Vacacional).<br><br>Requisita el formato Control de Devoluciones, anexa la documentación remitida, registra los datos en el expediente de créditos rechazados, acude con el Agente de Reservaciones del Departamento de Centros Vacacionales y entrega, obtiene acuse de recibo en el expediente, lo archiva y se retira.  |
| 29. | Departamento de<br>Vacacionales/Agente<br>Reservaciones | Centros de Recibe el formato "Control de Devoluciones" y la documentación soporte de los créditos rechazados, se entera del motivo del rechazo, revisa los datos de los solicitantes, retiene la documentación, se comunica vía telefónica con el usuario y le notifica el motivo por el cual no fue autorizado su Crédito Vacacional.  |
| 30. | Usuario   | Recibe llamada telefónica, se entera que no fue autorizado su crédito vacacional, en su caso, informa que realizará el pago en efectivo o solicita la cancelación de la reservación.  |
| 31. | Departamento de<br>Vacacionales/Agente<br>Reservaciones | Centros de Se entera de la información y determina:<br><br>¿El usuario realizará el pago en efectivo o solicita cancelación?  |
| 32. | Departamento de<br>Vacacionales/Agente<br>Reservaciones | Centros de El usuario realizará el pago en efectivo.<br><br>Registra los datos de la reservación en el sistema hotelero e informa al usuario el nombre de la Institución bancaria, número de cuenta, número de reservación y fecha límite para realizar el depósito que corresponda, indicándole que deberá enviar vía fax o correo electrónico, al Departamento de Centros Vacacionales o al Centro Vacacional respectivo, copia del comprobante de pago para confirmar su reservación y presentar en la recepción al momento del check in, el comprobante original del depósito efectuado, su identificación oficial vigente, su credencial de afiliación al ISSEMYM y último talón de pago, según sea el caso.<br><br>Se conecta con la operación número 14. |
| 33. | Departamento de<br>Vacacionales/Agente<br>Reservaciones | Centros de El usuario solicita cancelación.<br><br>Registra en el sistema hotelero la cancelación de la reservación del usuario y concluye trámite.   |
| 34. | Departamento de Créditos/<br>Departamento Jefe del      | Si se autorizó el Crédito a Corto Plazo (Vacacional).<br><br>Imprime a través del SAC, las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo Vacacional (al consumo)" y los "Pagarés" correspondientes, registra los datos en el expediente de créditos autorizados, acude con el Agente de Reservaciones del Departamento de Centros Vacacionales y entrega, obtiene acuse de recibo en el expediente y archiva.   |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                     | ACTIVIDAD   |
|-----|--|---|
| 35. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservas         | Centros de Recibe las "Condiciones para el otorgamiento de los Crédito a Corto Plazo Vacacional (al consumo)" y los "Pagaré" correspondientes, firma acuse de recibo, revisa los datos de los solicitantes, retiene la documentación, se comunica vía telefónica con el usuario y le informa que su crédito fue aceptado, asimismo le indica acudir al Departamento de Centros Vacacionales para formalizar el trámite.   |
| 36. | Usuario  | Recibe llamada telefónica, se entera que su crédito fue autorizado, acude al Departamento de Centros Vacacionales y se presenta con el Agente de Reservas.  |
| 37. | Departamento de Vacacionales/Agente Reservas         | Centros de Atiende al usuario, emite "Carta de Aceptación del Crédito Vacacional", anexa las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" y el "Pagaré" correspondiente, recaba la firma de recibido en los documentos originales y obtiene tres juegos de copias de la documentación y distribuye: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="727 852 1440 926">• Entrega la primera copia de la documentación al usuario, indicándole que deberá presentarla en el Centro Vacacional, al momento de realizar el check in.</li> <li data-bbox="727 957 1440 1010">• Turna la segunda copia de la documentación al Centro Vacacional correspondiente para su conocimiento.</li> <li data-bbox="727 1041 1440 1094">• Envía los documentos originales al Departamento de Egresos para su resguardo</li> <li data-bbox="727 1167 1440 1230">• Archiva la tercera copia en el expediente del Centro Vacacional que corresponda, en espera de la factura o nota de venta para su seguimiento.</li> </ul> <p data-bbox="699 1251 1440 1304">Se conecta con el procedimiento: "Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM".</p> |
| 38. | Centro Vacacional/ Responsable del Área de Recepción | Recibe copia de la "Carta de Aceptación del Crédito Vacacional", de las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)" y del "Pagaré" de los créditos autorizados para la estancia en el Centro Vacacional, se entera de la información recibida. <p data-bbox="699 1545 1440 1587">Se conecta con el procedimiento: "Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM".</p>   |
| 39. | Usuario  | Recibe copias de las "Condiciones para el otorgamiento de un Crédito a Corto Plazo (Vacacional)", del "Pagaré" y de la "Carta de Aceptación" del crédito vacacional, los retiene y en la fecha de reservación los presenta en la recepción del Centro Vacacional correspondiente para hacer uso de los servicios. <p data-bbox="699 1871 1440 1913">Se conecta con el procedimiento "Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM".</p>   |

