

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: FINANZAS, Secretaría de Finanzas, Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM

FEBRERO DE 2024

© Derechos reservados.
Primera edición, febrero de 2024.
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.
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO
DE CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM**

Edición:	Segunda
Fecha:	Febrero de 2024
Código:	207C0401510201L
Página:	

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Relación de Procesos y Procedimientos	VI
Descripción de los Procedimientos	VII
1. Reservación de Servicios Hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.	207C0401510201L/01
2. Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM	207C0401510201L/01
Simbología	VIII
Registro de Ediciones	X
Distribución	XI
Validación	XII
Créditos	XIII

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana 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. La ciudadanía 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 Calidad.

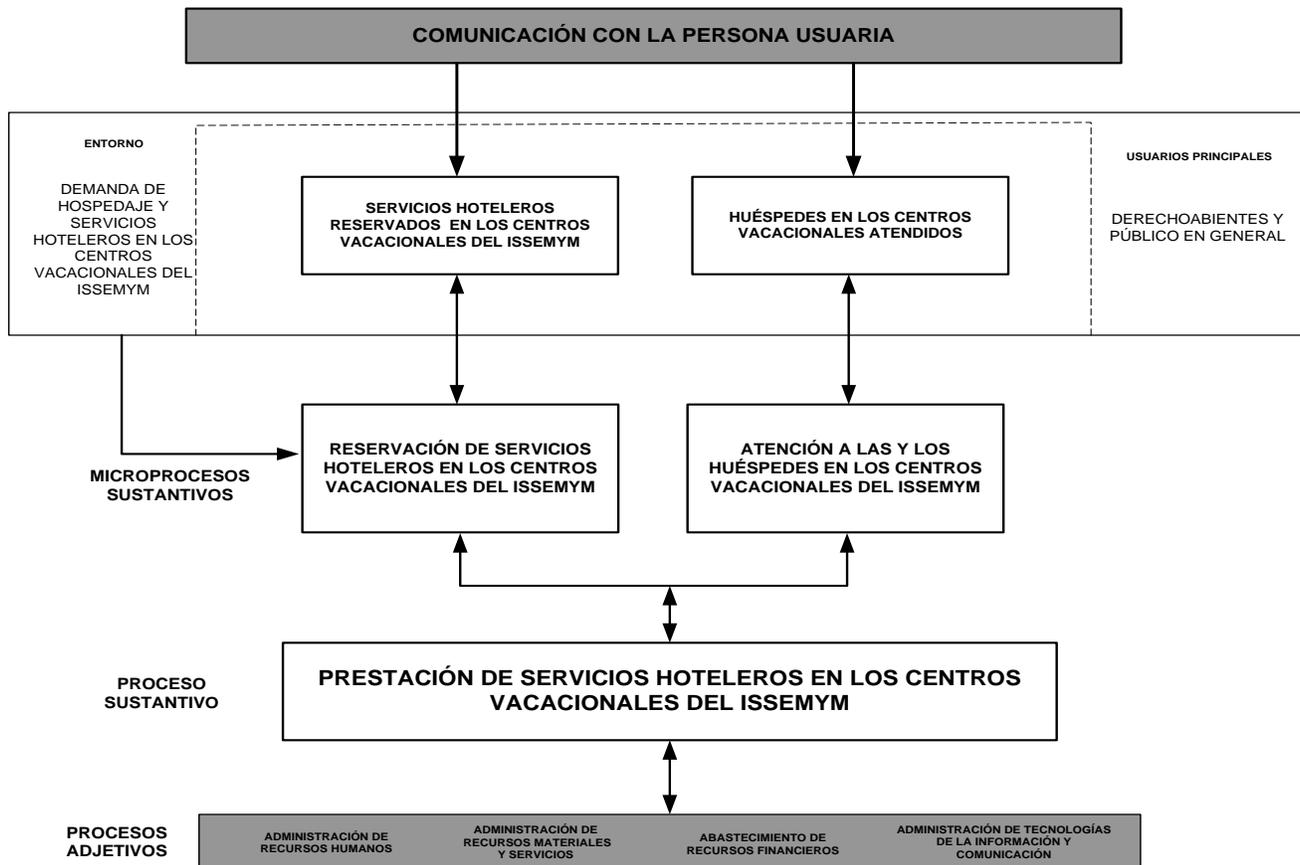
El presente Manual Administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Centros Vacacionales del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, en materia de reservación de servicios hoteleros y atención de huéspedes en los Centros Vacacionales. 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 delimitan la gestión administrativa de esta unidad del Ejecutivo Estatal.

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

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporcionan los Centros vacacionales del ISSEMYM en materia de reservación de servicios hoteleros y atención de huéspedes, mediante la formalización y estandarización de las actividades de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen su ejecución a través de un Manual de Procedimientos.

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 las y los huéspedes en los centros vacacionales del ISSEMYM ubicados en Valle de Bravo, Tonatico y el Ocotál.

Procedimientos:

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

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero de 2024
	Código:	207C0401510201L
	Página:	

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

Garantizar la ocupación de los servicios hoteleros por las personas solicitantes, en la fecha determinada o período definido mediante la reservación del servicio hotelero en los centros vacacionales.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito al Departamento de Centros Vacacionales y a los centros vacacionales del ISSEMYM que se encargan de la reservación de servicios hoteleros, así como a la persona solicitante que lo requiere.

REFERENCIAS:

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Título Cuarto. Artículo 156, Fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Capítulo V, Artículo 17, Fracción IX y X. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de septiembre de 2009, reformas y adiciones.
- Lineamientos de Operación para la Reactivación de Actividades y el Regreso Seguro a las Operaciones de los Centros Vacacionales del ISSEMYM. Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, Departamento de Centros Vacacionales, septiembre de 2020, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C0401510201L Departamento de Centros Vacacionales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de mayo de 2021.
- Tarifas de Centros Vacacionales del ISSEMYM, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", del ejercicio fiscal correspondiente.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Centros Vacacionales a través de los centros vacacionales del ISSEMYM, es la unidad administrativa responsable de proporcionar información referente a los servicios que se ofrecen en los centros vacacionales; así como de realizar la reservación de los mismos.

La persona titular del Departamento de Créditos deberá:

- Atender la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.
- Elaborar el oficio en el que se informa la respuesta de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional y entregarlo a la persona titular del Departamento de Centros Vacacionales.

La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:

- Resguardar la solicitud de crédito a corto plazo vacacional para su control.

El personal de reservación del Centro Vacacional deberá:

- Proporcionar información de los servicios hoteleros que se ofrecen en el centro vacacional y las tarifas de estos.

