

# Manual de Políticas

## ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>I</b>	
<b>Antecedentes</b>	<b>II</b>	
<b>Marco Jurídico</b>	<b>III</b>	
<b>Atribuciones</b>	<b>IV</b>	
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>V</b>	
<b>Dirección Gerencia</b>		<b>1</b>
<b>Unidad Jurídica</b>		<b>3</b>
<b>Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto.</b>		<b>13</b>
<b>Unidad de Género.</b>		<b>17</b>
<b>Subdirección de Finanzas</b>		<b>18</b>
• Departamento de Prestaciones Sociales.		<b>27</b>
• Departamento de Contabilidad.		<b>37</b>
• Departamento de Caja.		<b>43</b>
<b>Subdirección de Administración</b>		<b>46</b>
• Departamento de Recursos Humanos.		<b>50</b>
• Departamento de Servicios Generales.		<b>67</b>
• Departamento de Informática.		<b>78</b>
<b>Subdirección de Comercialización</b>		<b>87</b>
• Departamento de Compras.		<b>90</b>
• Departamento de Supervisión.		<b>98</b>
• Departamento de Control Administrativo.		<b>107</b>
• Departamento de Ventas y Desarrollo.		<b>111</b>
• Farmacias.		<b>114</b>
• Almacén de Farmacias.		<b>125</b>
• Tiendas y Módulos de Electrodomésticos.		<b>126</b>
• Almacén de Tiendas de Electrodomésticos.		<b>131</b>
• Unidad Móvil.		<b>133</b>
<b>Directorio</b>	<b>VI</b>	
<b>Firmas de Autorización</b>	<b>VII</b>	

## I.- PRESENTACIÓN

El Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz consciente de la necesidad de replantear la organización en las áreas y de acuerdo a los objetivos por los que fue creado, ha dispuesto la actualización del Manual de Políticas, atendiendo los requerimientos actuales de carácter normativo.

El presente manual es un instrumento administrativo que establece los lineamientos que rigen el accionar de las diversas áreas que conforman la Institución, con la finalidad de que sus funcionarios y empleados cuenten con un documento normativo para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones y contribuyan así a la prestación de un adecuado servicio, y a mejorar la imagen de la Institución ante sus derechohabientes y la sociedad en general.

Con base en la información aportada por cada una de las áreas que integran la Institución, fue posible actualizar el Manual de Políticas que contiene las normas que rigen las actividades del SSTE EV.

Este documento pretende estar a la altura de las necesidades y objetivos que la presente administración y estará en permanente actualización a fin de satisfacer las necesidades que marca la Institución.

## II.- ANTECEDENTES

El Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, es una Institución que surgió en el año de 1944, siendo fundado por el Lic. Jorge Cerdán, Gobernador del Estado de Veracruz, quién se preocupó por brindar a las y los trabajadores al servicio de la educación diversas prestaciones que apoyaran su situación económica y respaldaran su futuro personal y familiar.

El 8 de mayo de 1967 se renueva la Ley que regía al Seguro Social del Magisterio Veracruzano, durante el mandato del Gobernador del Estado de Veracruz, Lic. Fernando López Arias y cambia el nombre de la Institución por el de Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.

Actualmente la Ley No.4 es la que rige al Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, y marca los lineamientos generales respecto al funcionamiento de la Institución; como organismo descentralizado con personalidad jurídica independiente, con una estructura administrativa cuyo órgano máximo es el Consejo de Administración integrado por el Presidente, un Tesorero, un Secretario y dos Vocales.

Las finalidades de la Institución están marcadas en la Ley Número 4 y son las siguientes:

1. Una póliza de defunción en beneficio de los familiares o herederos.
2. Media póliza de defunción por jubilación.
3. Préstamos a corto plazo.
4. Créditos sin intereses en las Farmacias del magisterio.
5. Créditos con bajos intereses en las Tiendas y Unidades Móviles de Electrodomésticos del magisterio.

### **III.- MARCO JURÍDICO**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.

Reglamento Interno de la Ley Número 4 del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.

Código Civil para el Estado de Veracruz.

Ley Federal del Trabajo.

Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.

Ley del I.S.R. y su Reglamento.

Ley del I.V.A. y su Reglamento.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz.

Ley General de Salud.

## IV.- ATRIBUCIONES

De acuerdo con el Reglamento Interno de la Ley Número 4 del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.

Capítulo IV del Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 43.** El Consejo de Administración es la autoridad máxima de la Institución y, por lo tanto, resolverá en única instancia los problemas de la misma.

**ARTÍCULO 44.** El Consejo de Administración será designado por el Gobernador del Estado y su integración será la que señala el artículo 17 de la Ley de esta Institución.

### DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL CONSEJO

**ARTÍCULO 45.** El Consejo de Administración tendrá las siguientes facultades:

- a).- Organizar las funciones de la Institución en tantas subdirecciones, unidades, departamentos y oficinas como lo crea conveniente, para el mejor funcionamiento de sus actividades.
- b). Estudiar y resolver todos los asuntos que se sometan a su consideración, con fundamento en la Ley y este reglamento.
- c). Aprobar un presupuesto anual de ingresos, egresos y adquisiciones, de la Institución, el cual solo podrá ampliarse y/o modificarse por acuerdo del propio Consejo.
- d). Reunirse en sesión ordinaria el último día hábil de cada mes, pero cuando las circunstancias lo requieran y lo soliciten por lo menos dos de sus integrantes se podrán reunir en sesión extraordinaria.
- e). Administrar los bienes de la Institución para que ésta cumpla con los objetivos para los cuales fue creada.
- f). Acordar y resolver en un plazo que no exceda de treinta días las solicitudes de prestaciones que se formulen a la Institución.

- g). Rendir al terminar el ejercicio de su cargo un informe general de su administración.
- h). El Consejo de Administración tendrá las siguientes obligaciones con el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz:
- I. Pagar por anticipado y semestralmente del fondo de la Institución, el porcentaje de los sueldos presupuestados para sus empleados y miembros del Consejo, que le corresponde de acuerdo con el convenio firmado con dicho Instituto.
  - II. Retener y enterar mensualmente el porcentaje de los sueldos personales de los empleados y de los miembros del Consejo, que a éstos les corresponde pagar.
  - III. Descontar mensualmente de sus empleados y miembros del Consejo, los abonos que por concepto de retención de préstamos, adeuden al Instituto.
- i). Resolver todos los asuntos referentes a la aplicación de correcciones disciplinarias a los funcionarios de la Institución como lo establece el artículo 100 de este reglamento.

### Capítulo III de la Organización.

#### DE LA DIRECCIÓN GERENCIA

**ARTÍCULO 19.** La finalidad de la Dirección Gerencia es coordinar la estructura organizacional de la Institución, para que las diferentes áreas cumplan eficientemente con lo establecido en la Ley de esta Institución y este reglamento.

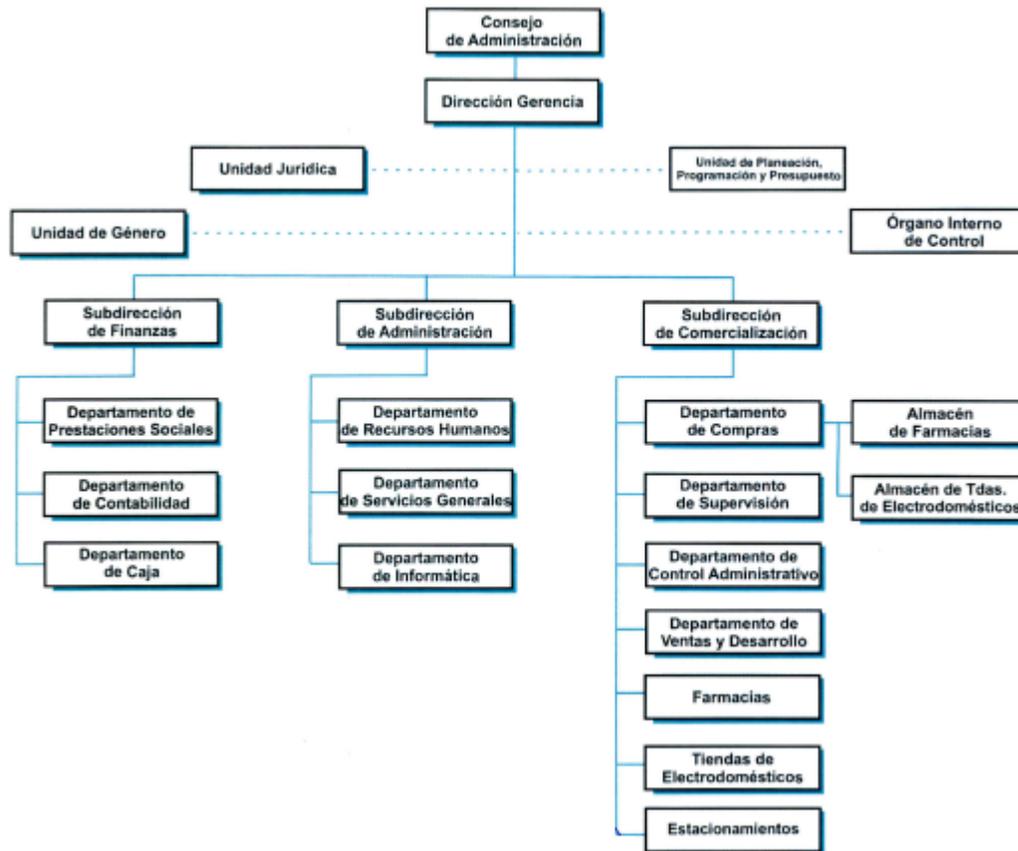
**ARTÍCULO 20.** Al frente de la Dirección Gerencia del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz estará un Funcionario designado por el C. Gobernador del Estado.

**ARTÍCULO 21.** Las facultades de la Dirección Gerencia del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz serán las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley y el presente reglamento, así como los acuerdos del Consejo de Administración.

- b) Despachar todos los asuntos que se presenten durante su gestión.
- c). Presidir las sesiones del Consejo de Administración del S.S.T.E.E.V.
- d) Citar a los miembros del Consejo a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- e) Informar de la marcha de la Institución.
- f) Informar a los asociados, de los distintos acuerdos que se tomen en las sesiones ordinarias o extraordinarias del Consejo de Administración, así como de la marcha de la Institución en la vía y forma que considere pertinente para su difusión.
- g) Disponer lo necesario para las auditorias de los estados financieros de la Institución.
- h) Firmar los estados de origen y aplicación de recursos y los estados financieros de la Institución.
- i) Vigilar que las oficinas retenedoras no retrasen el envío de las deducciones establecidas en los artículos 10 y 11 de la Ley de esta Institución.
- j) Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones y observaciones que emanen con motivo de las auditorias practicadas a los estados financieros de la Institución.
- k) Resolver los asuntos referentes a la imposición de correcciones disciplinarias a los empleados de la Institución como lo establecen los artículos 99 y 100 de este reglamento.
- l) Ordenar a quien corresponda y validar la elaboración de manuales para el funcionamiento de la Institución.
- m) Entregar al concluir sus funciones, mediante acta administrativa en la que participen representantes de la Contraloría General del Estado, los bienes de la Institución.

## V.- ESTRUCTURA ORGÁNICA



AUTORIZACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

L.A.E. FRANCISCO ENRIQUE PÉREZ CARREÓN  
DIRECTOR - GERENTE

PROFR. EDUARDO ERIC MARTÍNEZ TOY  
TESORERO

PROFR. GUSTAVO ABEL CADENA CARRASCO  
SECRETARIO

PROFR. LEONARDO CAMPOS APARICIO  
VOCAL

PROFR. JOSÉ CRUZ CAPISTRÁN GARRIDO  
VOCAL

ABRIL 2019

## **DIRECCIÓN-GERENCIA**

1. Debe asegurar que se proporcione atención y servicio de calidad a las y los derechohabientes, cuando estos soliciten alguna de las prestaciones institucionales, dando cumplimiento a uno de los objetivos marcados en la Ley Número 4 del SSTE EV.
2. Corresponde procurar el continuo mejoramiento de las prestaciones que la Ley Número 4 del SSTE EV otorga a las y los derechohabientes y que estos mantengan su poder adquisitivo, para lo cual los préstamos a corto plazo y póliza de defunción brindarán la protección y el apoyo considerados en el espíritu de la mencionada Ley.
3. Debe procurar la conservación y acrecentamiento del patrimonio de la Institución, administrando los ingresos que se generan por:
  - a) Aportaciones de las y los Derechohabientes.
  - b) Bienes en Arrendamiento.
  - c) Rendimientos Financieros.
  - d) Rendimientos por Préstamos a Corto Plazo.
  - e) Ventas en Farmacias.
  - f) Ventas en Tiendas de Electrodomésticos.
  - g) Ventas en Unidades Móviles.
  - h) Rentas en Estacionamientos.
  - i) Otros.
4. La Institución maneja su reserva financiera bajo dos criterios:
  - a) Invertir los recursos económicos en instrumentos financieros sin riesgo, y
  - b) Buscar la obtención de la tasa de rendimiento más elevada.