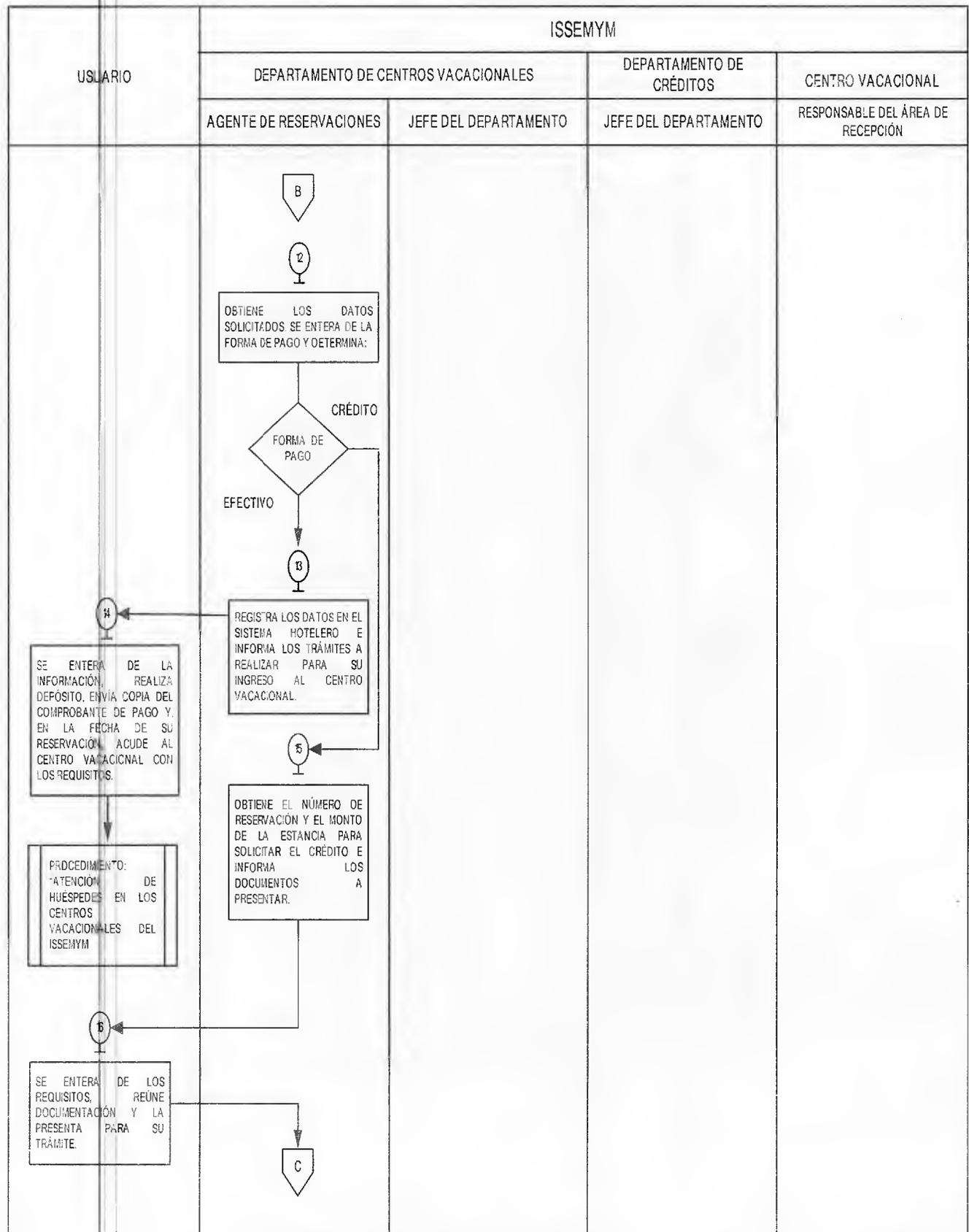
**DIAGRAMACIÓN:**



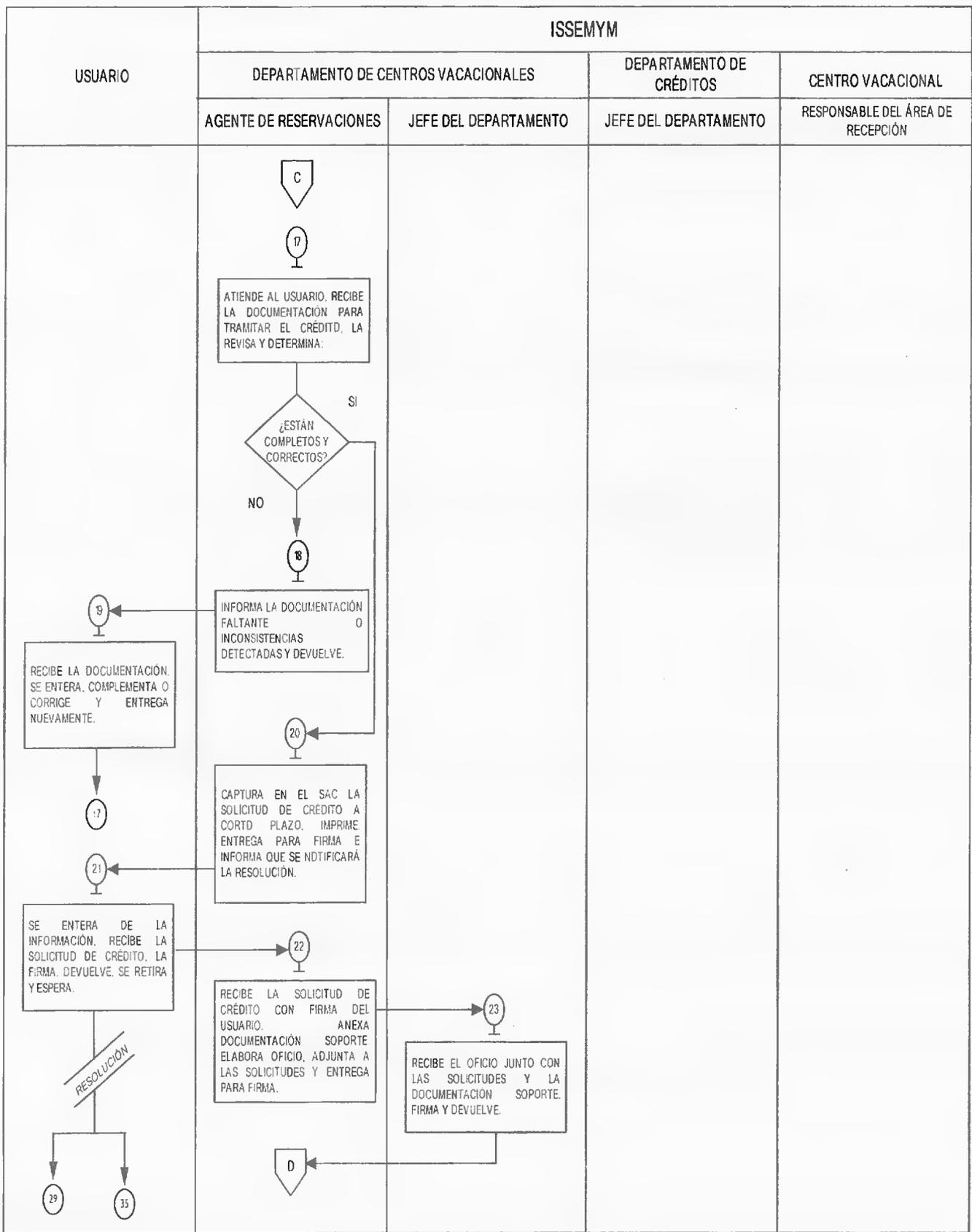
PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



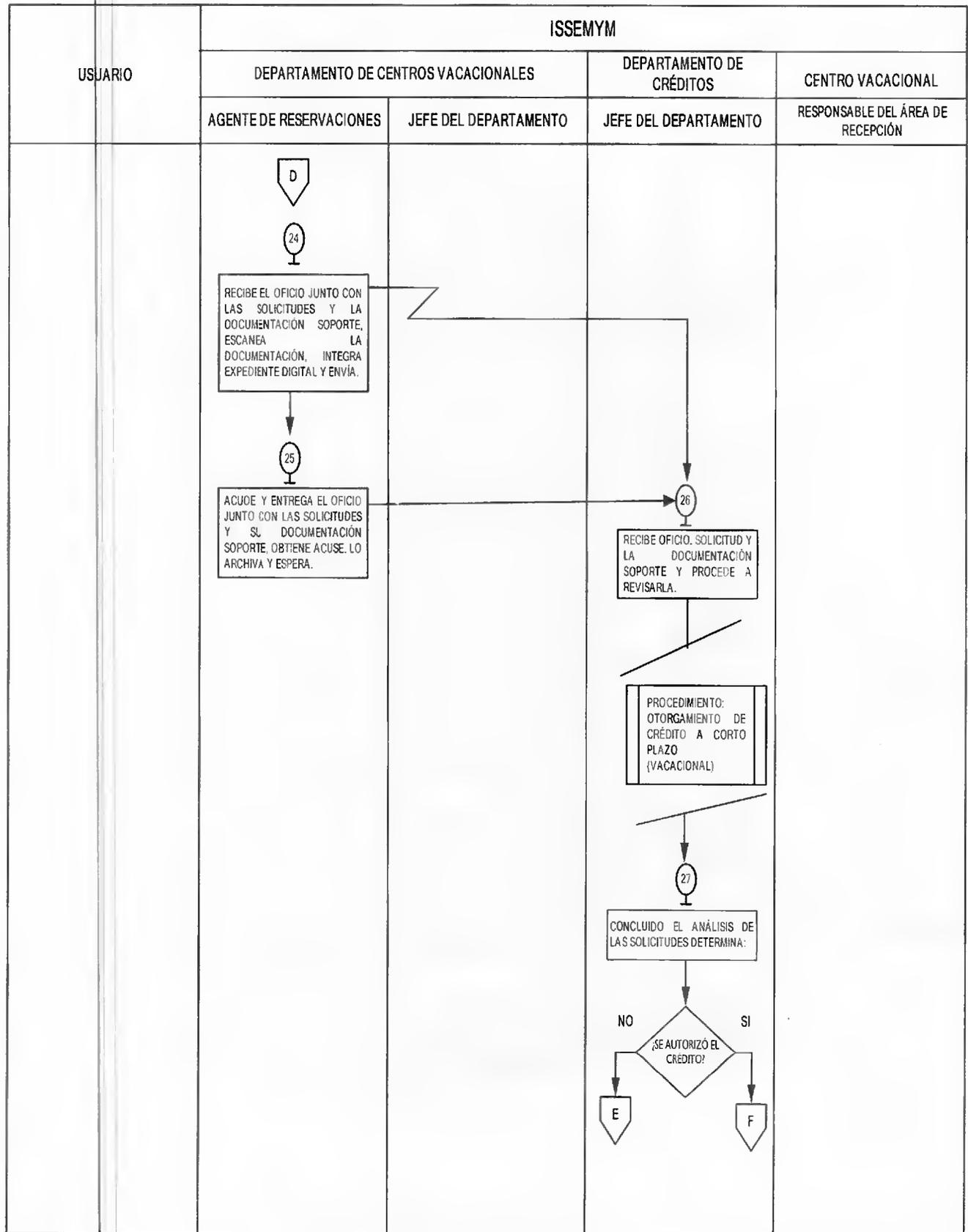
PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