- Verificar en el sistema hotelero la disponibilidad de los servicios para la fecha requerida por la o el solicitante e informar la misma.
- Informar a la persona solicitante que no hay disponibilidad de los servicios requeridos en la fecha solicitada y, en su caso sugerir una fecha disponible.
- Solicitar nombre completo, dirección y número telefónico, así como la forma en que realizará el pago a la persona solicitante.
- Informar a la persona solicitante el nombre de la institución bancaria, número de cuenta, de reservación y fecha límite para realizar el pago que corresponda e indicar que deberá enviar por correo electrónico la copia del comprobante de pago.
- Informar a la persona solicitante que deberá acudir con el personal del Departamento de Centros Vacacionales para solicitar el crédito a corto plazo vacacional.
- Proporcionar el número de reservación y el monto total del servicio requerido al personal del Departamento de Centros Vacacionales.
- Ingresar al sistema hotelero y cancelar la reservación en el centro vacacional.

El personal del Departamento de Centros Vacacionales deberá:

- Elaborar el oficio en el que se informa la captura de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional y entregar a persona titular del Departamento de Créditos.
- Determinar si el crédito vacacional fue otorgado e informar a la persona solicitante cuando el crédito no sea otorgado, o en su caso, el otorgamiento de este para su seguimiento.
- Informar el nombre de la institución bancaria, número de cuenta, de reservación y fecha límite para realizar el depósito que corresponda, indicándole que deberá enviar por correo electrónico copia del comprobante de pago y presentar en la recepción del centro vacacional.
- Realizar llamada telefónica al personal de reservación del centro vacacional para informar que la persona solicitante canceló la reservación en el centro vacacional, o en su caso, que deberá acudir al Departamento de Centros Vacacionales para continuar con el trámite.
- Entregar la solicitud de crédito a corto plazo vacacional a la persona solicitante.
- Elaborar el oficio mediante el cual solicita el resguardo de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional y entregar a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

DEFINICIONES:

- Centro Vacacional:** Establecimiento de ambiente familiar, que brinda servicios hoteleros a la persona solicitante para su alojamiento temporal, con el propósito de satisfacer necesidades de entretenimiento, relajación o diversión.
- Reservación:** Registro ocupacional que deriva de un acuerdo en el cual el centro vacacional se compromete a reservar la prestación de alojamiento por el servicio hotelero en una fecha determinada una vez que la persona solicitante realice el pago correspondiente por el servicio requerido.
- Servicio Hotelero:** Prestación que brinda el centro vacacional en sus instalaciones, como son: hospedaje, restaurante, estacionamiento, salón de usos múltiples, alberca, jacuzzi, sauna, vapor e instalaciones en general, siempre y cuando sean cubiertos por el pago requerido a la o el solicitante.
- ISSEMYM:** Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

INSUMOS:

- Solicitud de información de los servicios hoteleros que se ofrecen en los centros vacacionales del ISSEMYM ya sea vía telefónica, por correo electrónico o de manera personal.

RESULTADOS:

- Servicios hoteleros reservados en los centros vacacionales del ISSEMYM.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo Vacacional del ISSEMYM.

POLÍTICAS:

- 1 El personal de recepción del centro vacacional ofrecerá al público en general los servicios hoteleros, previo al pago correspondiente en el centro vacacional de preferencia:
 - Hotel ISSEMYM Valle de Bravo.
 - Hotel ISSEMYM Ocotlán.
 - Hotel ISSEMYM Tonatico.
- 2 El personal de recepción del centro vacacional ofrecerá las tarifas y descuentos a la persona solicitante de los servicios hoteleros conforme a lo establecido en las Tarifas de Centros Vacacionales del ISSEMYM del ejercicio fiscal correspondiente.
- 3 El personal de reservación de los centros vacacionales del ISSEMYM, informará a la persona solicitante durante la reservación, cuáles son los servicios hoteleros que se ofrecen en el centro vacacional y el precio de los mismos, siendo los siguientes:
 - Hospedaje.
 - Restaurante.
 - Estacionamiento.
 - Salón de usos múltiples.
 - Instalaciones en general.
 - Alberca, jacuzzi, sauna y vapor.
 - Servicios adicionales.
- 4 El personal de reservación del centro vacacional informará a la persona solicitante de los siguientes casos específicos:
 - En la reservación para niñas y niños menores de 11 años no se pagará tarifa de hospedaje y de 12 años en adelante pagarán como adulto.
 - Podrán solicitar la reservación de hasta dos habitaciones como máximo con la tarifa de descuento, con el solo hecho de presentar su credencial del ISSEMYM vigente.
 - En el caso de reservación de 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.
 - Para garantizar la reservación de los servicios hoteleros requeridos en el centro vacacional la persona solicitante contará con cinco días hábiles posteriores a la fecha de la reservación.
 - Realizar un depósito del 100% para las reservaciones de hospedaje para una noche.
 - Realizar un depósito del 50% para las reservaciones de hospedaje de dos noches en adelante.
 - Para los casos que corresponda se deberá liquidar el 50% restante al momento del registro de entrada.
 - El hospedaje de un día comprenderá de las 15:00 horas a las 12:00 horas del día siguiente.
 - Las modificaciones o cambios a la reservación solicitada tendrán un cobro adicional por la diferencia de los servicios registrados.
 - En el caso de que la persona solicitante requiera la cancelación de su reservación y la devolución del importe depositado, deberá solicitarlo por escrito a la persona titular del Departamento de Centros Vacacionales, anexando la ficha de depósito original.
 - La devolución de los depósitos realizados por las reservaciones de hospedaje canceladas se sujetará a lo siguiente:
 - 72 horas antes de la fecha de la reservación, se devolverá el 100% del depósito.
 - 24 horas de anticipación a la fecha de reservación, se devolverá el 50% del depósito.

- Cuando se cancela el mismo día de la reservación no se devuelve el depósito y se registra la no llegada.