5. Con el propósito de elevar la eficiencia en el trabajo de quienes laboran en la Institución, periódicamente se debe evaluar el conjunto de actividades que se realizan, teniendo presente que el recurso humano constituye su activo más valioso. Para ello, corresponde actualizar los procedimientos de trabajo que hagan factible realizar los procesos de seguimiento y evaluación de las actividades del personal, para lo cual se hace necesario:
  - a) La elaboración y actualización de manuales, que permitan realizar las actividades laborales de acuerdo a los objetivos por la Institución.
  - b) La capacitación del personal, a través de cursos de actualización de conocimientos que se traduzcan en la obtención de mayores niveles de eficiencia.
  - c) El desarrollo informático de sistemas y programas, que garanticen que la información sea veraz, confiable y oportuna.
  - d) El manejo de la adquisición de bienes, su control y mantenimiento, bajo el criterio de eficiencia y transparencia.
  - e) La motivación que la Institución induce en el personal, como un medio para que éste busque su superación profesional y laboral.
  
6. La realización de eventos artísticos, culturales, deportivos, recreativos y de superación personal, con la finalidad de buscar un mayor acercamiento de las y los derechohabientes con la Institución; así como motivar a quienes laboran en ella. Para ello, anualmente se deberá elaborar un programa para dichos eventos.

## UNIDAD JURÍDICA

### I. ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES

1. La promoción de los bienes inmuebles propiedad del SSTE EV para su arrendamiento, se debe realizar de manera permanente a través de los siguientes medios de comunicación:
  - a) Periódico.
  - b) Carteles.
  - c) Revistas.
  - d) Radio.
  - e) Televisión.
  - f) Perifoneo.
  - g) Medios electrónicos.
  
2. La elaboración de los contratos de arrendamiento se basa en el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz y la normatividad emitida por el Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, misma que contiene los puntos siguientes:
  - a) Proemio.
  - b) Declaración de la personalidad.
  - c) Cláusulas para el establecimiento del contrato:
    - Obligaciones del arrendador.
    - Ubicación del inmueble.
    - Condiciones del inmueble.
    - Costo del arrendamiento.
    - Vigencia del contrato.

- Obligaciones del arrendatario.
  - Motivos de rescisión.
  - Renuncia de los derechos de arrendatario.
  - Sanciones en caso de incumplimiento.
- d) Cláusulas adicionales:
- Renovación o firma de un nuevo contrato.
  - Incremento de la renta.
  - Meses de depósito.
3. Los pagos por concepto de renta deben ser realizados en la institución bancaria fijada por el SSTE EV, mediante depósito y/o transferencia electrónica por las o los arrendatarios por mes anticipado, dentro de los primeros diez días, en caso de morosidad se requiere extrajudicialmente a la persona titular del contrato.
  4. Al cierre de cada mes se debe realizar y remitir un informe al Departamento de Contabilidad de las y los inquilinos que no hayan realizado su pago en tiempo y forma.
  5. Al finiquitar el contrato de arrendamiento con la persona titular, se debe certificar que no exista adeudo alguno, mediante el soporte documental proporcionado por la o el inquilino.
  6. El personal del área responsable del manejo de efectivo, debe estar afianzado.

## II. **DICTÁMENES JURÍDICOS**

1. Dictaminar los expedientes en estricta aplicación de la Ley Número 4 del SSTE EV, Reglamento Interno del SSTE EV y de manera supletoria el Código Civil del Estado de Veracruz, Código de Procedimientos Civiles del Estado de Veracruz en relación a la Media Póliza Anticipada por Defunción, Póliza por Defunción y Media Póliza por Defunción.
  
2. Analizar la documentación de la solicitud del expediente que consiste en:
  - Tipo de trámite Media Póliza, Media Póliza por Defunción, Póliza por Defunción, Retiros no Procedentes, Reconsideraciones y Dictámenes en Alcance.
  - Asignar número de expediente.
  - Solicitud Sindical.
  - Solicitud de la o del derechohabiente o beneficiarios.
  - Hoja de movimientos (original o certificada).
  - Acuerdo del IPE (original o certificado).
  - Hoja de servicios (original o certificada).
  - Constancia de servicio y/o sueldo (original o certificada).
  - Acta de nacimiento de la o del derechohabiente y beneficiario (original o certificada).
  - Acta de Defunción de la o del derechohabiente.
  - Último talón de cheque cotizando:
    - Clave 81 Medio por Ciento.
    - Clave 83 Póliza por Defunción.
    - Clave 84 Media Póliza (Jubilación).
  - Identificación oficial de la o del derechohabiente y de las o los beneficiarios.

- Disposición Testamentaria de la o del derechohabiente:
  - Nombre de la o del derechohabiente y datos generales de las y los beneficiarios.
  - Designación en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 61 de la Ley Número 4 del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, el cual menciona que al ocurrir su fallecimiento, el 50% (cincuenta por ciento) de la cantidad que constituya la Póliza de Defunción en vigor, sea entregada a la o las personas nombradas en la disposición testamentaria, señalando sus datos generales y el porcentaje respectivo, en caso de no otorgar el porcentaje a las y los beneficiarios, será resuelto por la o el Jefe de la Unidad Jurídica.
  - En caso de no contar con disposición testamentaria se remite el expediente al Departamento de Prestaciones Sociales del SSTE EV para que se realicen las Convocatorias en términos del artículo 49 de la Ley Número 4 del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.
  
- 3. Calificar precedente o no precedente.
  
- 4. Realizar dictamen.
  
- 5. Cotejar y rubricar dictamen la o el Jefe de la Unidad Jurídica.

### III. GESTORÍA JURÍDICA

1. La presentación de las demandas, así como de las denuncias que la Institución requiera, como consecuencia de ejercer acciones o derechos contemplados en las legislaciones existentes, se plantean de acuerdo a las formalidades esenciales del derecho, cuidando siempre la integridad de la Institución, mediante el apego a las leyes aplicables al caso. De igual manera se debe cuidar debidamente el cumplimiento de las resoluciones emitidas por las autoridades jurisdiccionales y fiscales en donde ordenen la ejecución de actos relativos a la ejecución de las mismas.
2. Las contestaciones de demandas se deben realizar basándose en los procedimientos marcados por las legislaciones procesales respectivas, manteniéndose dentro del marco legal, así como de enunciar las probanzas y los alegatos correspondientes. Se debe tener en cuenta la buena fe del Organismo y proteger su imagen como una Institución de seguridad social, justa y equitativa.
3. Las actas administrativas o circunstanciadas de hechos se deben realizar de acuerdo a la Normatividad General del Derecho, teniendo siempre en cuenta los siguientes requisitos:
  - a) Lugar, fecha y hora.
  - b) Local en el cual se levanta.
  - c) El nombre y cargo de las personas que intervienen.
  - d) Una explicación de los hechos que las motivaron.
  - e) Al cierre del acta, firmarán todas las personas que intervienen al calce y margen, puntualizando la hora.

4. El levantamiento de actas de hechos en materia de trabajo se debe apegar al procedimiento que marca la Ley Estatal del Servicio Civil y/o la Ley Federal del Trabajo, mediando un citatorio por escrito para las o los trabajadores que incurran en alguna acción que motive el levantamiento de actas circunstanciadas de hechos.
5. Para la terminación de la relación laboral se debe apegar a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y de manera supletoria en la Ley Estatal del Servicio Civil. Se pueden presentar los casos siguientes:
  - a) Por mutuo consentimiento.- Es el acuerdo de voluntades de las partes que conlleva a realizar un finiquito de las prestaciones a que tiene derecho la o el trabajador hasta el día de su baja y contempla lo siguiente:
    - Parte proporcional de aguinaldo.
    - Días de descanso y días festivos trabajados.
    - Prima de antigüedad.
    - Salarios no cobrados.
    - Demás prestaciones a que tenga derecho.
  - b) De manera contenciosa.- Es de acuerdo a la demanda que presentan las partes y de esta acción la autoridad laboral determina la procedencia o improcedencia. En el caso de que una demanda proceda, el pago de las prestaciones reclamadas será de acuerdo a lo determinado por la autoridad laboral que conoció del caso.

#### **IV. REPRESENTACIÓN LEGAL**

1. Las funciones de la o del Apoderado Legal de la Institución, se sustentan en lo siguiente:
  - a) La personalidad con que se concurra a representar a la Entidad Pública en todo tipo de actos donde se requiera la legalidad del mismo, se hace de acuerdo a la voluntad del poder conferido en escritura pública debidamente registrada, la cual deberá de exhibirse al momento de acreditar la personalidad.
  - b) El poder conferido es dado por la persona titular de la Dirección-Gerencia del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, con las facultades concedidas por el Consejo de Administración, y por medio de un instrumento público debidamente registrado, para que tenga efectos en contra de terceros. En dicho mandato se otorga poder general para:
    - Pleitos y cobranzas.
    - Actos de administración.
    - Sustitución de poderes.
  - c) Con el poder se ejercita la representación legal del SSTE EV ante toda clase de autoridades judiciales, administrativas o laborales, sean de carácter federal, estatal o municipal.
2. La firma de documentos legales se debe sujetar a las normas siguientes:
  - a) Los documentos legales que requieran la firma de la o del apoderado legal se tramitan de acuerdo a las indicaciones recibidas por la persona titular de la Dirección-Gerencia de la Institución.

- b) Cuando los documentos provengan de otras áreas de la Institución, los documentos se analizan y antes de la firma se deben comentar los mismos con las o los responsables del área de donde provengan.
- c) En el caso de existir discrepancia sobre el contenido, se debe acordar con la persona titular de la Dirección-Gerencia, a fin de que autorice la firma en los términos que se indique.

#### **IV. ESTACIONAMIENTOS**

##### **I. GENERALIDADES**

1. Los horarios de atención a las y los derechohabientes y clientes, son los siguientes:
  - Melchor Ocampo (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas.
  - Plaza Morelos (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.
  - Revolución (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.
  - 20 de Noviembre (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.
2. Los Estacionamientos permanecen cerrados los días 1º de enero, 1º de mayo, viernes santo y 25 de diciembre.
3. Los Estacionamientos deben contar con un letrero colocado en un lugar visible y en el que debe aparecer el nombre de la persona encargada, además de exhibir carteles indicando horario, tarifas por hora y pensión.

4. La persona encargada por ningún motivo debe acomodar o retirar el vehículo del área de estacionamiento.
5. Todo vehículo que utilice un espacio físico (que no sea pensionada/pensionado), debe generar un ticket de entrada en el estacionamiento, capturando la persona encargada en el sistema informático manualmente la hora de entrada, número de placa, marca y color de la unidad.
6. La o el usuario que contrate la pensión diurna o nocturna debe firmar un convenio con la Unidad Jurídica de la Institución.
7. La o el pensionado debe pagar su mensualidad dentro de los primeros diez días del mes.
8. El SSTE EV no se hace responsable de golpes ocasionados por terceros y otros vehículos, daños provocados por la naturaleza o que provengan del exterior, por incendio, por robo parcial o total del vehículo, así como robo o sustracción de objetos de valor dejados dentro del mismo, por lo que se debe contar con un seguro contra daños.

## **II. DE OPERACIÓN**

1. Los depósitos en efectivo correspondientes a los ingresos diarios de estacionamiento público se deben realizar de manera semanal.
2. Los pagos por concepto de pensión de estacionamiento deben ser cubiertos por las o los pensionados, dentro de los primeros diez días del mes, en caso de morosidad se le requiere a través de la Unidad Jurídica de la Institución a la persona titular del contrato.
3. Los saldos mensuales de renta cobrados a las y los pensionados por estacionamiento deben ser conciliados con el Departamento de Contabilidad.
4. El personal del área de estacionamientos responsable del manejo de efectivo debe estar afianzado por la Institución.