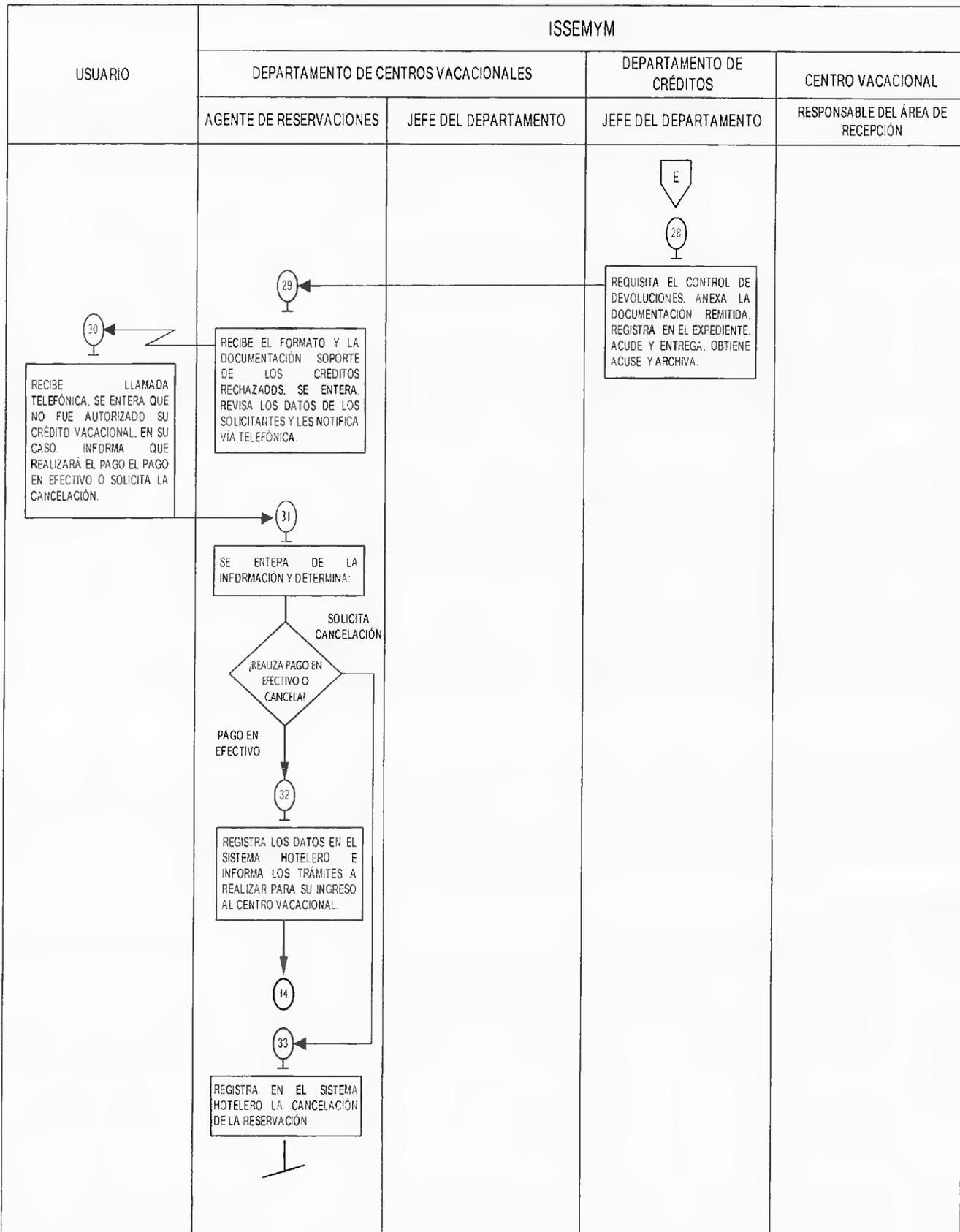
**PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM**



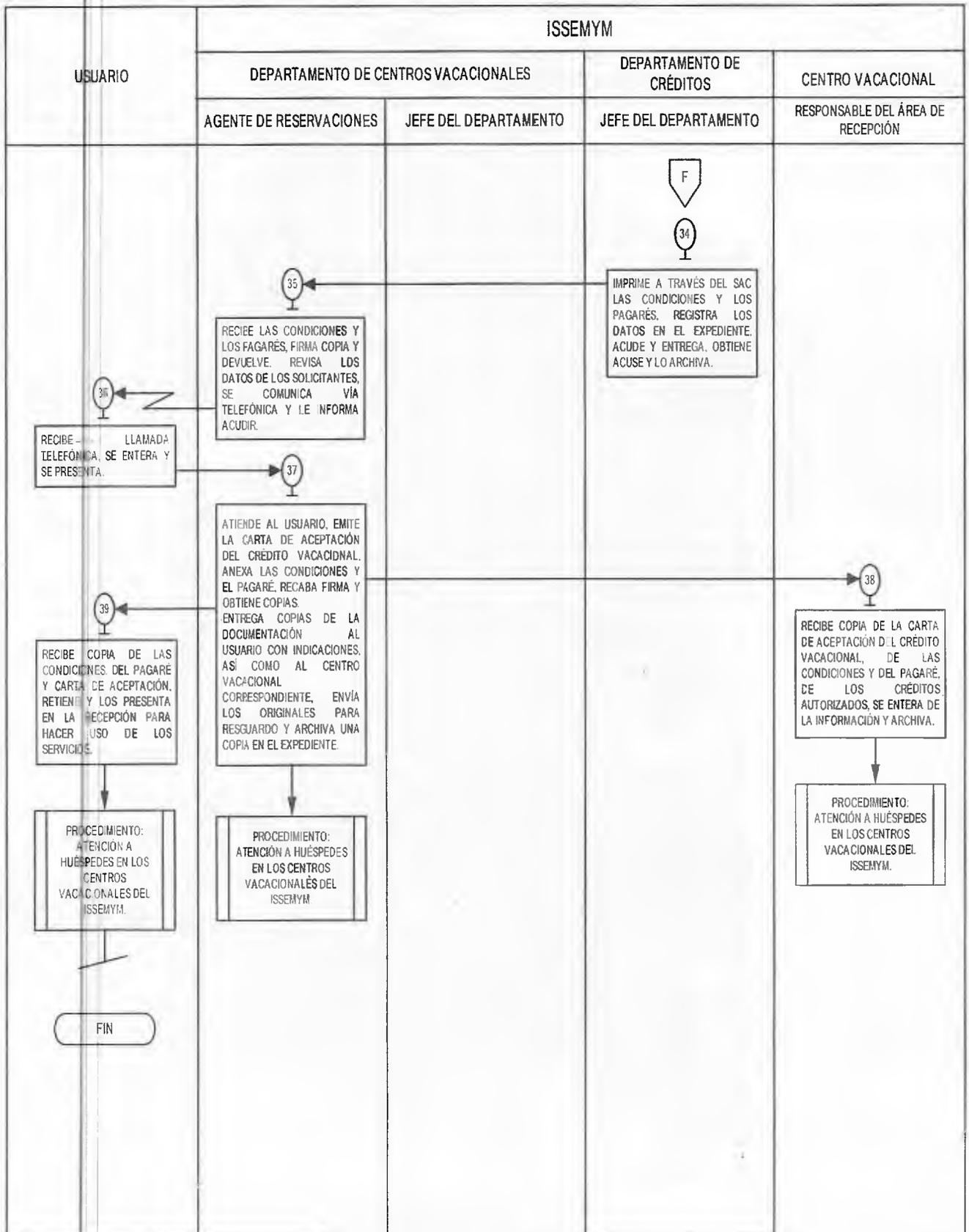
**PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM**



PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en las Reservaciones de los Servicios que se proporcionan en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

$$\frac{\text{Número mensual de reservación realizadas}}{\text{Número mensual de solicitudes de reservación recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de reservaciones atendidas en los Centros Vacacionales mensualmente}$$

**Registro de Evidencias:**

Las solicitudes de reservaciones en los Centros Vacacionales del ISSEMYM y su atención queda registrada en el sistema hotelero y en la documentación generada en el procedimiento que se archiva en el expediente correspondiente.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Carta de Aceptación del Crédito Vacacional (Este formato es emitido a través del sistema hotelero).

|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM</b> | Edición: Primera     |
|   | Fecha: Mayo de 2014  |
|   | Código: 203F41201/02 |
|   | Página:              |

**PROCEDIMIENTO:**

Atención a Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

**OBJETIVO:**

Brindar a los usuarios los servicios hoteleros y de esparcimiento que se ofrecen en las instalaciones de los Centros Vacacionales del ISSEMYM, mediante la Atención a Huéspedes correspondiente.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito a los Centros Vacacionales del ISSEMYM (Valle de Bravo, Tonalico y El Ocotil), que brindan la atención a los huéspedes que hacen uso de los servicios.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Título 4° de las Prestaciones Sociales y Culturales. Artículo 156, fracción III. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Sección Primera. Artículos 179 a 181. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 3 de julio de 2009.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Artículo 17, fracciones IX y X. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 8 de septiembre 2009.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203F40000 Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, 203F41000 Dirección de Prestaciones, 203F41200 Subdirección de Prestaciones Potestativas, 203F41201 Departamento de Centros Vacacionales. Periódico Oficial del Estado de México "Gaceta del Gobierno", 7 de octubre de 2009.