5 El personal adscrito al Departamento de Centros Vacacionales deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso al sistema hotelero y a la Plataforma de Administración de Créditos, según corresponda, así como la información que contienen, de asegurar su uso adecuado, en caso contrario se harán acreedores a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

DESARROLLO:

Procedimiento: Reservación de Servicios Hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

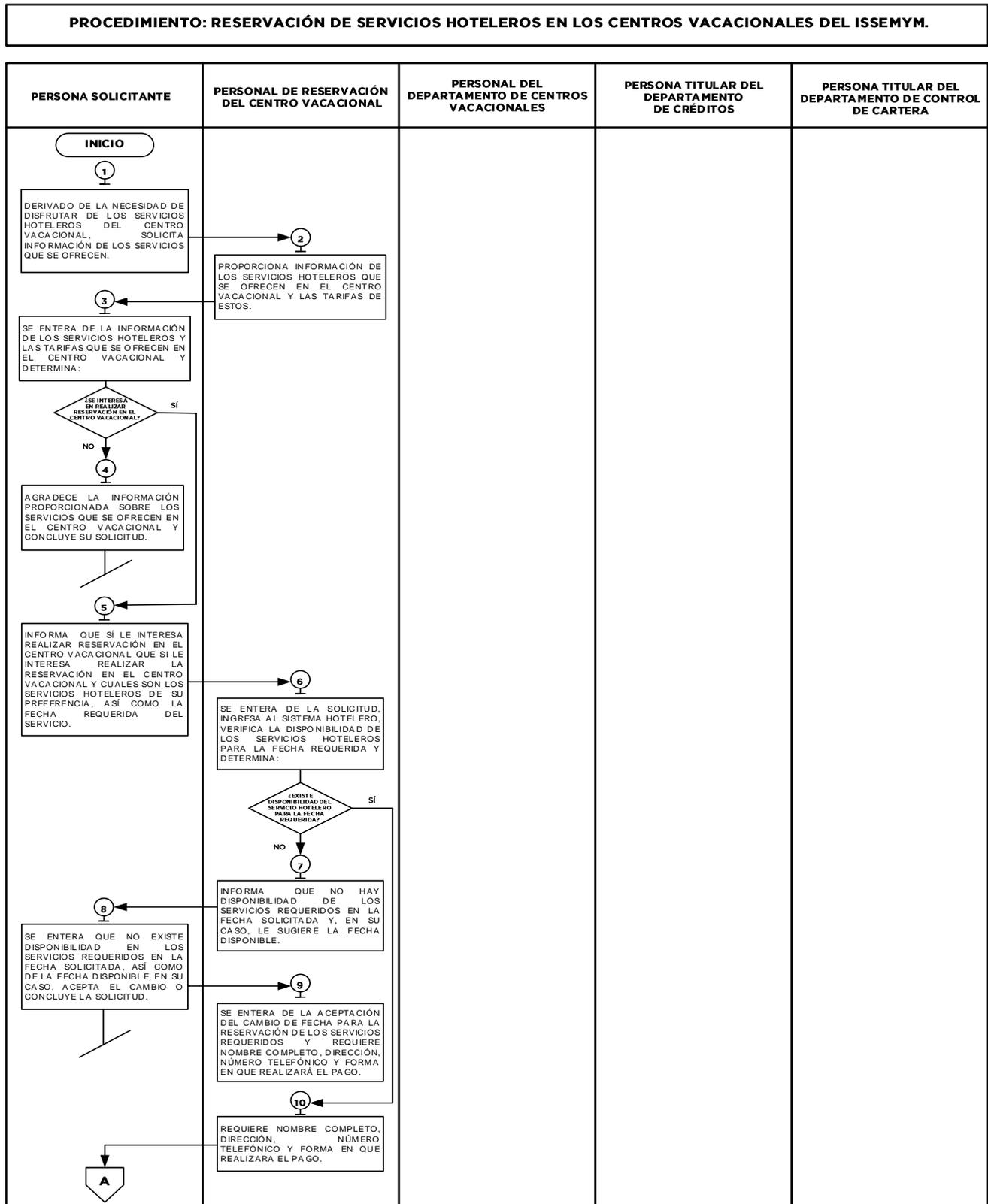
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Solicitante	Derivado de la necesidad de disfrutar de los servicios hoteleros del centro vacacional de su preferencia, se comunica vía telefónica, correo electrónico o se presenta con personal de reservación del centro vacacional y solicita información de los servicios hoteleros que ofrecen.
2.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Atiende a la persona solicitante por la misma vía de solicitud, se entera y le proporciona información de los servicios hoteleros que se ofrecen en el centro vacacional y las tarifas de estos.
3.	Solicitante	Se entera de los servicios hoteleros y las tarifas que se ofrecen en el centro vacacional y determina: ¿Se interesa en realizar reservación en el centro vacacional?
4.	Solicitante	No se interesa en realizar reservación en el centro vacacional. Agradece al personal de reservación del Centro Vacacional la información proporcionada sobre los servicios que se ofrecen en el centro vacacional y concluye su solicitud.
5.	Solicitante	Sí se interesa en realizar reservación en el centro vacacional. Informa por la misma vía de solicitud al personal de reservación del centro vacacional que sí le interesa realizar reservación en el centro vacacional y cuáles son los servicios hoteleros de su preferencia, así como la fecha en la que requiere el servicio.
6.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Se entera de la solicitud, ingresa al sistema hotelero, verifica la disponibilidad de los servicios hoteleros para la fecha requerida y determina: ¿Existe disponibilidad del servicio hotelero en la fecha requerida?
7.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	No existe disponibilidad del servicio hotelero en la fecha requerida. Informa por la misma vía de solicitud a la persona solicitante que no hay disponibilidad de los servicios requeridos en la fecha solicitada y, en su caso, le sugiere la fecha disponible.
8.	Solicitante	Se entera que no existe disponibilidad en los servicios requeridos en la fecha solicitada, así como de la fecha disponible, en su caso, acepta el cambio de fecha e informa por la misma vía de solicitud al personal de reservación del centro vacacional o concluye la solicitud de reservación.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
9.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Se entera de la aceptación del cambio de fecha para la reservación de los servicios requeridos y requiere por la misma vía de comunicación a la persona solicitante nombre completo, dirección y número telefónico, así como la forma en que realizará el pago. Se conecta con la actividad número 11.
10.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Sí existe disponibilidad del servicio hotelero en la fecha requerida. Solicita por la misma vía de solicitud a la persona solicitante nombre completo, dirección, número telefónico y forma en que realizará el pago.
11.	Solicitante	Se entera de la solicitud, informa por la misma vía de solicitud, nombre completo, dirección, número telefónico y forma en que realizará el pago de la reservación al personal de reservación del centro vacacional.
12.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Se entera del nombre completo, dirección, número telefónico y forma de pago, los registra en el sistema hotelero, así como el tipo de servicio y determina: ¿El pago se realizará en efectivo, tarjeta de crédito o débito, depósito bancario, transferencia electrónica o mediante crédito a corto plazo vacacional?
13.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	El pago se realizará en efectivo, tarjeta de crédito o débito, depósito bancario o transferencia electrónica. Informa por la misma vía de solicitud a la persona solicitante el nombre de la institución bancaria, número de cuenta y de reservación y fecha límite para realizar el pago que corresponda, le indica que deberá enviar por correo electrónico la copia del comprobante de pago y presentar en la recepción del centro vacacional el comprobante original del depósito efectuado e identificación oficial vigente.
14.	Solicitante	Se entera de la información, realiza el pago correspondiente y envía previo a la fecha límite indicada, el comprobante de pago mediante correo electrónico al personal de reservación del centro vacacional, recaba la documentación solicitada y la entrega al personal del centro vacacional. Se conecta con el Procedimiento Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
15.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	El pago se realizará mediante crédito a corto plazo vacacional. Informa por la misma vía de solicitud a la persona solicitante que deberá acudir con el personal del Departamento de Centros Vacacionales para solicitar el crédito a corto plazo vacacional.
16.	Solicitante	Se entera por la misma vía de solicitud, se presenta con el personal del Departamento de Centros Vacacionales, solicita de manera verbal el crédito a corto plazo vacacional y espera respuesta a su solicitud. Se conecta con las actividades número 22 y 29 según corresponda.
17.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	Atiende a la persona solicitante, se entera de la solicitud, elabora el oficio mediante el cual se envía la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, obtiene firma de la persona titular del Departamento de Centros Vacacionales, genera copia del oficio y entrega a la persona titular del Departamento de Créditos.