## **UNIDAD DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO**

### **I. PROGRAMA OPERATIVO ANUAL**

1. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto debe recibir de las Subdirecciones y Unidades que integran la estructura orgánica del SSTE EV las actividades a incluir en el Programa Operativo Anual en el mes de noviembre del año inmediato anterior al inicio del ejercicio y deben cumplir con la metodología requerida en los formatos.
2. El Programa Operativo Anual para su ejecución debe estar autorizado por el Consejo de Administración de la Institución.

### **II. SEGUIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL**

1. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto corresponde presentar (en los meses de mayo, septiembre y enero del año siguiente) a la persona titular de la Dirección-Gerencia el informe de avance del Programa Operativo Anual por el período correspondiente, así como el informe final.
2. En el caso de que algunas de las áreas o unidades de la Institución presenten variaciones en el porcentaje de avance de la actividad, esta debe reportar la justificación correspondiente.

### **III. PRESUPUESTO DE EGRESOS**

1. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto para la elaboración del Presupuesto de Egresos se debe apegar a los lineamientos marcados por la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Veracruz. Así como cumplir con los criterios fijados por la Dirección-Gerencia.
2. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto corresponde presentar el proyecto de Presupuesto de Egresos a la Dirección-Gerencia en el mes de noviembre inmediato anterior al inicio del ejercicio.
3. El Presupuesto de Egresos para su ejecución debe estar autorizado por el Consejo de Administración de la Institución.

### **IV. SUFICIENCIA PRESUPUESTAL**

1. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto corresponde recibir la Orden de Pago firmada por la persona titular del área o unidad solicitante.
2. Cada área o unidad de la Institución debe tramitar ante la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto la afectación presupuestal dentro del mes que corresponda el pago.
3. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto corresponde recibir el formato de Solicitud de Viáticos con las firmas de las personas autorizadas con un día de anticipación.

4. La comprobación de los recursos económicos debe ser presentada a la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto antes de tres días hábiles para ingresarla al presupuesto ejercido.
5. Las requisiciones de compras o servicios se podrán recibir solo con la firma de la persona titular de la Unidad, Subdirección o Departamento donde se origine el gasto.
6. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto solo podrá recibir el comprobante de gasto que cumpla con los requisitos fiscales y con el archivo electrónico (XML) en el correo institucional (facturación@ssteev.gob.mx).
7. La solicitud de gasto por concepto de mantenimiento de bienes inmuebles y vehículos propiedad del SSTE EV debe estar soportada con fotografías que justifiquen el trabajo realizado.

#### **V. PRESUPUESTO DE COMPRAS**

1. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto podrá recibir el formato Orden de Pago con las firmas del Jefe del Departamento de Compras y Subdirector de Comercialización para autorizar disponibilidad presupuestal.
2. Los trámites de pago a proveedores deben ser presentados a la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto dentro del mes de calendario que sea expedida la factura para que corresponda con el período del presupuesto.

3. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto no podrá autorizar disponibilidad presupuestal para pago al proveedor si la compra no cumple con los requisitos fiscales vigentes a la fecha.
4. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto no podrá realizar recalendarizaciones para ejercer disponibilidad presupuestal de períodos posteriores.
5. La Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto no podrá acumular al presupuesto del período la disponibilidad de un período anterior.
6. En el caso de agotar el presupuesto del período, solo se podrá autorizar disponibilidad para realizar la compra al proveedor si existe la justificación por necesidad o urgencia y debe contar con la aprobación por parte del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV.

## UNIDAD DE GÉNERO

### I. GENERALIDADES

1. La persona Titular de la Unidad de Género corresponde difundir en las diferentes áreas que integran la Institución el marco legal aplicable en equidad de género para la actualización de la normatividad interna.
2. La persona Titular de la Unidad de Género es la responsable de ejecutar acciones (pláticas, cursos, foros, o difusión impresa) que contribuyan a la sensibilización del personal de la Institución.
3. Las acciones que se formulen con el propósito de lograr la igualdad entre mujeres y hombres, deben estar soportadas con información estadística que resulte de encuestas realizadas al personal de la Institución.
4. La persona titular de la Unidad de Género corresponde asesorar a las diferentes áreas que integran la Institución para que realicen las modificaciones necesarias a los documentos (memorándum, oficio, circular, etc.) utilizados para la comunicación interna y externa con la finalidad de emplear un lenguaje incluyente.
5. El Plan Anual de la Unidad de Género se debe realizar con base a los resultados obtenidos en el ejercicio inmediato anterior y a las necesidades de la Institución, contando con la aprobación de la persona titular de la Dirección-Gerencia.

## **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

### **I. INGRESOS**

1. Los recursos económicos que capta la Institución provienen de los siguientes conceptos:
  - a) Aportaciones de las y los derechohabientes.
  - b) Bienes en Arrendamiento.
  - c) Rendimientos Financieros.
  - d) Rendimientos por Préstamos a Corto Plazo.
  - e) Ventas en Farmacias.
  - f) Ventas en Tiendas de Electrodomésticos.
  - g) Ventas en Unidades Móviles.
  - h) Rentas en Estacionamientos.
  - i) Otros.
2. Los ingresos, conforme a la Ley del SSTE EV, se deben distribuir en los siguientes fondos:
  - a) Fondo Medio por Ciento (Aportaciones, Arrendamientos, Estacionamientos, Rendimientos Financieros).
  - b) Fondo Pólizas y Medias Pólizas.
  - c) Fondo Préstamos.
  - d) Fondo Farmacia.
  - e) Fondo Electrodomésticos.
  - f) Fondo de Inversión.

3. Los ingresos por aportaciones y descuentos de las y los derechohabientes, se captan a través de:
  - Oficinas Retenedoras, quienes emiten un cheque o bien transferencia electrónica interbancaria a favor del SSTE EV, o
  - Personalmente, quien realiza su pago en el Departamento de Caja de esta Institución.
  - Domiciliación bancaria.  
Depositándose vía traspaso al Fondo correspondiente.
4. Los ingresos por arrendamiento son cobrados y controlados por la Unidad Jurídica, los cuales deben ser canalizados al Departamento de Contabilidad para su registro contable.
5. Los cobros por aportaciones y arrendamientos que sean cubiertos mediante cheque, deben ser nominativos e invariablemente a nombre del SSTE EV.
6. Los ingresos por rentas de Estacionamiento son controlados por la Unidad Jurídica, mismos que deben ser canalizados al Departamento de Contabilidad para su registro en la cuenta de Arrendamientos.
7. Los ingresos recibidos en el Departamento de Caja, deben ser soportados con recibo y depositados diariamente en la cuenta bancaria a que corresponda el fondo.
8. Los ingresos obtenidos en Farmacias por concepto de ventas diarias de contado se deben depositar diariamente en la Institución bancaria contratada (en la plaza en que se ubique la Farmacia), o en su caso, por la empresa transportadora de valores que el SSTE EV haya contratado.

9. Los ingresos obtenidos por ventas en Farmacias y depositados en otras instituciones bancarias distintas al de la cuenta concentradora la Subdirección de Finanzas deben acumular los depósitos de manera quincenal y realizar el traspaso correspondiente a la cuenta Farmacias vía transferencia bancaria.
10. Los ingresos obtenidos por ventas a crédito (Convenios) en Farmacias son controlados por la Subdirección de Comercialización y se deben depositar en la cuenta concentradora Farmacias y se turnan al Departamento de Contabilidad para su registro.
11. Los ingresos obtenidos por concepto de ventas de contado en las Tiendas de Electrodomésticos, se deben depositar diariamente por la persona encargada de la tienda o en su caso por la empresa recolectora de valores que se contrate, en su respectivo Fondo.
12. Los ingresos por ventas a crédito a las y los derechohabientes en las Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos y deben ser ingresados por las oficinas retenedoras, a través de cheque o transferencia electrónica bancaria a favor del SSTE EV o vía domiciliación bancaria.
13. Los ingresos por intereses en inversiones financieras, se deben capitalizar directamente a su vencimiento en el Fondo correspondiente.
14. La suministración de recursos económicos a los Fondos de operación existentes (Medio por Ciento, Préstamos, Pólizas, Fondos Fijos, Farmacias y Electrodomésticos), se deben realizar vía transferencia electrónica o cheque nominativo al SSTE EV, firmando de manera mancomunada las personas autorizadas.

15. La identificación de ingresos percibidos mediante transferencia electrónica corresponde a las áreas generadoras del ingreso a la Institución.

## II. EGRESOS

1. Los egresos de la Institución se deben realizar de la siguiente manera:
  - a) Prestaciones Sociales: Pago de Pólizas y Medias Pólizas por Defunción y Anticipos por Jubilación.
  - b) Préstamos a Corto Plazo.
  - c) Gastos de Administración.
  - d) Farmacias, Tienda de Electrodomésticos y Unidades Móviles.
  - e) Arrendamientos de Inmuebles y Estacionamientos.
2. Las Prestaciones Sociales deben ser pagadas invariablemente con cheque, mismo que contendrá las firmas de las personas titulares de la Dirección-Gerencia y Subdirección de Finanzas en forma mancomunada. En caso de ausencia de alguno de ellos, firmará la o el funcionario designado por la persona titular de la Dirección-Gerencia ante la Institución bancaria.
3. Los cheques deben ser expedidos del fondo correspondiente a la erogación.
4. Sólo se deben expedir cheques por las prestaciones sociales previa orden de pago recibida del Departamento de Prestaciones Sociales debidamente requisitada.
5. Los pagos de prestaciones sociales deben ser programados conforme a la demanda existente y a los recursos financieros disponibles en la Institución.

6. Los pagos de gastos de administración deben ser solicitados por la Subdirección que corresponda, conteniendo el visto bueno de la persona titular de la Subdirección de Administración, y tendrá que reunir los siguientes requisitos:
  - a) Nombre de la o del solicitante.
  - b) Justificación del gasto.
  - c) Importe.
  - d) Comprobantes anexos originales que reúnan los requisitos fiscales.
  - e) Firma de la o de solicitante.
  - f) Vo. Bo. de la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto.
7. Los gastos de administración deben estar comprendidos en el presupuesto autorizado por el Consejo de Administración y serán visados por la o el titular de la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto.
8. Los pagos de gastos de administración deben ser autorizados por las personas titulares de la Dirección-Gerencia y/o Subdirección de Administración previa verificación de la disponibilidad presupuestal.
9. El pago a proveedores de Farmacia, Tienda de Electrodomésticos y gastos de administración se debe elaborar mediante cheque nominativo o transferencia electrónica, previa presentación de la documentación turnada por las Subdirecciones correspondientes, debidamente requisitada por el área responsable, que deba amparar el importe del cheque (factura original, pedido, nota de cargo por devolución, etc.).
10. En el caso de pago a proveedores el cheque debe contener la leyenda "No Negociable" o "Para Abono en Cuenta del Beneficiario".

11. Por cada fondo revolvente existente, la Subdirección de Finanzas debe expedir un recibo de custodia, avalado por la Subdirección correspondiente.
12. Tanto en oficinas centrales (a través del Departamento de Caja) como en los diferentes puntos de venta, los pagos menores a \$800.00 (ochocientos pesos 00/100 m.n.), se deben efectuar del fondo revolvente respectivo.
13. Los pagos por concepto de publicidad de Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos, Estacionamientos y Oficinas, deben ser autorizados por la persona titular de la Dirección-Gerencia.
14. Los cheques emitidos y no cobrados deben ser cancelados después de 60 días naturales.
15. Para el pago de las compensaciones al personal deben contar con el Vo. Bo. de la persona titular de la Dirección-Gerencia, previa autorización en el presupuesto.

### **III. INVERSIONES FINANCIERAS**

1. Los remanentes de la operación ingreso-egreso deben ser canalizados en inversiones financieras (instrumentos de renta fija), en la institución bancaria que ofrezca la mayor rentabilidad del mercado con disponibilidad inmediata.

2. Se debe elaborar un informe diario de movimientos de las inversiones financieras para la Dirección-Gerencia, detallando la inversión efectuada, tasa de interés, plazo de vencimiento, intereses ganados y saldo final.
3. En el caso de las inversiones financieras con vencimiento mayor a 14 días, se deben realizar y presentar cotizaciones en más de una institución bancaria al Consejo de Administración del SSTE EV para la toma de decisiones.