**RESPONSABILIDADES:**

Los Centros Vacacionales del ISSEMYM a cargo del Departamento de Centros Vacacionales son las instancia encargadas de brindar los servicios hoteleros a los usuarios de los mismos.

El Jefe del Departamento de Centros Vacacionales deberá:

- Autorizar la Solicitud de Elaboración de Cheques y turnarla al Departamento de control de Pagos junto con la documentación soporte.
- Enviar el Reporte Mensual de Ingreso al Departamento de Contabilidad.

El Responsable del Área de Recepción del Centro Vacacional deberá:

- Atender a los usuarios que le requieran su atención.
- Cotejar los datos de la reservación y registrarlos en el sistema hotelero.
- Emitir la "Tarjeta de Registro de Huéspedes" y solicitar el pago de los servicios.
- Efectuar el cobro de los servicios adicionales proporcionados a los usuarios en los Centros Vacacionales.
- Entregar al usuario la factura o nota de venta por los servicios proporcionados en el Centro Vacacional.
- Elaborar Reporte Mensual de ingresos y envía al Departamento de Centros Vacacionales.

El Ama de Llaves del Centro Vacacional deberá:

- Revisar la habitación de los huéspedes que registran su salida e informar a la Recepción las condiciones en que se encuentra.

El usuario de los servicios del Centro Vacacional deberá:

- Presentar en la recepción del Centro Vacacional correspondiente, al momento del check in, los documentos requeridos: original del comprobante del depósito bancario, transferencia bancaria o cargo en línea y su identificación oficial vigente; en caso de ser derechohabiente, copia de la credencial de afiliación al ISSEMYM y del último comprobante de pago.
- Realizar el pago de los servicios proporcionados en el Centro Vacacional.
- Firmar la "Tarjeta de Registro de Huéspedes".
- Hacer uso de los servicios que se proporcionan en el Centro Vacacional en los horarios establecidos para tal efecto.

#### DEFINICIONES:

|  |   |
|--|---|
| <b>Cargo adicional:</b>                    | Monto que debe pagarse por los servicios que no han sido incluidos en la tarifa de hospedaje, así como por concepto de algún desperfecto o faltante en la habitación.   |
| <b>Check in:</b>                           | Registro de entrada de un Huésped en el área de Recepción del Centro Vacacional.  |
| <b>Check out:</b>                          | Registro de salida de un Huésped en el área de Recepción del Centro Vacacional.   |
| <b>Crédito a Corto Plazo (Vacacional):</b> | Es el préstamo que se descuenta vía nómina que se otorga a los Derechohabientes, para que puedan hacer uso de los servicios que ofrecen los Centros Vacacionales del ISSEMYM.   |
| <b>Derechohabientes:</b>                   | Servidores públicos y pensionados, afiliados al Régimen de Seguridad Social del ISSEMYM.  |
| <b>Disponibilidad:</b>                     | Capacidad de los servicios hoteleros para ser utilizados al momento de requerirlos.   |
| <b>Formas de pago:</b>                     | Modo en que se realiza el pago de los servicios proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM (efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o crédito vacacional).  |
| <b>Reservación:</b>                        | Acuerdo que se establece entre los Centros Vacacionales y alguna persona física o jurídica colectiva, en el cual los Centros Vacacionales se comprometen a ofrecer alojamiento y servicios complementarios en una fecha determinada o período definido y, los segundos, a realizar el pago por los servicios recibidos. |

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Tarifa:</b>  | Precio fijado o establecido por el H. Consejo Directivo del ISSEMYM por la prestación de los servicios que se proporcionan en los Centros Vacacionales del Instituto. |
| <b>Usuario:</b> | Toda persona o grupo (derechohabientes o no derechohabientes) que solicita(n) los servicios hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.                        |
| <b>Walk in:</b> | Usuario que llega directamente al hotel sin previa reservación, con el fin de hacer uso de los servicios hoteleros.   |

**INSUMOS:**

- Solicitud de Hospedaje.
- Reservación confirmada al Centro Vacacional.

**RESULTADOS:**

- Servicios hoteleros y de esparcimiento proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Reservación de Servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- Registro Contable de los Ingresos por los Servicios que se ofrecen en los Centros Vacacionales ISSEMYM.
- Revisión de la Documentación Comprobatoria de los Egresos para la Programación de Pago.

**POLÍTICAS:**

1. Previo a realizar el check in al usuario el Área de Recepción verificará en el sistema hotelero que se haya liquidado o garantizado el pago de la reservación.
2. Los descuentos autorizados por el H. Consejo Directivo del Instituto aplicarán mediante la acreditación del usuario correspondiente (derechohabiente, pensionado, adulto mayor, etc.).
3. Si un usuario derechohabiente no presenta su credencial de afiliación al ISSEMYM, se verificará en el CD de población cotizante la vigencia de derechos y, de confirmarse ésta, se le aplicará el descuento correspondiente.
4. Cuando no se compruebe la vigencia de derechos de un usuario, se le aplicará la tarifa como usuario no derechohabiente.
5. En caso de Crédito Vacacional, el usuario deberá presentar copia del "Contrato", "Pagaré" y "Carta de Aceptación" para su ingreso al Centro Vacacional.
6. El usuario que no presente original del comprobante de depósito para su ingreso al Centro Vacacional, deberá firmar carta responsiva comprometiéndose a entregar el documento a la brevedad.
7. El usuario podrá disfrutar de todos los servicios y hacer uso de las instalaciones que dispongan los Centros Vacacionales (albercas y canchas deportivas) únicamente en los horarios establecidos para tal efecto.
8. Se deberá informar al usuario que el uso de los servicios de jacuzzi, vapor y sauna, tienen un costo adicional no incluido en la reservación.
9. Las instalaciones de los Centros Vacacionales deberán utilizarse única y exclusivamente para el uso específico al que están destinadas, quedando estrictamente prohibido improvisar un área en particular para uso distinto, salvo previa autorización de la Gerencia.
10. Los usuarios de los Centros Vacacionales deberán firmar una "Tarjeta de Registro de Huéspedes" comprometiéndose a hacer buen uso de los servicios e instalaciones.
11. El usuario y/o representante del grupo registrado en el Centro Vacacional no podrá alojar en su habitación a personas ajenas de acuerdo a la reservación inicial, o bien, a un número mayor a la capacidad asignada para cada habitación, debiendo notificar a la Gerencia cualquier variación.
12. El Área de Recepción del Centro Vacacional entregará, según lo requiera el usuario, una nota de venta o factura por los servicios proporcionados, para el caso de requerir factura el solicitante deberá presentar su Registro Federal de Contribuyentes.