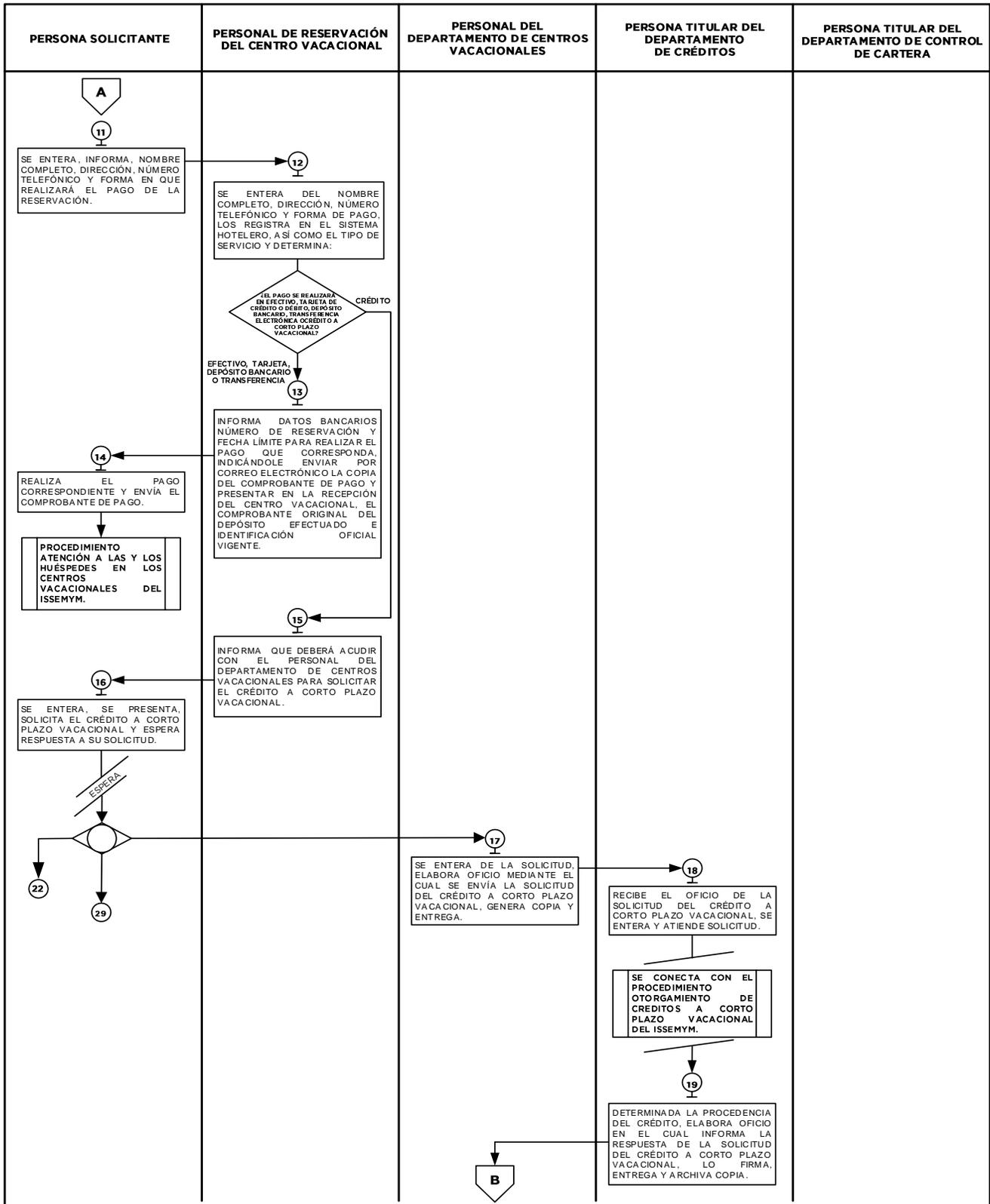
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
18.	Titular del Departamento de Créditos	Recibe el oficio de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a atender la solicitud. Se conecta con el Procedimiento Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo Vacacional del ISSEMYM.
19.	Titular del Departamento de Créditos	Una vez determinada la procedencia del otorgamiento de créditos a corto plazo vacacional, elabora el oficio mediante el cual se informa la respuesta de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, lo firma, obtiene copia, entrega en el Departamento de Centros Vacacionales y obtiene acuse de recibido y archiva.
20.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	Recibe el oficio mediante el cual se informa la respuesta de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y determina: ¿El crédito a corto plazo vacacional fue otorgado?
21.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	El crédito a corto plazo vacacional no fue otorgado. Se comunica mediante llamada telefónica con la persona solicitante y le informa que el crédito a corto plazo vacacional no fue otorgado.
22.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera que el crédito a corto plazo vacacional no fue otorgado, en su caso, informa que realizará el pago en efectivo, depósito bancario, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica, o bien, solicita la cancelación de la reservación y concluye con su solicitud.
23.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	Se entera de la información respecto a la forma de pago o, en su caso, de la cancelación de la reservación y determina: ¿Se realizará el pago en efectivo, depósito bancario, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica o se cancelará la reservación?
24.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	Se realizará el pago en efectivo, depósito bancario, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica. Informa de manera verbal a la persona solicitante el nombre de la institución bancaria, número de cuenta, de reservación y fecha límite para realizar el depósito que corresponda, le indica que deberá enviar por correo electrónico copia del comprobante de pago y presentar en la recepción del centro vacacional el comprobante original del depósito efectuado e identificación oficial vigente.
25.	Solicitante	Se entera de la información, realiza el pago correspondiente en la fecha indicada y envía el comprobante de pago mediante correo electrónico al personal de reservación del centro vacacional del ISSEMYM, recaba la documentación solicitada y la entrega al personal del centro vacacional. Se conecta con el Procedimiento Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
26.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	Se cancelará la reservación. Realiza llamada telefónica al personal de reservación del centro vacacional y le informa que la persona solicitante canceló la reservación en el centro vacacional.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
27.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	Recibe llamada telefónica, se entera de la cancelación de la reservación en el centro vacacional, ingresa al sistema hotelero y cancela la reservación.
28.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	<p>El crédito a corto plazo vacacional sí fue otorgado.</p> <p>Se comunica mediante llamada telefónica con la persona solicitante, le informa que fue otorgado su crédito a corto plazo vacacional y que deberá acudir al Departamento de Centros Vacacionales para continuar con el trámite.</p>
29.	Solicitante	<p>Se entera mediante llamada telefónica que su crédito fue otorgado y concluye la llamada.</p> <p>Se presenta en el Departamento de Centros Vacacionales y solicita continuar con su trámite de crédito a corto plazo vacacional.</p>
30.	Personal del Departamento de Centros Vacacionales	<p>Atiende a la persona solicitante, se entera de la solicitud, obtiene dos copias de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, le entrega un tanto a la persona solicitante, le indica que deberá entregar una copia en la recepción del centro vacacional, la segunda copia la entrega al personal de reservación del centro vacacional y retiene la solicitud original.</p> <p>Elabora el oficio mediante el cual solicita el resguardo de la documentación referente al crédito a corto plazo vacacional, obtiene firma de la persona titular del Departamento de Centros Vacacionales, genera copia la anexa junto con la solicitud del crédito al oficio original y los entrega a la persona titular del Departamento de Control de Cartera y obtiene acuse de recibido.</p> <p>Archiva copia del oficio.</p> <p>Se conecta con las actividades número 32 y 33 según corresponda.</p>
31.	Solicitante	<p>Recibe copia de la solicitud de crédito a corto plazo vacacional, se entera de la indicación y espera fecha de la reservación.</p> <p>Llegada la fecha de la reservación, acude al centro vacacional en el que hizo la reservación y entrega copia de la solicitud de crédito a corto plazo vacacional al personal del centro vacacional.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</p>
32.	Personal de Reservación del Centro Vacacional	<p>Recibe copia de la solicitud de crédito a corto plazo vacacional y coteja la información recibida con los datos registrados en el sistema hotelero, para la atención correspondiente.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</p>
33.	Titular del Departamento de Control de Cartera	Recibe el oficio mediante el cual se solicita el resguardo de la documentación referente al crédito a corto plazo vacacional, en original y copia, la solicitud de crédito a corto plazo vacacional, se entera, firma de recibido en la copia del oficio, la devuelve y resguarda para su control.