#### **IV. COBRANZA**

1. Cuando la oficina retenedora omita un descuento a la o el derechohabiente en el listado de cobro quincenal, dicho cobro se debe realizar en la quincena inmediata siguiente, conforme lo permita el calendario formulado por la oficina retenedora, independientemente al descuento normal.
2. Cuando la o el derechohabiente se jubila y mantiene saldo en cobranza, su recuperación se debe realizar a través de la pensión que cobre en el Instituto de Pensiones del Estado.
3. En el caso de que la o el derechohabiente se jubile y presente atraso en sus pagos del crédito otorgado en Farmacia o Tienda de Electrodomésticos, se debe tramitar su recuperación a través de la prestación social Media Póliza que proporciona el SSTE EV.

4. Cuando la o el derechohabiente acumule tres descuentos omitidos por la oficina pagadora, se debe suspender su autorización en el Sistema de Verificación y Registro de Crédito, hasta que aclare la anomalía o realice el respectivo pago.
5. Si la o el derechohabiente desea liquidar en forma anticipada el importe del crédito, solo lo podrá realizar en la Institución en el área de Caja o mediante depósito o transferencia a la cuenta bancaria de la Institución.
6. Las ventas a crédito de artículos electrodomésticos y línea blanca, se deben reportar diariamente por la Subdirección de Comercialización al Departamento de Contabilidad para el registro correspondiente.
7. Los importes que las oficinas retenedoras captan por los descuentos aplicados vía nómina a las o los derechohabientes, se deben entregar a la Institución mediante cheque nominativo o por transferencia electrónica interbancaria a nombre del SSTE EV.
8. La Institución debe entregar a las oficinas retenedoras, por conducto de la Subdirección de Finanzas, el recibo correspondiente por los importes recibidos, informando a la Subdirección de Comercialización y al Departamento de Contabilidad, para la afectación correspondiente.
9. Cuando se detecte que la o el derechohabiente no aparece en el listado de cobranza emitido por la oficina retenedora, se debe aplicar lo establecido en este mismo apartado (punto número 1).
10. El retraso en el pago total del adeudo entre la fecha pactada y la real de liquidación, por causas imputables a la o el derechohabiente, origina una penalización de \$ 100.00 (cien pesos 00/100 m.n.) por cada descuento no aplicado.

11. Son causas de rescisión del derecho al crédito a la o el derechohabiente, el incumplimiento de las disposiciones anteriores y la existencia de cualquier causa de rescisión que expresamente o por analogía establezca el Código Civil vigente en el Estado de Veracruz.

## DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES

### I. AFILIACIÓN

1. Para obtener la afiliación al SSTE EV, la y el derechohabiente que cotice las cuotas y aportaciones que la Ley No. 4 le impone, con una antigüedad mayor a 6 meses de haber ingresado al servicio y no tener limitación alguna en su nombramiento, debe presentar la siguiente documentación:
  - a) SEV, hojas de movimientos de personal (desde inicio, basificación y actual) y/o hoja única de servicios.
  - b) UV, hoja curricular de servicios y/o constancia de ingreso al servicio.
  - c) Una fotografía actual tamaño infantil (color o blanco y negro).
  - d) Último talón de pago (original para cotejo y copia).
  - e) Acta de nacimiento, CURP y credencial de elector (original para cotejo y copia). En casos especiales se podrá aceptar otra identificación de validez oficial o la credencial del IPE (vigente).
  - f) Llenar el tarjetón de afiliación, proporcionado por el área.
  - g) Costo de credencial vigente (autorizado por el Consejo de Administración).
2. Los movimientos de alta y baja de las y los derechohabientes derivados de jubilaciones o defunciones deben ser actualizados en la base de datos del sistema de afiliación.
3. La y el derechohabiente adscrito al SSTE EV tiene la obligación de renovar la credencial cada tres años, a partir de la fecha de expedición o solicitar una reposición en caso de vencimiento, extravío o deterioro.

4. Para solicitar la reposición o renovación de la credencial, la y el derechohabiente debe presentar lo siguiente:
  - a) Último talón de pago (original y copia). En el caso de que la oficina retenedora (SEV, UV) no expida el comprobante solicitado debido a su servidor informático la persona titular del Departamento de Prestaciones Sociales definirá a criterio algún otro documento de ingreso.
  - b) Credencial de elector (original y copia). En casos especiales se puede aceptar otra identificación de validez oficial o la credencial del IPE (vigente).
  - c) Costo de renovación vigente (autorizado por el Consejo de Administración).
5. La y el derechohabiente debe estar afiliado al SSTE EV para poder disfrutar de las prestaciones de seguridad social que otorga la Institución.
6. La y el derechohabiente pensionado y/o jubilado debe tramitar la renovación de la credencial como afiliado para seguir disfrutando de las prestaciones de seguridad social que otorga la Institución.

## **II. PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO**

1. El horario de recepción de trámites para solicitar un préstamo a corto plazo es de 8:00 a.m. a 14:00 p.m. horas, de lunes a viernes.
2. Para solicitar un préstamo a corto plazo la y el derechohabiente debe estar afiliado al SSTE EV, en caso contrario debe tramitar su registro de afiliación.
3. Se puede otorgar el préstamo a corto plazo a la y el derechohabiente el mismo día que realice su afiliación.

4. Los préstamos se otorgan por riguroso turno, tomando como base la fecha en que se reciban las solicitudes, debiendo tener la o el solicitante una percepción neta igual o superior a \$ 1,000.00. (un mil pesos 00/100 m.n.) quincenales. De no cubrir dicho importe, se ajustará al tabulador y a las restricciones del Sistema de Préstamos (vigentes) con la finalidad de evitar al máximo posible la generación de Productos No Conformes (PNC) determinados en el Manual de Calidad.

El préstamo que no se ajuste al tabulador vigente debe ser autorizado por la o el Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales o la persona titular de la Subdirección de Finanzas.

5. Se otorga un préstamo por cada derechohabiente, independientemente del número de plazas que tenga la o el solicitante.
6. Los importes del préstamo a otorgar son los marcados en el tabulador vigente autorizado por la o el Director-Gerente del SSTE EV y por ningún motivo deben ser superiores a tres meses del sueldo base de la o el derechohabiente.
7. Los préstamos a corto plazo causan un interés del 10% anual sobre saldos insolutos y son descontados por anticipado.
8. El plazo máximo para finiquitar los préstamos a corto plazo es de diez quincenas para la o el solicitante en servicio activo o de cinco meses para la o el pensionado.

9. El préstamo a corto plazo debe ser aprobado a la o el derechohabiente (cuando cumpla con los requisitos en tiempo y forma) en un plazo máximo de 15 minutos a partir de su validación, siendo transferido en su cuenta de nómina bancaria. Lo anterior bajo condiciones óptimas funcionamiento de los servicios electrónicos. La emisión de un cheque (impreso) por préstamo a corto plazo queda restringida y solo se realizará cuando se presenten situaciones fuera de las condiciones normales de operación.
10. No se otorga un nuevo préstamo a corto plazo a la o el derechohabiente, mientras no haya liquidado el anterior, en el caso de presentar adeudo, se debe realizar el pago directo en el Departamento de Caja, previa conciliación en el área de Préstamos a Corto Plazo.
11. Todo trámite de préstamo a corto plazo debe estar avalado por una o un derechohabiente activo o pensionado. Si es activo que tenga una liquidez que se ajuste al tabulador vigente, antigüedad laboral de cinco años cumplidos de servicio en el ramo educativo, no tener adeudos, contar con buen historial crediticio y el número máximo de firmas que puede otorgar como aval es de dos. Si es pensionada o pensionado solo puede dar una firma además de ajustarse a las condiciones antes mencionadas.
12. La y el derechohabiente en activo con antigüedad mayor a quince años de servicios cumplidos no necesita aval para solicitar un préstamo a corto plazo, excepto en el caso de que la o el solicitante presente un historial crediticio deteriorado o solicita un préstamo superior a \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 m.n.) por tanto requiera aval. De superar el importe de la Póliza por Defunción se solicita aval.

13. Los importes totales que se otorgan por concepto de préstamos a corto plazo deben ser reportados al Departamento de Contabilidad para la afectación correspondiente. Dicho Departamento tiene acceso a la plataforma integral de módulos para contar con la información real y oportuna.

### III. PÓLIZA DE DEFUNCIÓN

1. La y el derechohabiente del SSTE EV esta obligado a entregar su disposición testamentaria, certificada por una autoridad que tenga fe pública.
2. Cuando una o un beneficiario registrado en la disposición testamentaria, fallezca antes que la o el derechohabiente, el porcentaje marcado en la Póliza de Defunción que le correspondía no se podrá transmitir sus herederos, sino que se reparte proporcionalmente entre las o los demás beneficiarios (artículo 1269 y 1270 del Código Civil para el Estado de Veracruz).
3. Cuando la o el derechohabiente no entregue su disposición testamentaria, pero si deja familiares, el importe de la Póliza de Defunción se debe otorgar a las o los beneficiarios previa convocatoria pública efectuada mediante el procedimiento que para el caso determinará el Consejo de Administración del SSTE EV, en el orden siguiente:
  - a) A la o el cónyuge supérstite y a los hijos.
  - b) A las y los ascendientes.
  - c) A las y los hermanos.
  - d) A la concubina, si vivió con el derechohabiente los cinco años que precedieron a su muerte.
  - e) Si el derechohabiente tenía varias concubinas, ninguna de ellas tendrá derecho a la Póliza de Defunción.

4. Cuando la o el derechohabiente no tenga señaladas a las personas beneficiarias marcadas en el punto anterior, ni exista disposición testamentaria, la Institución debe pagar los gastos de su última enfermedad y los de defunción a la persona que acredite haberlos erogado (siempre que no exceda el monto de la póliza vigente) y la diferencia resultante entre lo pagado y el importe de la póliza, pasa al Fondo del SSTE EV.
5. El importe de la Póliza de Defunción para cada derechohabiente debe ser el vigente que fije el Consejo de Administración del SSTE EV, tomando como base la fecha del deceso, independientemente del número de plazas que poseía la o el finado y que haya completado su expediente dentro del Sistema de Pólizas.
6. Para tener derecho a la Póliza de Defunción, la o el derechohabiente debe estar al corriente de sus cuotas y aportaciones al momento de ocurrir el fallecimiento, salvo el caso de adeudos no imputables a ella o él. En cuanto a otros adeudos con el SSTE EV, éstos deben ser descontados del importe de la Póliza de Defunción.
7. El importe de la Póliza de Defunción no podrá ser embargado por ningún concepto, ni corresponderá seguir acción judicial en contra de quienes reciban el beneficio, salvo en casos de adeudos con la Institución.
8. Los importes que totalicen las solicitudes por concepto de Pólizas de Defunción, deben ser reportados al Departamento de Contabilidad para la afectación correspondiente. Dicho Departamento tiene acceso a la información real y oportuna con su número de cuenta al Sistema de Pólizas.

9. Los pagos a las o los beneficiarios de la Póliza de Defunción de la o del derechohabiente, son efectuados en un plazo que no debe exceder de quince días, si las condiciones financieras lo permiten. En caso contrario se ajustan a la disponibilidad económica que presente la Institución.
  
10. La Póliza de Defunción tiene una vigencia de 5 años a partir de la fecha de fallecimiento de la o el derechohabiente (autorizada por acuerdo del Consejo de Administración de fecha 27 de septiembre de 1993).

#### **IV. MEDIA PÓLIZA ANTICIPADA**

1. Tendrán derecho a solicitar el 50% anticipado de la Póliza de Defunción del SSTE EV, únicamente las o los trabajadores pensionados y jubilados (conforme a la ley del IPE) del ramo educativo que así lo demanden.
  
2. Los pagos se otorgan por riguroso turno de recepción, tomando como base la fecha en que son recibidas las solicitudes.
  
3. Los importes a otorgar deben ser los que fije el Consejo de Administración y corresponderán al 50% de la Póliza de Defunción vigente a la fecha que se esté proporcionando a la o el derechohabiente, considerando como base la fecha de baja por pensión o jubilación de la o el derechohabiente, independientemente del número de plazas que posea y que haya completado su expediente dentro del Sistema de Pólizas.