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM

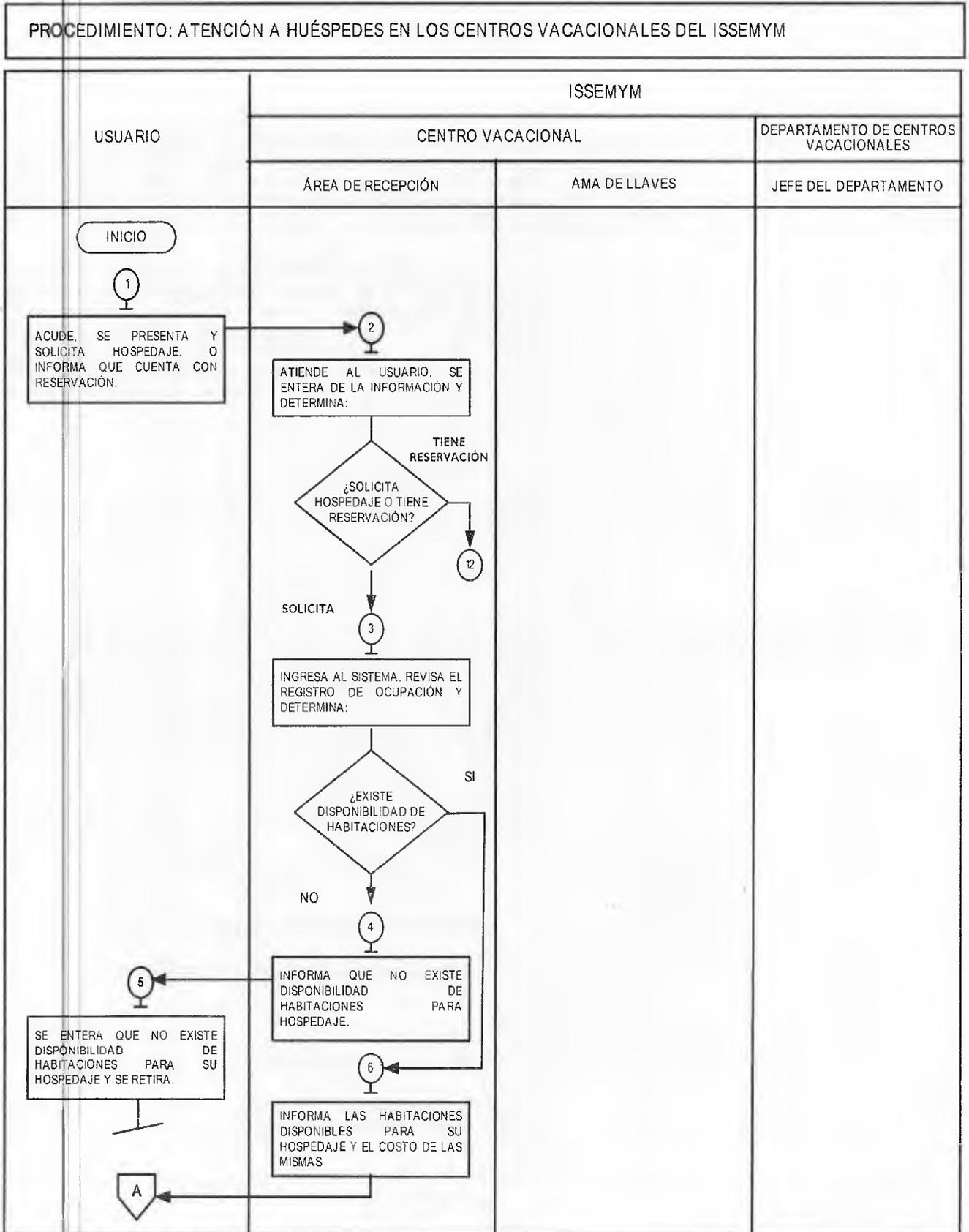
| No  | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO    | ACTIVIDAD  |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1.  | Usuario                             | Acude al Centro Vacacional, se presenta en la recepción y solicita el servicio de hospedaje o, en su caso, informa que ya cuenta con una reservación.  |
| 2.  | Centro Vacacional/Área de Recepción | Atiende al usuario, se entera de la información y determina:<br>¿El usuario solicita hospedaje ("walk in") o tiene reservación?  |
| 3.  | Centro Vacacional/Área de Recepción | El usuario solicita hospedaje ("walk in").<br>Ingresa al sistema hotelero, revisa el registro de las habitaciones ocupadas y determina:<br>¿Existe disponibilidad de habitaciones?   |
| 4.  | Centro Vacacional/Área de Recepción | No existe disponibilidad de habitaciones.<br>Informa al usuario que por el momento no existe disponibilidad de habitaciones para su hospedaje.   |
| 5.  | Usuario                             | Se entera que no existe disponibilidad de habitaciones para su hospedaje y se retira.  |
| 6.  | Centro Vacacional/Área de Recepción | Si existe disponibilidad de habitaciones.<br>Informa al usuario las habitaciones disponibles para su hospedaje y el costo de las mismas.   |
| 7.  | Usuario                             | Se entera de la disponibilidad y costo de las habitaciones para su hospedaje y determina:<br>¿Acepta la habitación?  |
| 8.  | Usuario                             | No acepta la habitación.<br>Informa a la recepción que no acepta la habitación para su hospedaje y se retira.  |
| 9.  | Centro Vacacional/Área de Recepción | Se entera que no acepta la habitación para su hospedaje y le agradece su visita.   |
| 10. | Usuario                             | Si acepta la habitación.<br>Informa a la recepción que si acepta hospedarse en la habitación disponible y le entrega el importe del pago correspondiente.  |
| 11. | Centro Vacacional/Área de Recepción | Se entera de la aceptación, recibe el importe del pago, solicita y registra los datos del usuario en el sistema hotelero, imprime la "Tarjeta de Registro de Huéspedes" y la entrega al usuario para su firma.<br><br>Se conecta con la operación número 19. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO    | ACTIVIDAD  |
|-----|-------------------------------------|--|
| 12. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>El usuario tiene reservación.</p> <p>Ingresa al sistema hotelero, coteja los datos del usuario, identifica la forma de pago (crédito vacacional, efectivo o tarjeta) y le solicita la documentación requerida para realizar su trámite de registro (check in).</p>                |
| 13. | Usuario                             | <p>Se entera de la solicitud y entrega la documentación correspondiente (ficha de depósito o comprobante de pago original, credencial de afiliación al ISSEMYM, identificación oficial vigente, carta de aceptación del crédito vacacional, etc.).</p>                               |
| 14. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>Recibe documentación, accesa al sistema hotelero, coteja que corresponda a la reservación realizada, verifica el importe del pago efectuado y determina:</p> <p>¿Requiere realizar un pago adicional?</p>   |
| 15. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>No requiere realizar un pago adicional.</p> <p>Imprime a través del sistema hotelero la "Tarjeta de Registro de Huéspedes" y la entrega al usuario para su firma.</p> <p>Se conecta con la operación número 19.</p>   |
| 16. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>Si requiere realizar un pago adicional.</p> <p>Informa al usuario el importe de la diferencia de su pago para su liquidación correspondiente.</p>   |
| 17. | Usuario                             | <p>Se entera del importe a pagar para disfrutar de su reservación y realiza el pago correspondiente en efectivo, tarjeta de crédito o débito.</p>  |
| 18. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>Recibe el pago solicitado, lo registra en el sistema hotelero, imprime la "Tarjeta de Registro de Huéspedes" y la entrega al usuario para su firma.</p>   |
| 19. | Usuario                             | <p>Recibe "Tarjeta de Registro de Huéspedes," revisa la información, la firma y devuelve al Área de Recepción.</p>   |
| 20. | Centro Vacacional/Área de Recepción | <p>Recibe "Tarjeta de Registro de Huéspedes" con firma del usuario y la resguarda junto con el importe recibido.</p> <p>Entrega al usuario la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y de estacionamiento, informándole los horarios de los servicios.</p>       |
| 21. | Usuario                             | <p>Recibe la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento, se entera de la información y procede a hacer uso de los servicios del Centro Vacacional (restaurante, bar, albercas, áreas verdes, etc.), solicitados en su registro (check in).</p> |