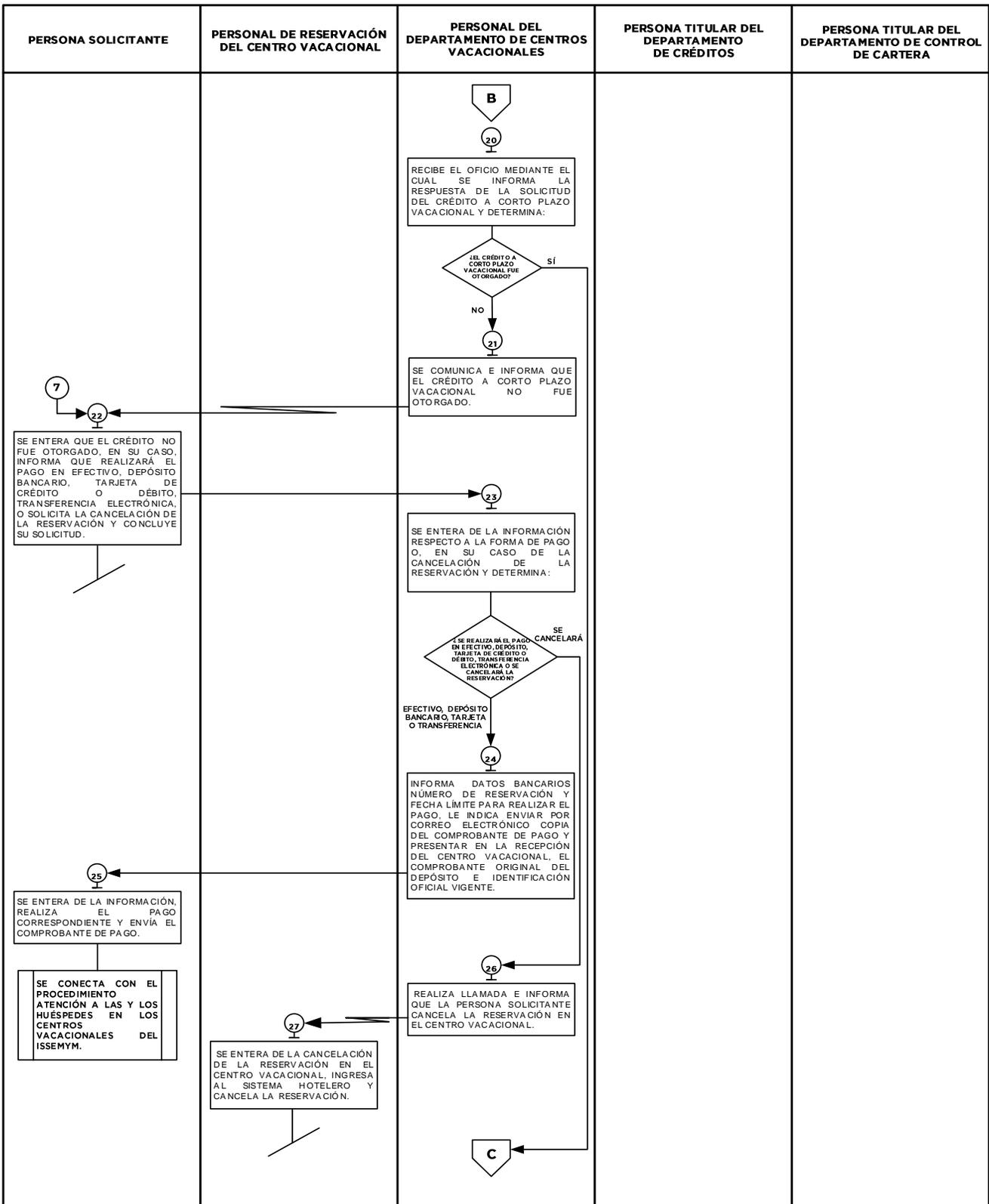
DIAGRAMA:



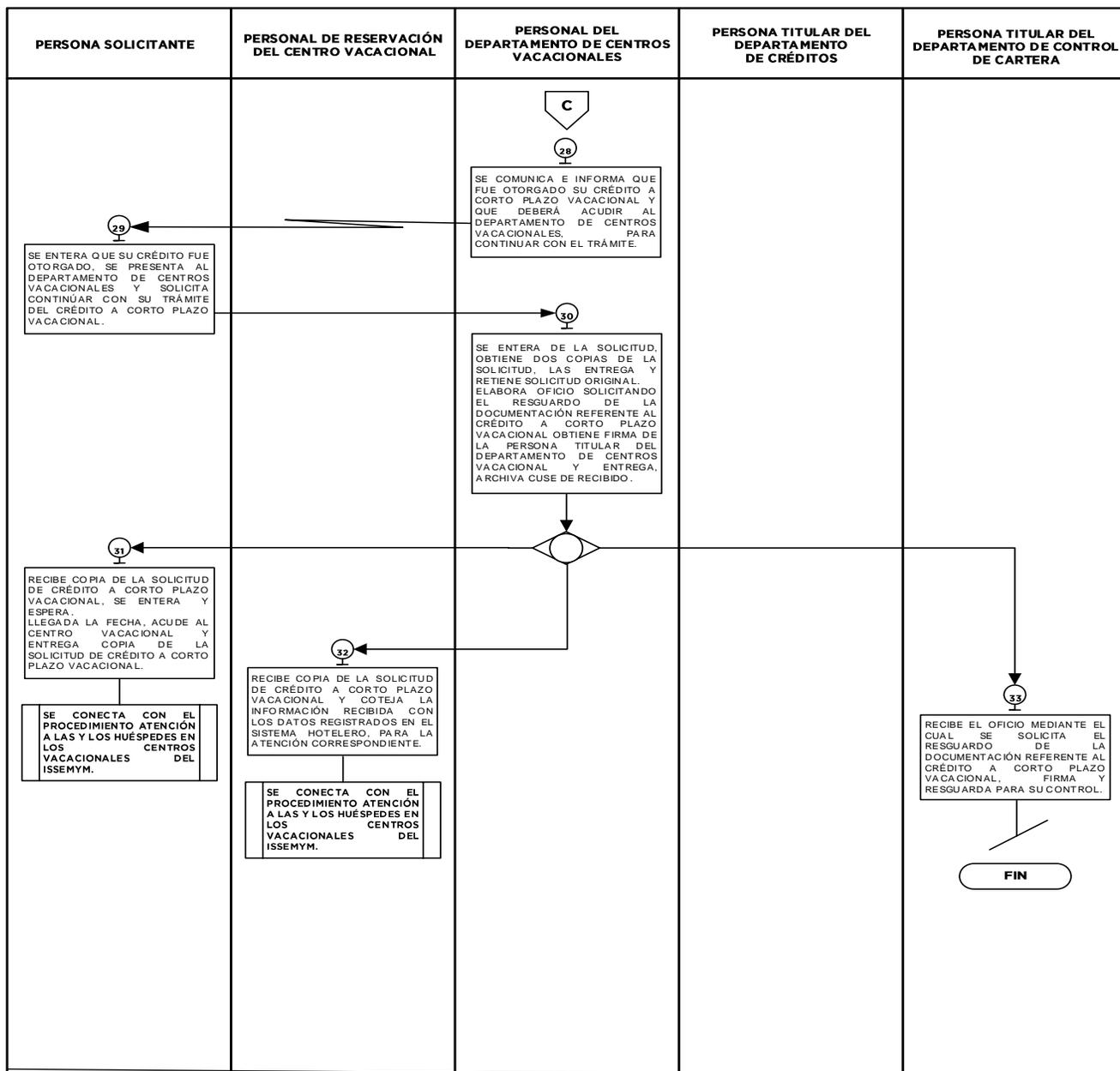
PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM.



PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM.



PROCEDIMIENTO: RESERVACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM.



MEDICIÓN:

Indicador para medir la eficiencia en la reservación de los servicios hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM:

$$\frac{\text{Número mensual de reservaciones realizadas en los centros vacacionales}}{\text{Número mensual de solicitudes de reservación recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de reservaciones realizadas en los centros vacacionales.}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Las reservaciones de los servicios hoteleros que se ofrecen en los Centros Vacacionales quedan registradas en el sistema hotelero y la documentación generada se archiva en el Departamento de Centros Vacacionales del ISSEMYM.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: No Aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM	Edición:	Segunda
	Fecha:	Febrero de 2024
	Código:	207C0401510201L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LAS Y LOS HUÉSPEDES EN LOS CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM.

OBJETIVO:

Brindar servicios hoteleros de calidad a las y los huéspedes que hicieron una reservación en los Centros Vacacionales del ISSEMYM, a fin de que su estancia sea placentera y satisfactoria, mediante la atención que se les brinde a las y los huéspedes en las instalaciones de dichos Centros.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito al Departamento de Centros Vacacionales y a los centros vacacionales del ISSEMYM que se encargan de brindar la atención, así como a las o los huéspedes que la reciben.

REFERENCIAS:

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Título Cuarto. Artículo 156, Fracción III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Capítulo V, Artículo 17, Fracción IX y X. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de septiembre de 2009, reformas y adiciones.
- Lineamientos de Operación para la Reactivación de Actividades y el Regreso Seguro a las Operaciones de los Centros Vacacionales del ISSEMYM. Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, Departamento de Centros Vacacionales, septiembre de 2020, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C0401510201L Departamento de Centros Vacacionales. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de mayo de 2021.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Centros Vacacionales a través de los centros vacacionales del ISSEMYM, es la unidad administrativa responsable de proporcionar atención a las o los huéspedes de los centros vacacionales.

El personal de recepción del centro vacacional deberá:

- Ingresar al sistema hotelero, obtener la tarjeta de registro y entregar a la o al huésped.
- Entregar a la o al huésped la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento, informándole los horarios de los servicios.
- Informar al ama de llaves del centro vacacional revisar la habitación de la cual hizo uso la o el huésped.
- Obtener firma de la o del huésped en el registro de salida y agradecer la estancia en el centro vacacional.
- En su caso, informar a la o el huésped que la habitación no se encuentra en buen estado, por lo que se realizará un cargo por concepto de daños, faltantes o deterioro de los servicios.
- Entregar el comprobante de pago a la o el huésped y agradecerle la estancia en el centro vacacional.