4. Para tener derecho a la Media Póliza Anticipada, la o el derechohabiente debe estar al corriente de sus cuotas y aportaciones al ocurrir su baja por pensión, salvo el caso de adeudos no imputables a ella o él. En caso de existir adeudos con el SSTE EV, éstos le deben ser descontados del importe de la Póliza de Defunción.
5. Si la o el derechohabiente no acredita la vigencia de sus derechos antes de causar baja del servicio, no tendrá el SSTE EV la obligación de pagar la Media Póliza Anticipada.
6. La o el derechohabiente pierde sus derechos al quedar fuera del servicio si no ha cumplido una antigüedad mínima de quince años. En caso de tener más de quince años, puede conservar sus derechos siempre que cubra las cuotas que para el efecto se fijen, derechos que deben estar acreditados antes de la fecha en que ocurre el siniestro.
7. El importe de la Media Póliza Anticipada no puede ser embargado por ningún concepto, ni corresponde seguir acción judicial en contra de quienes reciban el beneficio, salvo en caso de existir adeudos con la Institución.
8. Los importes que totalicen las solicitudes por concepto de Medias Pólizas Anticipadas, deben ser reportadas al Departamento de Contabilidad para la afectación correspondiente. Dicho Departamento tiene acceso a la información real y oportuna con su número de cuenta al sistema de pólizas.
9. Los pagos a las y los beneficiarios de la Media Póliza Anticipada, deben ser efectuados en un plazo que no exceda de quince días, si las condiciones

financieras lo permiten. En caso contrario se ajustarán a la disponibilidad económica que presente la Institución.

10. La o el derechohabiente pensionado o jubilado que recibe la Media Póliza Anticipada, debe renovar su testamento por el restante 50% de la póliza de defunción.
11. En la fecha en que ocurra el deceso de la o del pensionado o jubilado que cobró en vida la Media Póliza Anticipada, sus beneficiarios tienen derecho a obtener únicamente el 50% del monto de la Póliza de Defunción en vigor, de cuyo importe deben ser descontados de presentarse el caso, los adeudos que la o el derechohabiente haya contraído con el SSTE EV.
12. Los datos que contiene la disposición testamentaria, únicamente pueden ser mostrados a las y los beneficiarios, previa identificación y muestra del acta de defunción de la o del derechohabiente, o en su caso a la representación sindical correspondiente.
13. Cuando una o un beneficiario de los señalados en la disposición testamentaria, fallezca antes que la o el derechohabiente, el porcentaje de la Media Póliza de Defunción que le correspondía, no se podrá transmitir a sus herederos, sino que se deberá repartir proporcionalmente entre los demás beneficiarios (Artículo 1269 y 1270 del Código Civil para el Estado de Veracruz).

## **V. TESTAMENTO**

1. La y el derechohabiente está obligado a entregar al SSTE EV su disposición testamentaria, certificada por una autoridad que tenga fe pública.
2. El trámite para el registro del Testamento, sólo debe ser efectuado por la o el derechohabiente interesado o por la organización sindical que lo represente.
3. Si el registro de la disposición testamentaria es efectuado por una persona distinta a la o el interesado, se debe asentar en el mismo documento su identificación personal y firma de quien efectúa el trámite.
4. Cuando el documento sea recibido en la Institución, se captura en la base de datos del sistema, devolviendo a la o el interesado una copia sellada de recibido y se conserva el original en el archivo de la Institución.

## DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

1. El registro de la información contable de la Institución se debe apegar a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (adoptando un criterio de equidad Gubernamental).
2. La contabilidad del SSTE EV se debe llevar en la forma siguiente:
  - a) Fondo SSTE EV (Oficinas Medio por Ciento, Arrendamientos, Prestaciones Sociales, Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos, Unidades Móviles y Estacionamientos).
3. Toda documentación que requiera un registro contable debe ser turnada por parte del área generadora (Subdirección de Administración, Subdirección Comercialización y Subdirección de Finanzas; Unidad Jurídica y Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto), en los primeros seis días hábiles del mes siguiente al que se realiza el cierre del período, a fin de conciliar dicha información contable y cumplir con la entrega de los estados financieros y demás informes al Consejo de Administración.
4. Toda póliza debe tener anexo los documentos originales que avalen su registro contable, en caso contrario se mencionar el expediente en donde se localizan físicamente.
5. La documentación original debe permanecer resguardada para revisión en la Institución por un período de cinco años (conforme a los artículos 30 y 67 del Código Fiscal de la Federación) y en el archivo muerto por otro período igual. Ninguna documentación podrá ser destruida sin la presencia de los titulares de las áreas correspondientes y Órgano Interno de Control del SSTE EV, para lo cual será necesario el levantamiento del acta administrativa.

6. La persona encargada del registro de la información contable es la responsable de los movimientos que sean realizados en el Sistema de Contabilidad, apegándose en los procedimientos establecidos.
7. La información contable relacionada con la Institución, que sea requerida por personas ajenas, se debe solicitar por escrito y contar con la autorización de la persona titular de la Subdirección de Finanzas.
8. La cuenta de Deudores Diversos se integra principalmente de la provisión de cuotas pendientes de ser descontadas a las y los derechohabientes por sus respectivas Dependencias, así como los gastos por comprobar de las y los funcionarios y empleados. Las claves que la forman son:
  - a) Clave 14 correspondiente a Ventas a Crédito a las y los derechohabientes y Jubilados en Tiendas de Electrodomésticos, Módulos y Unidades Móviles.
  - b) Clave 81 correspondiente al Medio por Ciento.
  - c) Clave 82 correspondiente a Préstamos a Corto Plazo.
  - d) Clave 83 correspondiente a Cuotas por Póliza de Defunción.
  - e) Clave 84 correspondiente a Cuotas por Media Póliza (jubilación).
  - f) Clave 89 correspondiente a Ventas a Crédito a las y los derechohabientes y jubilados en Farmacias.
9. Los inventarios de las existencias de las Farmacias se deben realizar mediante el sistema informático, que permite conocer el inventario final a precio de costo en libros sin tener que ejecutar un conteo físico y su valuación es mediante el método de primeras entradas/primeras salidas (PEPS).
10. Las cuentas y documentos por cobrar, representan los préstamos otorgados a las y los derechohabientes, de conformidad con la Ley Número 4 del Seguro

Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz y con los acuerdos tomados por el Consejo de Administración. Asimismo, incluye las ventas a crédito efectuadas por las Farmacias, Tienda de Electrodomésticos, Unidades Móviles y arrendamientos de bienes inmuebles.

11. La reserva de las mermas precalculadas, debe ser como máximo del 0.3% del costo de ventas mensuales de Farmacias. Se considera una cuenta complementaria de activo.
12. La reserva para cuentas incobrables de electrodomésticos, debe ser del 2% sobre las ventas mensuales. Se considera una cuenta complementaria de activo.
13. Para el registro del activo fijo, los bienes muebles adquiridos por el SSTE EV se considera con base a su valor de adquisición y se soportan con la documentación que ampara su propiedad. Las bajas se reconocen en el momento en que se realizan, afectando al resultado del ejercicio; mientras que los bienes inmuebles se registrarán al costo de adquisición o de construcción, según corresponda, actualizando los valores mediante la práctica de avalúos.
14. En la cuenta de ajuste por revaluación de edificios se registran los importes resultantes de los avalúos que se efectúan a los edificios, mismos que incrementan el valor de los activos.
15. Las Cuentas de Pasivos se registran de acuerdo a su naturaleza en los casos siguientes:
  - a) Cuentas por Pagar, los importes de Pólizas y Medias Pólizas por Defunción de cheques cancelados, del Medio por Ciento y los pasivos contraídos por las Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos.

- b) Pólizas por Pagar, el saldo de esta cuenta representa los pasivos que se adeudan a las y los derechohabientes por concepto de Pólizas y Medias Pólizas de Defunción.
- c) Impuestos, son las cuentas en las que se registran las obligaciones fiscales, tales como: impuestos retenidos por arrendamiento y pago de honorarios; IVA de los ingresos por ventas en Farmacias, Tienda de Electrodomésticos y Unidades Móviles; IVA de ingresos por intereses por ventas a crédito en Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles y el Impuesto sobre la Renta; I.E.P.S. de los ingresos por venta en Farmacias.

16. Las Cuentas de Orden se emplean para el registro de operaciones que no afectan o modifican el activo, pasivo o el capital de la Institución, pero que es necesario registrar para consignar los derechos u obligaciones contingentes que entrañan con fines de recordatorio para efectos de la administración.

17. Los ingresos de la Institución se deben registrar de la forma siguiente:

- a) Cuotas de Asegurados, representan las aportaciones efectuadas por las y los derechohabientes.
- b) Arrendamientos, se registran los importes cobrados por concepto del arrendamiento de locales propiedad de la Institución
- c) Intereses Ganados (Préstamos), dentro de las prestaciones contempladas en la normatividad del SSTE EV, se otorgan préstamos personales a las y los derechohabientes, por los cuales se cobra un interés anual del 10% sobre saldos insolutos.
- d) Intereses sobre Inversiones Financieras, se registran los intereses ganados en las diferentes cuentas de inversiones en instrumentos de renta fija que maneja el SSTE EV.

- e) Ventas, representan las ventas al contado y a crédito que realizan las Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles.
  - f) Rentas, representan los ingresos por rentas en Estacionamientos.
  - g) Otros Productos, en esta cuenta se registran los descuentos adicionales que otorgan los proveedores de Farmacias, notas mal cobradas y/o extraviadas, sobrantes y/o faltantes en los cortes diarios de ventas en Farmacias, comisiones por ventas de bebidas gaseosas en Farmacias y descuentos al personal por faltas y/o retardos.
18. El registro de los egresos se clasifica de la forma siguiente:
- a) Gastos de Administración, representan todos aquellos gastos que intervienen directamente en la operación y administración de la Institución.
  - b) Prestaciones Sociales, esta cuenta refleja las erogaciones efectuadas en cumplimiento al objeto social de la Institución.
19. Los cheques en circulación cuya antigüedad exceda de sesenta días a partir de su emisión, se deben cancelar por motivos contables, pagándose en la fecha en que sean requeridos.
20. Las pólizas deben ser elaboradas, revisadas y autorizadas por personal distinto del área y presentar al calce la firma de cada uno.
21. Se debe realizar la validación de la captura de las pólizas a fin de corregir en tiempo cualquier error.
22. Corresponde designar a una persona como responsable de los archivos contables, de su respaldo y manejo.

23. El Balance General y el Estado de Actividades se debe elaborar de acuerdo a los Principios de Contabilidad Gubernamental Generalmente Aceptados y a los procedimientos de la Institución, los cuales deben ser presentados dentro de los quince días hábiles del siguiente mes al que se realiza el cierre.
24. Se debe efectuar mensualmente una conciliación de los resultados contables contra las cifras que presentan los Departamentos que los originan para evitar diferencias (ejemplo: las ventas del mes registradas en el Departamento de Contabilidad se cotejan contra los registros de la Subdirección de Comercialización, Departamento de Prestaciones Sociales, etc.).
25. Corresponde realizar depuraciones constantes de los saldos contables, incluyendo de ejercicios anteriores, con la finalidad de lograr cifras confiables, además de dar cumplimiento a las observaciones marcadas por el Órgano Interno de Control del SSTE EV.
26. De acuerdo a las Políticas de Información Financiera emitidas por la Contraloría General del Estado y la Secretaría de Finanzas y Planeación en el ámbito de sus respectivas competencias, los Organismos del Sector Paraestatal no requieren aplicar el Boletín B-10 (Reconocimiento de los Efectos de la Inflación en la Información Financiera).
27. Los pagos por indemnizaciones y otras obligaciones del patrón, en caso de separación o muerte de la o del trabajador, se reconocen en el ejercicio en que se presenten como lo establecen las Políticas de Información Financiera.

## **DEPARTAMENTO DE CAJA**

1. El horario de atención al público es de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
2. La persona titular del Departamento de Caja es el responsable de los bienes y valores custodiados.
3. El acceso al área de Caja esta restringido durante el horario de trabajo y debe permanecer cerrada los días no laborables.
4. Se debe proporcionar al Departamento de Caja los medios necesarios para custodiar de manera segura los valores; las combinaciones de la caja fuerte son del conocimiento exclusivo de su titular, manteniéndose para casos de urgencias, una copia de la combinación en sobre lacrado.
5. Se deben dejar valores, cheques y efectivo en la caja de seguridad los días de descanso y festivos, tomándose las previsiones necesarias.
6. Los valores custodiados por la persona titular del Departamento de Caja deben estar debidamente registrados y resguardados.
7. El personal responsable del manejo de efectivo en el Departamento de Caja debe estar afianzado.
8. La documentación debe enviarse al Departamento de Contabilidad, al siguiente día hábil.