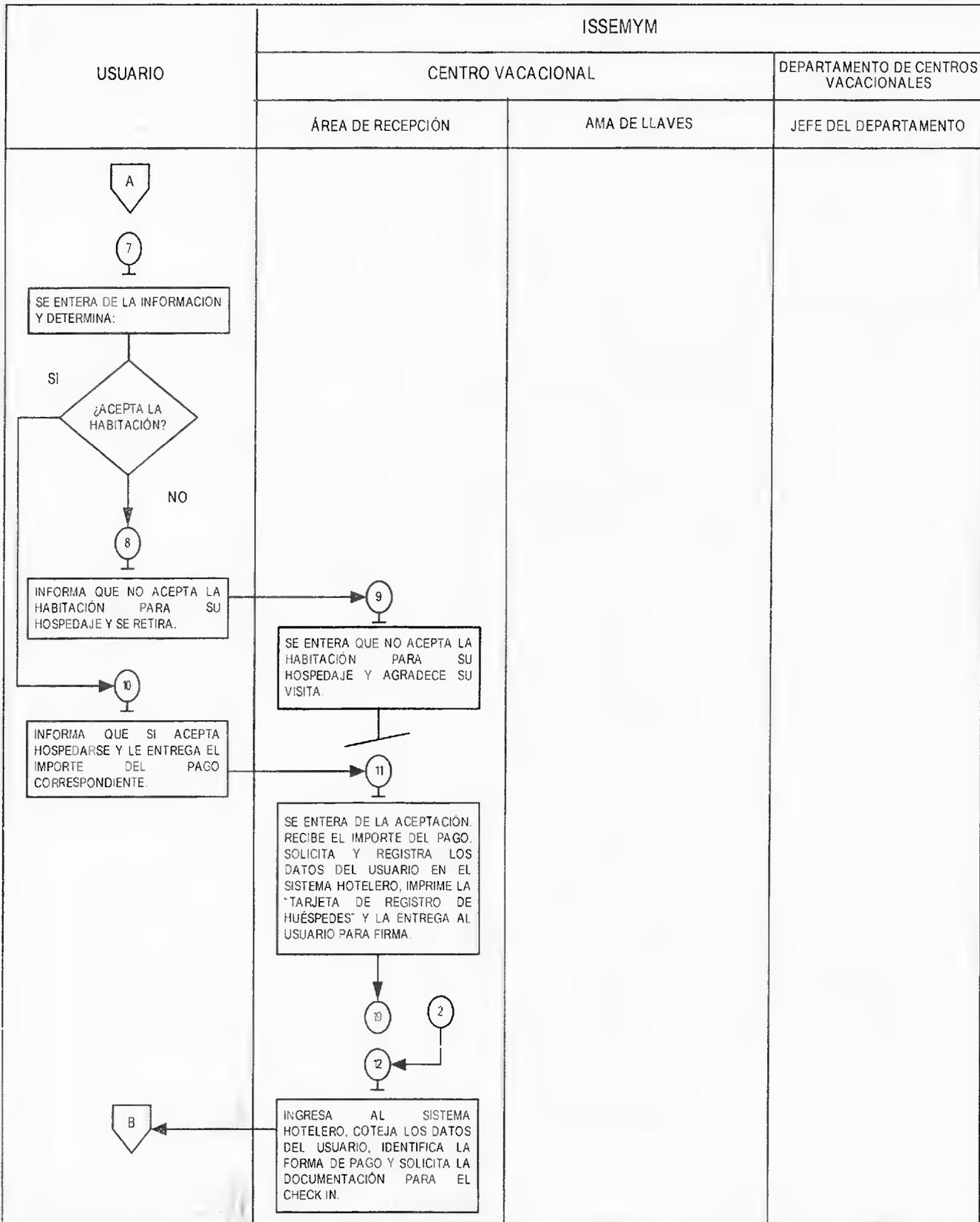
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO    | ACTIVIDAD  |
|-----|-------------------------------------|--|
| 22. | Usuario                             | Concluida su estancia, acude al Área de Recepción del Centro Vacacional y solicita registrar su salida (check out).  |
| 23. | Centro Vacacional/Área de Recepción | Atiende al usuario, se entera de su salida, recibe la llave de la habitación y el pase del estacionamiento y los resguarda.<br><br>Se comunica por radio con el Ama de llaves y le informa de la salida de los usuarios para la revisión de la habitación.   |
| 24. | Centro Vacacional/Ama de llaves     | Recibe comunicado, se entera de la información, acude a la habitación del usuario que reporta su salida, revisa si se encuentra en las condiciones en las que se entregó al huésped, si falta algún objeto, hubo algún daño o deterioro e informa por radio al Área de Recepción para su trámite.                                      |
| 25. | Centro Vacacional/Área de Recepción | Recibe comunicado, se entera de las condiciones en que se encuentra la habitación, en su caso, le informa al usuario que realizará el cargo adicional a su cuenta, por los faltantes, daños o deterioros detectados e ingresa al sistema hotelero, verifica la cuenta del mismo y determina:<br><br>¿Requiere realizar pago adicional? |
| 26. | Centro Vacacional/Área de Recepción | No requiere realizar pago adicional.<br><br>Registra la salida del usuario en el sistema hotelero, realiza el cierre de la cuenta por los servicios proporcionados, emite el estado de cuenta, lo imprime y entrega al usuario.<br><br>Se conecta con la operación número 30.  |
| 27. | Centro Vacacional/Área de Recepción | Si requiere realizar pago adicional.<br><br>Obtiene el costo de los daños, faltantes, deterioro o de servicios a través del sistema hotelero e informa al usuario para su liquidación correspondiente.   |
| 28. | Usuario                             | Se entera del importe sujeto de pago por daños o faltantes y por el cargo de los servicios adicionales, proporcionados en el Centro Vacacional, realiza el pago correspondiente en efectivo, tarjeta de crédito o tarjeta de débito.   |
| 29. | Centro Vacacional/Área de Recepción | Recibe el importe del pago de los servicios adicionales, proporcionados en el Centro Vacacional, los registra en el sistema hotelero, emite el estado de cuenta, lo imprime y entrega al usuario.  |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                           | ACTIVIDAD   |
|-----|--|---|
| 30. | Usuario  | Recibe el estado de cuenta, revisa la información, lo firma y devuelve.   |
| 31. | Centro Vacacional/Área de Recepción                        | <p>Recibe el estado de cuenta con firma del usuario, imprime factura, nota de venta o comprobante de pago, según sea el caso, en dos tantos, obtiene la firma del usuario en ambos tantos, entrega uno al usuario y archiva el segundo para su control, junto con el estado de cuenta.</p> <p>Accesa al sistema hotelero, emite Reporte Mensual de Ingresos, así como Solicitud de Elaboración de Cheque, por las reservaciones de los créditos vacacionales otorgados a los derechohabientes del ISSEMYM, anexa facturas y notas de venta con su documentación soporte, obtiene firma del Gerente y, mediante oficio en original y copia, envía al Jefe del Departamento de Centros Vacacionales para su trámite, obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva.</p> |
| 32. | Usuario  | Recibe factura, nota de venta o comprobante de pago, según sea el caso y se retira.   |
| 33. | Departamento de Centros Vacacionales/Jefe del Departamento | <p>Recibe mediante oficio el Reporte Mensual de Ingresos, Solicitud de Elaboración de Cheque por los créditos otorgados a los derechohabientes y documentación soporte, acusa de recibo en copia del oficio y devuelve, se entera de la información, archiva oficio, firma autorizando la solicitud, obtiene copia, anexa documentación soporte y envía al Departamento de Control de Pagos para su trámite, recaba acuse de recibo en la copia y archiva.</p>  |
|     |  | <p>Elabora oficio de envío en original y dos copias, y distribuye los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original del oficio y del reporte.- Departamento de Contabilidad.</li> <li>• Primera copia.- Departamento de Control de Ingresos.</li> <li>• Segunda copia.- Obtiene acuse de recibo y archiva.</li> </ul>   |
|     |  | Se conecta con los procedimientos:  |
|     |  | Registro Contable de los Ingresos por los Servicios que se ofrecen en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.   |
|     |  | Revisión de la Documentación Comprobatoria de los Egresos para la Programación de Pago.   |