El ama de llaves del centro vacacional deberá:

- Verificar las condiciones en las que se encuentra la habitación e informar al personal de recepción del centro vacacional las mismas.

DEFINICIONES:

Atención a Huéspedes:	Servicio personalizado relacionado con el servicio hotelero requerido en la llegada, estancia y salida de la o del huésped del centro vacacional.
Huésped:	Cliente del centro vacacional que paga por hacer uso y disfrutar por ciertos servicios hoteleros durante su estancia en este.
Centro Vacacional:	Establecimiento de ambiente familiar, que brinda servicios hoteleros a las y los huéspedes solicitantes para su alojamiento temporal, con el propósito de satisfacer necesidades de entretenimiento, relajación o diversión.
ISSEMYM:	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

RESULTADOS:

- Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM atendidos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Reservación de Servicios Hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

INSUMOS:

- Comprobante de pago o, en su caso, copia de la solicitud de crédito a corto plazo vacacional, condiciones para el otorgamiento de un crédito a corto plazo vacacional, pagaré y carta de aceptación del crédito vacacional

POLÍTICAS:

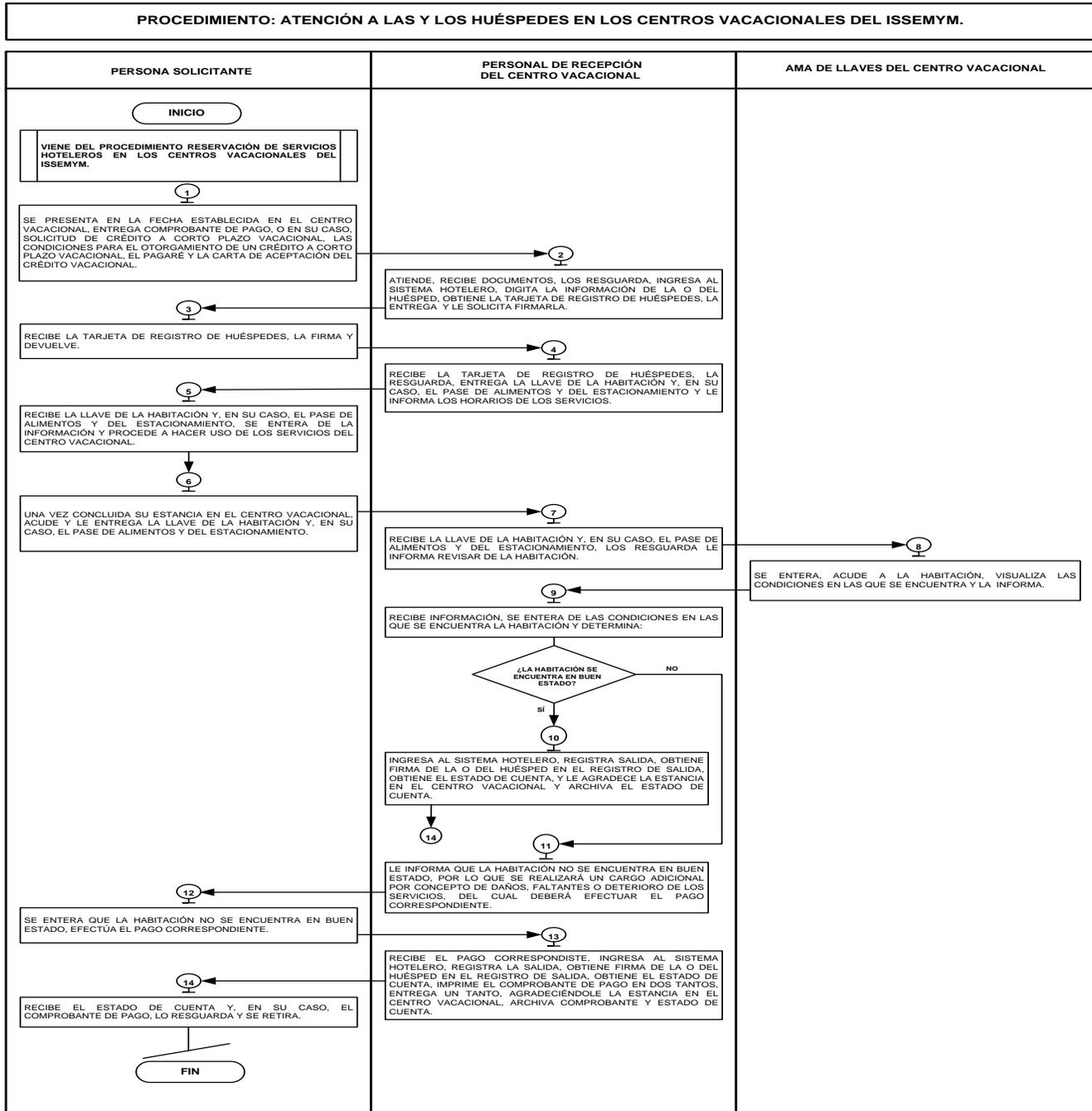
- 1 Las y los huéspedes deberán utilizar las instalaciones de los centros vacacionales única y exclusivamente para el uso específico al que están destinadas, quedando estrictamente prohibido improvisar en áreas en particular.
- 2 En el caso de que las o los huéspedes por alguna razón deseen incluir en el hospedaje a personas que no se encuentren consideradas en la reservación inicial
- 3 Las y los huéspedes no podrán hospedar a personas ajenas de acuerdo con la reservación inicial, en caso contrario se cobrará la estancia de las mismas.
- 4 El personal de los centros vacacionales, así como las o los huéspedes deberán acatar los Lineamientos de Operación para la Reactivación de Actividades y el Regreso Seguro a las Operaciones de los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- 5 El personal adscrito al Departamento de Centros Vacacionales deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso al sistema hotelero, según corresponda, así como la información que contienen, a efecto de asegurar su uso adecuado, en caso contrario se harán acreedores a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- 6 Invariablemente la o el huésped que haga uso de los servicios hoteleros que ofrecen los centros vacacionales del ISSEMYM y que ocasione daños en la habitación o deterioro de los servicios hoteleros que se ofrecen, deberá pagar un costo adicional por estos conceptos.