9. Los ingresos recibidos en efectivo y/o valores por la Institución, deben ser controlados y manejados únicamente por la persona titular del Departamento de Caja, quien será responsable de la custodia.
  
10. Los ingresos recibidos en efectivo y/o valores, deben ser depositados invariablemente en las Instituciones bancarias a más tardar al siguiente día hábil. En el caso de los ingresos que las dependencias, clientes, derechohabientes, se depositan directamente en instituciones de crédito, el área responsable del ingreso, notifica el movimiento generado a la Subdirección de Finanzas para la aplicación del fondo correspondiente.
  
11. Los depósitos se deben realizar al fondo que corresponda de acuerdo al número de cuenta bancaria.
  
12. El monto mínimo para realizar pagos con cheque es de \$700.00 (setecientos pesos 00/100 m.n.). Los pagos locales programados por un monto menor al fijado, se deben cubrir del fondo fijo, salvo los casos por reintegros que por concepto de descuentos de préstamos a corto plazo del SSTE EV se realizan a las y los derechohabientes activos o pensionados, además de los gastos por concepto de viáticos que solicite la o el empleado de la Institución y los reembolsos de fondos de reposición de gastos de las o los encargados de farmacia, se realizan a nombre del solicitante ya sea por medio de cheque bancario o transferencia electrónica, sin importar el monto que puede ser menor de \$700.00 (setecientos pesos 00/100 m.n.).
  
13. El monto del fondo fijo debe ser establecido de acuerdo a las necesidades de la Institución.

14. El Departamento de Caja solo puede reembolsar gastos a comprobar cuando en el correo electrónico [caja@ssteev.gob.mx](mailto:caja@ssteev.gob.mx) se haya recibido la factura en formatos PDF y XML.
15. Cuando la o el empleado de la Institución solicite el reembolso de gastos a comprobar debe presentar invariablemente la factura que tenga la firma de la Jefa/Jefe del área correspondiente y que dicho documento se haya recibido en el correo electrónico del Departamento de Caja.
16. Se solicita la reposición del fondo fijo de Caja cuando los comprobantes de gastos sumen aproximadamente el 50% del total del fondo.
17. El fondo fijo se repone por medio de una solicitud/comprobación de recursos, que debe estar autorizada por la persona titular de la Subdirección de Administración.
18. El fondo fijo estará destinado a sufragar los gastos de la operación diaria y otras compras que deben pagarse al contado, por lo que debe abstenerse de:
  - a) Otorgar préstamos o anticipos de sueldos a las y los funcionarios y empleados.
  - b) Cambiar cheques o documentos personales de cualquier índole.
  - c) Distraer fondos de los ingresos diarios para cubrir insuficiencias del fondo fijo de Caja.
19. Cualquier requerimiento extraordinario de fondos debe ser sometido a la aprobación de la persona titular de la Subdirección de Administración.

## SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

1. La persona titular de la Subdirección de Administración le corresponde coordinar los trabajos para la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos (Políticas, Organización, Procedimientos, Viáticos) de la Institución.
2. Se podrá autorizar la solicitud de viáticos a la o el trabajador comisionado cuando el formato cumpla los requisitos marcados en el manual correspondiente. Este trámite se debe realizar preferentemente con dos días de anticipación a la fecha de comisión. No se podrá autorizar una nueva petición de viáticos, si la o el solicitante no ha comprobado la comisión anterior.
3. El formato comprobación de viáticos solo se podrá aprobar si la documentación reúne los requisitos fiscales establecidos, no presenta alteraciones, es acorde con la naturaleza del evento para el que fue solicitado el recurso económico y cuenta con el visto bueno de la persona titular del área correspondiente.
4. El pago de viáticos y gastos de viaje se debe ajustar a los lineamientos y tarifas autorizadas, siendo responsabilidad de la Subdirección de Administración su estricta observancia y aplicación.
5. La o el empleado comisionado que no compruebe los gastos de viaje en los plazos previstos en el manual de viáticos, se hará acreedor al descuento de los importes adeudados vía nómina a través del Departamento de Recursos Humanos.

6. En caso de no realizarse la comisión los recursos económicos se deben reintegrar por escrito a la Subdirección de Finanzas, indicando el motivo por el cual se canceló dicha comisión.
7. Para aprobar la reposición de recursos del fondo fijo, la solicitud debe estar soportada por la documentación comprobatoria requerida y contar con el visto bueno de la persona titular del área que corresponda.
8. Queda prohibido la compra mediante el fondo fijo de artículos que suministre el Departamento de Servicios Generales, tales como papelería, artículos para escritorio, artículos de limpieza, etcétera. En caso de existir alguna contingencia que ponga en riesgo la operación de los puntos de venta o áreas de trabajo, tales como la falla en las instalaciones eléctricas o de cómputo, la falta de algún consumible que no se haya surtido en tiempo y forma, el gasto se debe tramitar por separado, previa autorización de dicho Departamento para no afectar el fondo fijo.
9. La entrega de la documentación comprobatoria (compra de bienes y consumibles, pago de servicios, gastos a comprobar y otros) para los funcionarios y empleados del SSTE EV no debe exceder los cinco días hábiles contados a partir de la fecha de facturación, siempre y cuando el plazo no exceda el cierre contable mensual para su registro oportuno, a excepción del caso de viáticos por comisión. (Ver Manual de Viáticos por Comisión).
10. No se podrá aceptar la documentación comprobatoria (señalados en el punto anterior) cuando se presente después de los cinco días hábiles, se le hará el descuento de los importes adeudados vía nómina por el Departamento de Recursos Humanos.

11. En caso de ausencia de la persona titular de la Subdirección de Administración, la documentación interna la podrá firmar la o el titular del Departamento de Recursos Humanos
12. La persona titular de la Subdirección de Administración es la responsable del gasto por servicios necesarios para la operación del SSTE EV, debe obedecer a la utilización racional de los mismos y que se vincule directamente a los objetivos institucionales.
13. En caso de ser necesario, la persona titular de la Subdirección de Administración es la responsable de establecer las medidas correctivas pertinentes para controlar los consumos de servicios (teléfonos, agua, energía eléctrica, etcétera).
14. La Subdirección de Administración debe formular el programa anual de adquisiciones y de conservación y mantenimiento, que deberán ser aprobados por el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV, a más tardar el último día hábil del mes de enero.
15. El programa anual de adquisiciones y de conservación y mantenimiento, debe considerar:
  - a) Las acciones y objetivos.
  - b) La calendarización física y financiera de los recursos.
  - c) Los requerimientos de conservación y mantenimiento preventivo y de restauración de los bienes que conforman el activo fijo de la Institución; y
  - d) La utilización preferente de bienes y servicios que se produzcan en el Estado de Veracruz.

16. Para la contratación de servicios y adquisición de bienes muebles, la Subdirección de Administración se debe apegar a los procedimientos estipulados en el manual de integración y funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTEEV.
17. La Subdirección de Administración es la responsable de la contratación de la obra pública y adquisición de insumos, así como del mantenimiento mayor que se realice a los inmuebles propiedad de la Institución.
18. Los bienes muebles propiedad del SSTEEV que hayan causado baja, se podrán donar o enajenar con base a la normatividad vigente en la materia.
19. A la Subdirección de Administración le corresponde establecer los controles necesarios para el acceso al edificio que alberga las oficinas centrales del SSTEEV y a sus diferentes áreas.

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### I. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. La organización y operación de la bolsa de trabajo a cargo del Departamento de Recursos Humanos, establece los siguientes requisitos para su ingreso:
  - a) Tener una edad mínima de dieciséis años cumplidos a la fecha.
  - b) Contar con una escolaridad mínima de educación secundaria completa para realizar funciones administrativas y de atención al público en áreas comerciales.
  - c) Efectuar entrevista preliminar.
  - d) Presentar solicitud de empleo.
  - e) Entregar una fotografía reciente tamaño infantil o credencial.
  - f) Certificado de estudios realizados (copias).
  - g) Curriculum (solo personal de confianza).
2. Con base a los resultados de la entrevista y al análisis de la documentación recibida, se integra el expediente de la o el aspirante y se incluirá en la bolsa de trabajo o en su caso se informará del resultado al área solicitante.
3. En ningún caso se tramita una propuesta si antes no se han cubierto los requisitos y el perfil del puesto.
4. Cuando una vacante sea cubierta con personal de la propia Institución, se debe preferentemente reclutar de la bolsa de trabajo la o el empleado que sustituya a la última persona trabajadora promovido por el movimiento escalafonario.

5. La persona aspirante a cubrir la plaza vacante debe ser de nacionalidad mexicana; sólo en el caso de que no existiera candidato con la especialidad requerida, se hará una excepción, en cuyo caso se podrá contratar a una persona extranjera, que deberá cumplir con todos los requisitos señalados en el perfil del puesto.

## **II. CONTRATACIÓN E INGRESO DE PERSONAL**

1. Para efectuar la contratación de la persona aspirante a ocupar una plaza vacante o de nueva creación, se deben de cubrir los siguientes requisitos:
  - a) Solicitud de empleo con fotografía.
  - b) Curriculum (solo personal de confianza).
  - c) Constancia de No Inhabilitación por el Estado.
  - d) Clave Única de Registro de Población (CURP).
  - e) Constancia del Registro Federal de Contribuyente (RFC).
  - f) Copia del Acta de Nacimiento.
  - g) Copia de Constancia de Estudios.
  - h) Copia de Credencial de Elector (ambos lados).
  - i) Una fotografía tamaño infantil.
  - j) Certificado Médico (original).
  - k) Tres cartas de recomendación.
  - l) Comprobante de domicilio reciente (antigüedad no mayor a tres meses).
  - m) Número de afiliación al IMSS.

2. A efecto de la integración de expedientes de mandos superiores (Director, Miembros del Consejo de Administración, Jefes de Unidad, Subdirectores y Jefes de Departamento ) se aplican los siguientes requisitos:
  - a) Constancia de No Inhabilitación por el Estado.
  - b) Clave Única de Registro de Población (CURP).
  - c) Constancia del Registro Federal de Contribuyente (RFC).
  - d) Copia del Acta de Nacimiento.
  - e) Copia de Constancia de Estudios.
  - f) Copia de Credencial de Elector (ambos lados).
  - g) Una fotografía tamaño infantil.
  - h) Comprobante de domicilio reciente (antigüedad no mayor a tres meses).
  - i) Número de afiliación al IMSS.
  
3. Los tipos de contratación deben ser:
  - a) Definitivo, cuando la persona contratada ocupe una plaza presupuestal vacante, previo cumplimiento de los requisitos para tal fin, expidiéndosele el nombramiento con ese carácter.
  - b) Interino, cuando el período a cubrir sea por más de treinta días y la o el candidato ocupe la plaza que deja temporalmente la o el empleado incapacitado, o que disfrute de licencia con o sin goce de sueldo para atender asuntos particulares u oficiales.
  - c) Provisional, cuando ocupa una plaza sin titular, hasta que la misma sea asignada en forma definitiva.
  - d) Por Tiempo Fijo, cuando queda limitado el período establecido en el nombramiento.
  - e) Por Obra Determinada, cuando se contrata para la ejecución de una obra específica.

4. La vacante debe ser cubierta en el área en la que está adscrita la plaza, utilizando como fechas apropiadas o preferentes para realizar el alta los días primero y dieciséis de cada mes.
5. El Departamento de Recursos Humanos debe entregar copia del nombramiento correspondiente a la persona interesada cuando ocupe una plaza de manera definitiva, interina o provisional.
6. Una vez contratado la o el trabajador para ocupar una plaza, el Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz queda obligado a incorporarlo al IMSS, INFONAVIT, IPE, SAR y Seguro de Gastos Médicos Mayores. En el caso del personal contratado por compensación, solo será inscrito en el IMSS, INFONAVIT y Seguro de Gastos Médicos Mayores.
7. La documentación completa para todo tipo de contratación, se deber entregar al Departamento de Recursos Humanos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de iniciación de labores, para agilizar su alta en la nómina para el pago de sueldo.
8. Las Unidades o Subdirecciones deben notificar al Departamento de Recursos Humanos los movimientos de alta y baja de personal que afecten la nómina, en un plazo máximo de cinco días hábiles anteriores a la fecha del pago de la quincena correspondiente, de no ser así el movimiento de alta se registrará en la quincena siguiente.
9. Por ningún motivo podrán ser contratados en una misma Unidad o Subdirección para cubrir nombramientos definitivos o provisionales, familiares por

consanguinidad o afinidad hasta en cuarto grado de las y los funcionarios que se encuentran prestando sus servicios para la Institución.