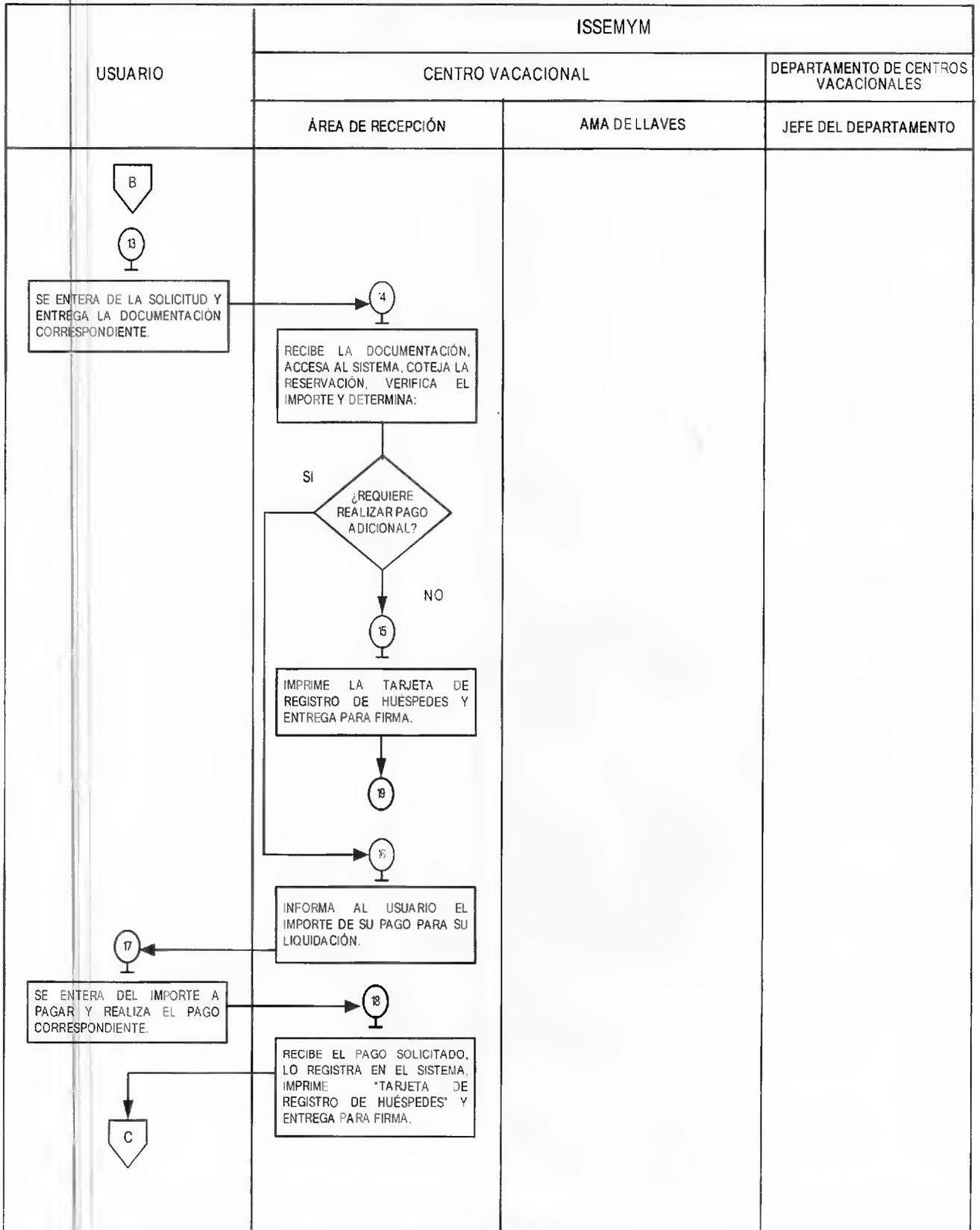
**DIAGRAMA:**



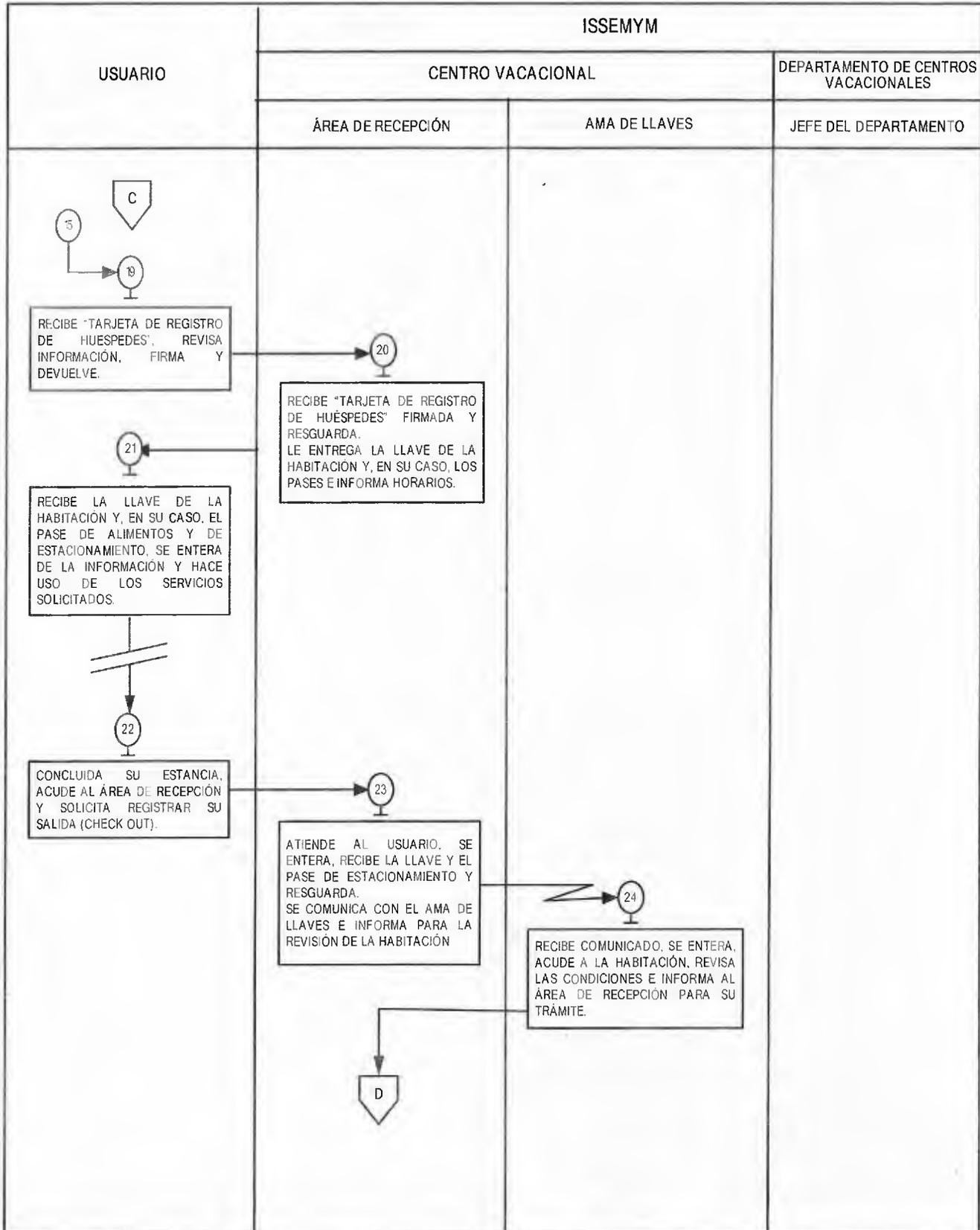
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



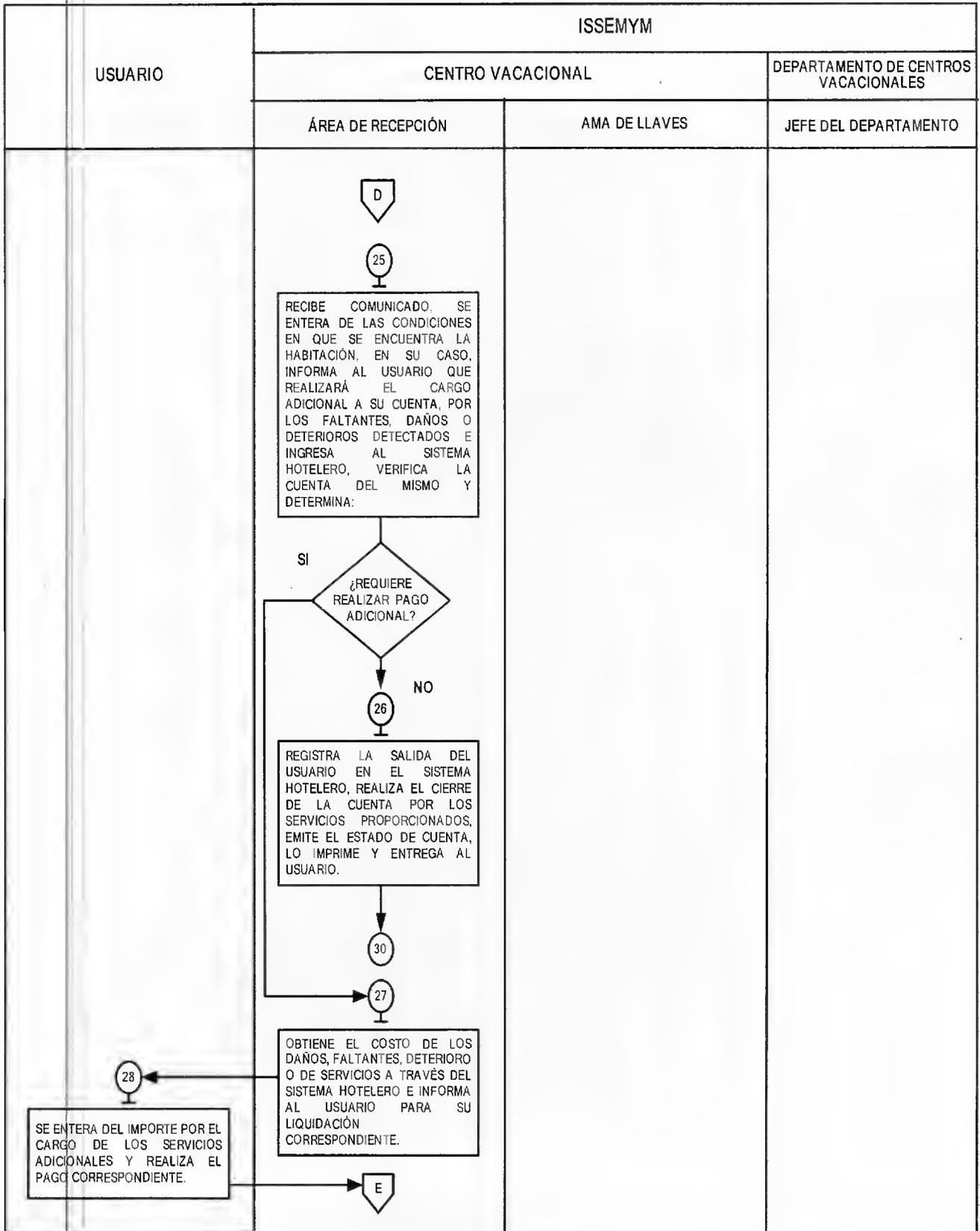
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