DESARROLLO:**Procedimiento:** Atención a las y los Huéspedes en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Huésped	<p>Viene del procedimiento Reservación de Servicios Hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</p> <p>Se presenta en la fecha establecida en el centro vacacional correspondiente, entrega comprobante de pago, o en su caso, copia de la solicitud de crédito a corto plazo vacacional, condiciones para el otorgamiento de un crédito a corto plazo vacacional, pagaré y carta de aceptación del crédito vacacional al personal de recepción del centro vacacional.</p>
2.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	Atiende a la o el huésped, recibe documentos, los resguarda, ingresa al sistema hotelero, digita la información de la o del huésped, obtiene la tarjeta de registro de huéspedes, la entrega a la o al huésped y le solicita firmarla.
3.	Huésped	Recibe la tarjeta de registro de huéspedes, la firma y devuelve al personal de recepción del centro vacacional.
4.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	Recibe la tarjeta de registro de huéspedes, la resguarda, entrega a la o al huésped la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento y le informa los horarios de los servicios hoteleros.
5.	Huésped	Recibe la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento, se entera de la información, se dirige a la habitación que le fue designada y procede a hacer uso de los servicios hoteleros del centro vacacional durante su estancia.
6.	Huésped	Una vez concluida su estancia en el centro vacacional, acude con el personal de recepción del centro vacacional y le entrega la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento.
7.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	Atiende a la o el huésped, recibe la llave de la habitación y, en su caso, el pase de alimentos y del estacionamiento, los resguarda, e informa de manera verbal al ama de llaves del centro vacacional revisar la habitación.
8.	Ama de llaves del Centro Vacacional	Se entera, acude a la habitación, visualiza las condiciones en las que se encuentra e informa las mismas al personal de recepción del centro vacacional.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
9.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	Se entera de las condiciones en las que se encuentra la habitación y determina: ¿La habitación se encuentra en buen estado?
10.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	La habitación sí se encuentra en buen estado. Ingresa al sistema hotelero, registra la salida, obtiene firma de la o del huésped en el registro de salida, obtiene el estado de cuenta y le agradece la estancia en el centro vacacional y archiva el estado de cuenta. Se conecta con la actividad número 14.
11.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	La habitación no se encuentra en buen estado. Informa de manera verbal a la o el huésped que la habitación no se encuentra en buen estado, por lo que se realizará un cargo adicional por concepto de daños, faltantes o deterioro de los servicios hoteleros del cual deberá efectuar el pago correspondiente.
12.	Huésped	Se entera que la habitación no se encuentra en buen estado, efectúa el pago correspondiente por concepto de daños, faltantes o deterioro de los servicios hoteleros al personal de recepción del centro vacacional.
13.	Personal de Recepción del Centro Vacacional	Recibe el pago correspondiente por concepto de daños, faltantes o deterioro de los servicios hoteleros, ingresa al sistema hotelero, registra la salida, entrega el registro de salida y obtiene firma de la o del huésped. Obtiene el estado de cuenta, imprime el comprobante de pago en dos tantos, entrega un tanto a la o el huésped y le agradece la estancia en el centro vacacional. Archiva comprobante y un tanto del estado de cuenta y concluye su participación.
14.	Huésped	Recibe el registro de salida, lo firma, asimismo recibe el estado de cuenta y, en su caso, el comprobante de pago, lo resguarda y se retira.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN:

Indicador para medir la eficiencia en la atención a las y los huéspedes en los centros vacacionales del ISSEMYM:

$$\frac{\text{Número mensual de huéspedes que reciben la atención en los centros vacacionales}}{\text{Número mensual de huéspedes que asisten a los centros vacacionales}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de huéspedes atendidos en los centros vacacionales}$$

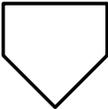
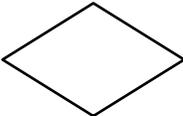
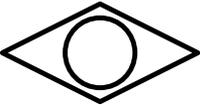
REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- La atención a las y los huéspedes que brindan los centros vacacionales queda registrada en el sistema hotelero del centro vacacional del ISSEMYM correspondiente.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. 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.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. 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.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. 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.
	Decisión. 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.
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.

Símbolo	Representa
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Fuera de flujo. 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.
	Interrupción del procedimiento. 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.
	Conector de Procedimiento. Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro, y que continúa el desarrollo de actividades.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición agosto de 2014: Elaboración del Manual de Procedimientos para los Centros Vacacionales del ISSEMYM.

Segunda edición febrero de 2024: Actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Centros Vacacionales del ISSEMYM.

Deja sin efectos al Manual de Procedimientos para los Centros Vacacionales del ISSEMYM publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, de fecha 12 de agosto de 2014.

DISTRIBUCIÓN

El Manual de Procedimientos del Departamento de Centros Vacacionales del ISSEMYM, se elaboró en tres tantos originales que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

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

Segundo original. - Departamento de Centros Vacacionales de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, para su aplicación.

Tercer original. - Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, para su publicación.

CRÉDITOS

Manual de Procedimientos del Departamento de Centros Vacacionales del ISSEMYM.

Oficialía Mayor

Responsable de la Dictaminación:

Dirección General de Innovación

- Bruno A. Basilio Rodríguez
- Inés Mondragón Reyes

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios**Responsables de la Información:**

Departamento de Centros Vacacionales.

- Guadalupe Canuto Torres

Responsable de la Integración:

Departamento de Procedimientos Administrativos.

- Olivia Flores Romero
- Lorena Montserrat Fabela Berrun

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CENTROS VACACIONALES DEL ISSEMYM	Edición: Segunda
	Fecha: Febrero de 2024
	Código: 207C0401510201L
	Página: XI

VALIDACIÓN

IGNACIO SALGADO GARCÍA
 Titular de la Dirección General del ISSEMYM
 Rúbrica.

JESÚS ZIMBRÓN GUADARRAMA
 Titular de la Coordinación de Prestaciones y
 Seguridad Social
 Rúbrica.

LAURA ADRIANA CÁMARA CASTÁN
 Titular de la Coordinación de
 Innovación y Calidad
 Rúbrica.

MAURICIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ
 Titular de la Dirección de Prestaciones
 Rúbrica.

SUCCELL SÁNCHEZ SERRANO
 Titular de la Dirección de
 Mejoramiento de Procesos
 Rúbrica.

MARCOS IGNACIO QUIROZ SANTÍN
 Encargado de la Subdirección
 de Prestaciones Potestativas
 Rúbrica.

**MARÍA GUADALUPE QUINTO
 CAMPUZANO**
 Titular de la Subdirección de
 Procedimientos Operativos
 Rúbrica.

GUADALUPE CANUTO TORRES
 Encargada del Departamento
 de Centros Vacacionales
 Rúbrica.

OLIVIA FLORES ROMERO
 Titular del Departamento de Procedimientos
 Administrativos
 Rúbrica.