10. Cuando exista objeción fundada en su capacidad y el movimiento sea por ascenso, la o el trabajador se encuentra obligado a regresar a su base dentro de los cinco días siguientes; y si es de nuevo ingreso, queda separado del empleo sin responsabilidad para el Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, siempre y cuando la plaza ocupada no tenga el carácter de definitiva, es decir, que la o el trabajador no haya laborado más de seis meses.

### **III. CONTROL DE PERSONAL**

1. El SSTE EV debe de proporcionar a la o el empleado un gafete de identificación, mismo que la o el trabajador queda obligado a devolverlo al término de la relación laboral.
2. Todo personal que preste sus servicios en las diversas áreas de la Institución, deben registrar diariamente su entrada y salida en el reloj checador su huella digital.
3. En el caso, que el reloj checador no reconozca la huella digital de la o el trabajador de Oficinas Centrales y Farmacia de la Sucursal Mata, debe acudir al Departamento de Recursos Humanos para registrar el número de personal y la hora de entrada o salida de la jornada laboral en el sistema informático diseñado para tal fin.

4. En el caso, que el reloj checador no reconozca la huella digital de la o del trabajador de Farmacias, Electrodomésticos y Estacionamientos, debe de solicitar la autorización de la persona que sea su jefe inmediato superior para registrar manualmente su entrada y salida de la jornada laboral. No hacerlo sin justificación oficial o por omisión, se considera como falta de asistencia sujeta al descuento correspondiente.
5. De la hora de entrada oficial la o el empleado cuenta con una tolerancia de 10 minutos; por consecuencia checar del minuto 11 al 30 después del tiempo de tolerancia, el registro es considerado como retardo y checar del minuto 31 en adelante sin justificación, será considerado como falta de asistencia (de ser el caso, la o el trabajador estará en la opción de permanecer o no en la Institución).
6. No se podrán justificar faltas ni retardos con permiso económico o de salida, respectivamente.
7. Por cada tres retardos acumulados en un mes de calendario, se debe aplicar a la o el empleado una sanción consistente en el descuento de un día de salario base; por acumular seis retardos se aplica como sanción dos días de salario base y así sucesivamente.
8. Para tener derecho al bono de puntualidad se deben cumplir los requisitos siguientes:
  - a) Cuando en el mes de calendario no haya tolerancias, retardos y faltas, o incapacidades (que acumulen más de tres días), se le paga a la o a el trabajador un día de salario base.
  - b) Si en el segundo mes consecutivo no incurre en las causas mencionadas en el inciso anterior, se le pagan dos días.

- c) Si al tercer mes consecutivo, la o el empleado continúa en la situación enunciada en el inciso a), de este punto, el pago reinicia con un día de salario base, y así sucesivamente.
9. La o el trabajador que durante todo el año obtuvo el bono de puntualidad mensual, tendrá derecho a un bono especial anual pagadero en febrero, cuyo importe lo determinará la Dirección-Gerencia.
10. El permiso de salida podrá ser hasta por un máximo de dos horas, mismo que deberá tramitarse previa autorización de la persona titular del área correspondiente, quien debe vigilar que su expedición no afecte el desarrollo de las funciones a su cargo.
11. A elección de la o el trabajador se podrán expedir pase de entrada de dos horas, siempre que sean tramitados y autorizados un día hábil antes de la fecha del disfrute; o bien el permiso de salida solicitándolo durante la jornada de trabajo, pudiendo cada empleado disponer hasta de dos pases de dos horas al mes, siempre que éstos no se apliquen consecutivamente para el mismo día.
12. Los permisos de salida por 10, 20 y 30 minutos son autorizados a criterio de la persona titular del área durante el transcurso de la jornada laboral, por lo que no pueden utilizarse para justificar retardos y/o ligarse a la hora de la salida del empleado.
13. Se concederán permiso o pase de salida al IMSS, para el servicio de medicina familiar y para el servicio médico especialista, durante el transcurso de la jornada laboral, previa revisión de la orden de cita y justificación posterior

mediante recetario; los casos de emergencia serán atendidos sin limitación alguna, apoyando a la o el empleado para que reciba atención inmediata.

14. Podrán concederse hasta tres días económicos durante el año a cada trabajador que cotice al Instituto de Pensiones del Estado, pudiendo disfrutar como máximo de un permiso económico al mes. En las siguientes situaciones no podrán concederse:

- a) Los días lunes y viernes.
- b) Los días anteriores y posteriores a los festivos y a los períodos vacacionales.
- c) Los días anteriores y posteriores a la concesión de licencias con o sin goce de sueldo.

15. Los días a cuenta de vacaciones solo se autorizan una vez agotados los días económicos, siempre y cuando la causa lo justifique. En los siguientes casos NO podrán concederse:

- a) Los días lunes y viernes.
- b) Los días anteriores y posteriores a los festivos.
- c) Los días anteriores y posteriores a la concesión de licencias con o sin goce de sueldo.

16. Los permisos de salida oficial se conceden para desempeñar comisiones debidamente justificadas, previa autorización de la persona titular del área correspondiente, sin que éstos excedan de una jornada de labores; salvo aquellas comisiones que por su naturaleza como supervisión, inspección o auditoria requieran de períodos mayores, en cuyo caso deberán justificarse al siguiente día hábil al Departamento de Recursos Humanos para evitar descuentos vía nómina.

17. El personal adscrito al Departamento de Supervisión que por actividad propia de sus funciones tenga bajo su responsabilidad la supervisión de alguna de las Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Estacionamientos debe contar con el registro de huella en cada centro de trabajo asignado, con la finalidad de controlar su entrada y salida a los mismos.
18. Por razones de seguridad, orden y disciplina, las y los trabajadores del SSTE EV deben portar durante la jornada de trabajo, el gafete de identificación.
19. Con la finalidad de no hacerse acreedores a una sanción administrativa, queda prohibido a las y los empleados del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, lo siguiente:
  - a) Abandonar las oficinas sin la autorización del pase de salida.
  - b) Realizar operaciones de compra-venta de artículos en el interior de las oficinas.
  - c) Organizar y operar cajas de ahorro.
  - d) Traer menores de edad a las áreas de trabajo.
20. Será suspendido dos días la o el trabajador que falte a sus labores en forma injustificada durante tres días en un período de treinta días.
21. Si la falta cometida es causal de la rescisión laboral, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 37 de la Ley Estatal del Servicio Civil, la persona titular de la Dirección-Gerencia del SSTE EV podrá decretar el cese de la o el trabajador sin responsabilidad para la Institución.

#### **IV. LICENCIAS E INCAPACIDADES**

1. Todo trabajador del SSTE EV que sufra una enfermedad o accidente sea o no consecuencia del trabajo, tiene derecho a disfrutar de licencia por incapacidad temporal expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, o en su caso la que expida el médico registrado en el Seguro de Gastos Médicos Mayores.
2. La incapacidad se otorga por el tiempo que señala la certificación médica; de dictaminarse la incapacidad definitiva, la o el trabajador tiene derecho a gozar de los beneficios enunciados en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado, siempre que reúnan los requisitos exigidos por dicha Ley.
3. La pensión por invalidez se otorga a las y los trabajadores que hubiesen realizado aportaciones al Instituto de Pensiones del Estado conforme al Artículo 43 de la Ley Número 287 de Pensiones del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
4. Las empleadas embarazadas podrán disfrutar de un período de descanso hasta de noventa días naturales, contados a partir de la fecha de expedición de la incapacidad prenatal, autorizada por la Institución encargada de prestar los servicios médicos.
5. La o el trabajador estar obligado a entregar sus incapacidades a más tardar cuarenta y ocho horas después de su expedición, o en su caso enviarlas con un tercero.
6. La o el trabajador incapacitado debe firmar el (o los) listado(s) de nómina, al reincorporarse a sus labores.

7. Los permisos por lactancia podrán concederse por una hora diaria a elección de la madre trabajadora, hasta por un período de seis meses contados a partir de la fecha de vencimiento de su incapacidad.
8. La o el trabajador tendrá derecho a un permiso de paternidad por cinco días laborables con goce de sueldo, a partir de la fecha de nacimiento de su hija (o) y de igual manera en el caso de la adopción de un infante.
9. Por fallecimiento de familiares de las y los trabajadores al servicio del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, tienen derecho sin importar su antigüedad a faltar a sus labores en los siguientes casos:
  - a) Tratándose de padres, hijos o cónyuge, tendrán derecho a tres días de permiso con goce de sueldo.
  - b) Tratándose de hermanos, tendrán derecho a dos días de permiso con goce de sueldo.
  - c) Tratándose de los abuelos y padres del cónyuge, tendrán derecho a un día de permiso con goce de sueldo.
10. La o el empleado al servicio del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz que tenga la necesidad de llevar a cabo trámites de jubilación, tendrá derecho a disfrutar de una licencia prejubilatoria con goce de sueldo por el término de sesenta días.
11. Las licencias sin goce de sueldo para atender asuntos de carácter personal se otorgan de acuerdo a los términos marcados en la Ley Estatal del Servicio Civil.

12. A juicio de la persona titular de la Dirección-Gerencia del Seguro Social de los Trabajadores al Servicio de la Educación del Estado de Veracruz, se podrán conceder licencias sin goce de sueldo por comisión oficial hasta el término de la misma, siempre y cuando la persona interesada presente la documentación que acredite plenamente dicha comisión o puesto de elección popular de que se trate.
13. Estas licencias podrán suspenderse en forma inmediata, cuando se compruebe que la o el empleado ha dejado de desempeñar el cargo de elección popular o la comisión oficial.

## **V. SERVICIO DE GUARDERÍA**

1. Todo trabajador que labore en el SSTE EV puede solicitar el pago por servicio de guardería, siempre y cuando cubra los siguientes requisitos:
  - a) Ser madre.
  - b) Ser padre, que tenga la patria potestad.
2. Requisitos de la o del menor y documentación que debe de presentar la madre:
  - a) Tener entre cuarenta y tres días de nacido y cuatro años de edad.
  - b) Presentar acta de nacimiento.
  - c) Constancia de inscripción en la guardería.
  - d) Recibo de colegiatura mensual.

### 3. Requisitos del padre:

- a) Presentar el documento que certifique la custodia legal de la o del menor.
- b) Presentar acta de nacimiento.
- c) Constancia de inscripción en la guardería.
- d) Recibo de colegiatura mensual.

### 4. Monto:

El importe de la ayuda por servicio de guardería es de \$ 250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 m.n.) mensuales por menor.

## **VI. VACACIONES Y DESCANSOS OBLIGATORIOS**

1. El Seguro Social de los Trabajadores al Servicio de la Educación del Estado de Veracruz, concede anualmente al personal de oficinas dos períodos vacacionales, de conformidad con lo autorizado por el Consejo de Administración.
2. Para el personal de Farmacias, Tienda de Electrodomésticos, Módulos y Estacionamientos que tenga más de un año de servicio, se les concede un período anual de vacaciones de seis días, y aumentará en dos días por cada año subsecuente hasta llegar a doce días. Después del cuarto año el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco años de servicio (Artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo).
3. Para el personal que labore por tiempo fijo u obra determinada, tiene derecho a un período vacacional proporcional al número de días trabajados en el año.

4. El período vacacional para el personal de Farmacias, Tienda de Electrodomésticos y Estacionamientos se otorga en por lo menos seis días de manera continua y solo podrán ser pagadas por autorización del Director Gerente.
5. La o el trabajador tiene derecho a disfrutar su período vacacional dentro de los ciento ochenta días siguientes al cumplimiento del año de servicios.
6. Las vacaciones son irrenunciables y si por necesidades del servicio la o el trabajador fuera requerido para realizar un trabajo extraordinario, éste tiene derecho a disfrutarlas a su elección antes de que inicie el siguiente periodo, y solo podrán ser pagadas por autorización del Director - Gerente.
7. Cuando la o el trabajador se enferme durante el período vacacional, tiene derecho previa incapacidad emitida por el IMSS o el Seguro de Gastos Médicos Mayores, a que se le repongan los días suspendidos por esta causa.
8. Los períodos vacacionales no podrán estar ligados a días económicos, ni al inicio o término de licencias sin goce de sueldo.
9. Tendrá derecho a la prima vacacional la o el trabajador con nombramiento definitivo, la cual es equivalente a diez días de sueldo base, aplicados en la nómina que corresponda al período vacacional.
10. Para el personal de oficinas son días de descanso obligatorio con goce de sueldo, aquellos que sean aprobados por el Consejo de Administración.