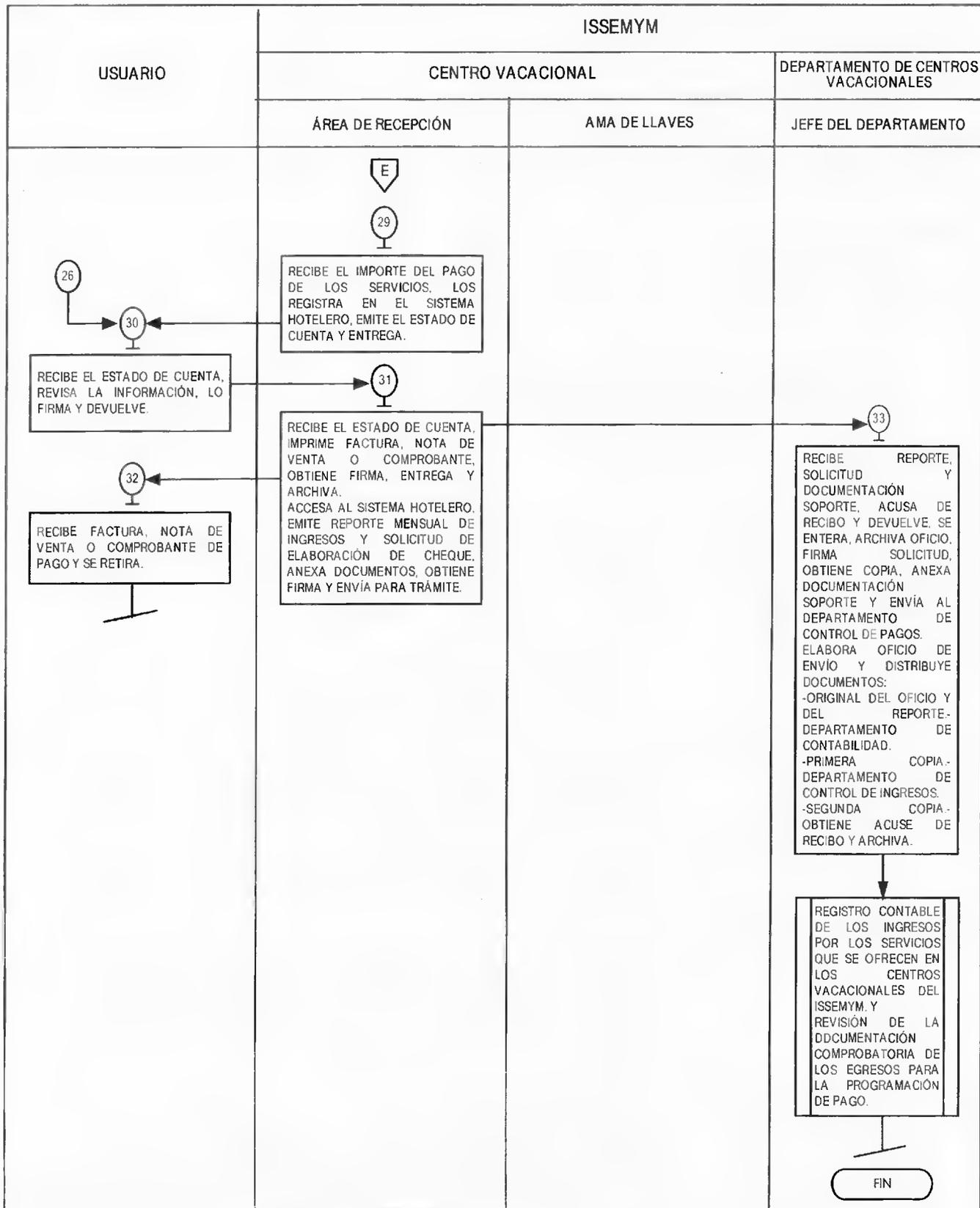
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la calidad en la atención a huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

$\frac{\text{Número mensual de usuarios satisfechos con los servicios otorgados en los Centros Vacacionales}}{\text{Número mensual de usuarios hospedados en los Centros Vacacionales}}$

$\times 100 =$  Porcentaje de los servicios hoteleros proporcionados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM durante el mes.

**Registro de Evidencias:**

Los usuarios hospedados en los Centros Vacacionales del ISSEMYM quedan registrados en el sistema hotelero de los mismos.

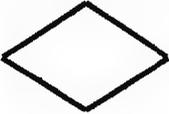
**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

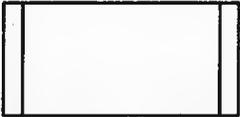
- Tarjeta de Registro de Huéspedes (Este formato es emitido a través del sistema hotelero).

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM</b> | Edición: Primera    |
|   | Fecha: Mayo de 2014 |
|   | Código: 203F41201   |
|   | Página:             |

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración de los diagramas, se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado siguiente:

| Símbolo   | Representa   |
|---|--|
|  | <b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.  |
|  | <b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.  |
|  | <b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.  |
|  | <b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto. |
|  | <b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.  |

| Símbolo   | Representa   |
|---|--|
|    | <p><b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>                                     |
|    | <p><b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>   |
|    | <p><b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p> |
|  | <p><b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, tele, fax, Modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de líneas de guiones y continúa.</p>   |
|  | <p><b>Conector de Procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>  |

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición, mayo de 2014. Elaboración del Manual.

**DISTRIBUCIÓN**

El **Manual de Procedimientos para los Centros Vacacionales del ISSEMYM** se elabora en tres tantos originales, distribuyéndose de la siguiente manera:

Primer original.- Coordinación de Innovación y Calidad para su resguardo.

Segundo original.- Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social para su aplicación.

Tercer original.- Departamento del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" para su publicación.

**VALIDACIÓN**

**DELFINO REYES PAREDES**  
**DIRECTOR GENERAL DEL ISSEMYM**  
(RÚBRICA).

**MA. MAGDALENA SÁNCHEZ MILLÁN**  
**COORDINADORA DE PRESTACIONES Y**  
**SEGURIDAD SOCIAL**  
(RÚBRICA).

**MARÍA DEL CARMEN ROJAS BOLAÑOS**  
**COORDINADORA DE INNOVACION Y**  
**CALIDAD**  
(RÚBRICA).

**CHRISTIAN DÁNTE HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**  
**DIRECTOR DE PRESTACIONES**  
(RÚBRICA).

**ARIANA LIZBETH VÁZQUEZ LOZA**  
**DIRECTORA DE MEJORAMIENTO**  
**DE PROCESOS**  
(RÚBRICA).

**MARÍA INÉS ROSAS ARCE**  
**SUBDIRECTORA DE PRESTACIONES**  
**POTESTATIVAS**  
(RÚBRICA).

**E. PATRICIA BACA BUENO**  
**SUBDIRECTORA DE PROCEDIMIENTOS**  
**OPERATIVOS**  
(RÚBRICA).