11. El personal de las Farmacias, Tienda de Electrodomésticos y Estacionamientos que labore los días de descanso obligatorio marcados en el calendario oficial, tiene derecho disfrutar la reposición del día festivo dentro de los noventa días siguientes o podrán solicitar el pago en la quincena correspondiente.

## **VII. SERVICIO SOCIAL**

1. La o el aspirante aceptado debe presentar la documentación que le acredite como alumno regular de la Institución Educativa correspondiente, llenando el formato de solicitud de servicio social, para que posteriormente se les expida su carta de aceptación.
2. La o el prestador de servicio social debe anotarse en la lista de asistencia para controlar y contabilizar las horas de servicio social que su programa de estudios le marque.
3. La o el prestador de servicios debe presentar un reporte mensual de actividades, que para su validez deberá contener las firmas de las personas titulares de la Subdirección de Administración y Jefatura inmediata.
4. Al concluir el servicio social, se le otorga a la o al prestador de servicios su constancia de terminación del mismo, la cual debe llevar la firma de la persona titular de la Subdirección de Administración y el sello de la Institución para su validez.

## VIII. CAPACITACIÓN

1. Con la finalidad de que el personal al servicio del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz proporcione un servicio eficiente y mejore su calidad laboral, el Departamento de Recursos Humanos, a través de la o el Responsable de Capacitación debe establecer las estrategias relativas a la planeación, organización, ejecución y evaluación de los programas de capacitación y desarrollo.
2. Los cursos de capacitación deben contemplar temas de interés y aprovechamiento general, programándolos de acuerdo a las necesidades que se detectaron en cada área y procurando que sean accesibles a la gran mayoría de trabajadores.
3. Con el propósito de obtener mejores resultados, los cursos deben cubrir por lo menos 4 horas y los grupos deberán integrarse con un mínimo de diez participantes y un máximo de treinta.
4. Para la impartición de los cursos, la Institución se apoya con otras dependencias o entidades de los diferentes niveles de gobierno o de instructores privados.
5. Los cursos deben ser programados durante la jornada normal de trabajo, utilizando un horario que permita la participación del personal y la atención de las tareas que tienen prioridad en su área.
6. Las personas titulares de cada Unidad, Subdirección y Departamento deben apoyar el programa de capacitación y brindar el respaldo requerido al personal

para su participación en los cursos, sin que ello afecte la buena marcha de las funciones a su cargo.

7. Se integra un sistema de control interno para el otorgamiento de diplomas y reconocimientos a las personas capacitadas e instructores, por parte del Departamento de Recursos Humanos, a través de la o el Responsable de Capacitación.
8. El programa anual de capacitación debe contemplar todas aquellas actividades que además de incentivar a las o los trabajadores, promuevan la superación laboral, cultural y moral de los empleados a través de reconocimientos y cursos motivacionales.
9. El Departamento de Recursos Humanos debe implementar las bases para el otorgamiento de recursos económicos al personal para Actividades Complementarias, a fin de que puedan cursar diplomados, especialidades, maestrías o algún curso secuencial, quedando a cargo de la o el Responsable de Capacitación la supervisión del cumplimiento de los requisitos.

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

### I. **ADQUISICIONES Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FIJOS**

1. La adquisición y contratación de servicios, control de inventarios y destino final de los activos del SSTE EV se norma por los criterios siguientes:
  - a) Reducir y dar transparencia a los trámites y procedimientos.
  - b) Distribuir y racionalizar los recursos presupuestales.
  - c) Optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles.
  - d) Promover la modernización, eficiencia y eficacia de la Institución.
  
2. Para un mayor control de las compras y mejor ubicación de expedientes, estas se deben realizar preferentemente con los proveedores registrados en al Catálogo de Proveedores del SSTE EV y de deberá apegarse al listado de artículos en materia de adquisiciones.
  
3. En el ámbito de su competencia y conforme a los programas operativos de trabajo, la persona titular del Departamento de Servicios Generales debe planear, programar, presupuestar, ejercer y controlar el gasto, así como la adquisición, contratación de servicios, almacenamiento, control, baja, enajenación y destino final de los bienes muebles.
  
4. La persona titular del Departamento de Servicios Generales se debe sujetar a lo establecido en el manual de integración y funcionamiento del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV, para realizar la contratación y/o adquisición de bienes y servicios, a través de las diversas modalidades de adjudicación, siempre y cuando las propuestas ofertadas aseguren las mejores condiciones para la

Institución. De acuerdo con las normas aplicables, la elección debe fundarse en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez.

5. En la planeación de las adquisiciones y de bienes y/o servicios que realice el Departamento de Servicios Generales se debe sujetar a:
  - a) Los objetivos y prioridades de los programas de adquisiciones y de conservación y mantenimiento.
  - b) Las previsiones contenidas en los programas mencionados.
  - c) Los lineamientos establecidos para el presupuesto del gasto.
  - d) Las demás disposiciones que regulen la ejecución de las actividades y la celebración de las operaciones con base en la normatividad establecida.
  
6. Dentro de las adquisiciones de activo fijo quedan comprendidas las que:
  - a) Deban incorporarse, adherirse o destinarse a un inmueble.
  - b) Sean necesarias para la realización de obras.
  - c) Deban suministrarse de acuerdo con lo pactado en los contratos respectivos.
  - d) Incluyan suministro e instalación por parte del proveedor, en inmuebles de la Institución, siempre que su precio no sea inferior a la instalación.
  
7. Dentro de la contratación de servicios queda comprendido:
  - a) Los servicios relacionados con bienes muebles incorporados o adheridos al inmueble cuya conservación, mantenimiento o reparación no impliquen modificación alguna al propio inmueble.
  - b) La contratación de servicios, la reconstrucción, reparación y mantenimiento de bienes muebles.

8. En la adquisición y/o contratación de servicios, el Departamento de Servicios Generales se debe sujetar lo establecido en los programas que determine la Institución.
9. No podrán contratarse o efectuarse estudios o proyectos, en el caso de que exista en sus archivos, dependencias afines, alguno que satisfaga los requerimientos sobre la materia.
10. Será obligación del área mantener los bienes adquiridos o arrendados en condiciones apropiadas de operación y cuidar que los mismos se destinen al cumplimiento de los programas y acciones previamente determinados.
11. Es responsabilidad del área de adquisiciones la compra de aquellos bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Institución.
12. Toda adquisición que se efectúe con cargo al fondo revolvente, se debe ajustar a los criterios y lineamientos que para su operación y control emita la Subdirección de Finanzas del SSTE EV.
13. La factura por adquisición de activo fijo debe permanecer bajo la guarda y custodia del Departamento de Contabilidad, resguardando la copia el Departamento de Servicios Generales; los archivos electrónicos PDF y XML se remitirán a la Unidad de Planeación, Programación y Presupuesto para su resguardo mediante el sistema informático, consignando copia en archivo permanente del Departamento de Servicios Generales.
14. Se debe integrar expediente por modalidad de adquisición.

15.El manejo, control, validación y aplicación de la información de activos fijos, se debe realizar en apego a lo establecido en:

- a) Los criterios de trabajo para el manejo de la información relativa a activos fijos.
- b) Lineamientos para el manejo, control y verificación de activos fijos propiedad de la Institución.

## **II. ALMACÉN Y CONTROL DE INVENTARIOS**

1. Debe implementar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de existencias en los almacenes.
2. Los bienes muebles adquiridos que constituyen activo fijo, se deben registrar en el sistema informático para el manejo y control de activos fijos, así como en el inventario y resguardarse en expedientes cronológicos y ordenados.
3. Están sujetos a registro y resguardo los bienes muebles que se adquieran y que por naturaleza y costo deban construir activo fijo de la Institución y que cumplan con las condiciones siguientes:
  - Los que tengan un valor de compra igual o superior a 15 salarios mínimos vigentes en la capital del estado, y/o,
  - Aquellos cuya vida útil sea superior a un año y que no tengan la consideración de bienes de consumo o componentes.
  - Para que un bien sea incluido en el inventario de bienes muebles se deberá proporcionar una descripción apropiada de cada uno de ellos y precisar:
    - a) Nombre genérico del bien.

- b) Copia de factura de adquisición, la cual contendrá número, nombre del proveedor, fecha de adquisición y costo unitario.
  - c) Marca.
  - d) Modelo (si se incluye desde la fabricación).
  - e) Estructura general de fabricación.
  - f) Color (el predominante en el bien).
  - g) Medida, capacidad, peso o contenido (en caso de que ello marque una diferencia entre bienes homogéneos).
  - h) Número de serie (si se incluye desde la fabricación).
  - i) Nombre de la o del usuario directo que tenga a cargo el bien y su número de personal.
  - j) Clave de Departamento en el cual está ubicado físicamente el bien.
4. La persona encargada del inventario del activo fijo debe notificar por escrito al Titular del Departamento de Servicios Generales sobre cualquier cambio de situación de los bienes asignados para su actualización.
5. La persona titular del Departamento de Servicios Generales debe realizar anualmente dos levantamientos físicos del inventario general de activo fijo y deberá actualizar el sistema informático, emitiendo la documentación necesaria de los cambios efectuados.
6. En caso de pérdida, extravío o menoscabo de bienes muebles, se debe solicitar la reposición a la persona que firma como resguardatario, a través del levantamiento del acta administrativa, solicitando la reposición física del bien, o de su importe, ya sea en efectivo o por descuento en nómina.

7. El préstamo temporal o provisional de bienes muebles se debe efectuar mediante el llenado del formato correspondiente y solicitarse al Departamento de Servicios Generales.
8. Los bienes deteriorados, obsoletos, extraviados o robados, y los que ya no se requieran para el servicio al cual se destinaron, podrán ser dados de baja con base a la normatividad vigente en la materia.
9. La persona titular del Departamento de Servicios Generales y conforme a las disposiciones aplicables, podrá proceder a la destrucción de bienes muebles, cuando exista la disposición legal reglamentaria que lo ordene y se agoten todas las instancias para su enajenación.

### **III. SERVICIOS GENERALES**

1. El servicio de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles se debe circunscribir a las erogaciones indispensables que garanticen la preservación del patrimonio de la Institución.
2. La adquisición y/o contratación de un servicio de mantenimiento y conservación de bienes inmuebles sea por un importe equivalente hasta por 628 salarios mínimos (SMGV Zona Única), se podrá tramitar sin el requisito de elaborar el cuadro comparativo de cotizaciones con tres proveedores.
3. Cuando el monto de la adquisición y/o contratación de un servicio de mantenimiento y conservación de bienes inmuebles sea superior a 628 salarios

mínimos (SMGV Zona Única), se debe elaborar un cuadro comparativo de proveedores con tres cotizaciones.

4. Las reparaciones de mobiliario y equipo de oficina se deben hacer únicamente a través del Departamento de Servicios Generales, previa solicitud por escrito. En el caso de las Farmacias foráneas podrán realizar directamente dichas reparaciones, solo cuando las necesidades del servicio lo justifiquen, previa autorización solicitada debiendo reportarlo por escrito a la persona titular del área responsable.
5. Se deben establecer mecanismos de control que permitan abatir llamadas de larga distancia y locales no oficiales, así como en el uso racional de los servicios de agua potable, energía eléctrica, fotocopiado, impresiones, envíos, correspondencia, etc.
6. La adquisición y distribución de artículos de oficina, material de limpieza, material eléctrico, material para equipo de cómputo consumibles y otros, se deben observar las siguientes consideraciones:
  - a) Verificar y administrar adecuadamente el recurso financiero para no incurrir en gastos excesivos.
  - b) Se harán revisiones periódicas a las distintas áreas para evitar desperdicios de los mismos.
  - c) La distribución de insumos se realizará previa requisición por escrito de las distintas áreas, empleando para tal fin los formatos correspondientes.
  - d) En el caso de los pedidos bimestrales de insumos la distribución se hará previa solicitud a través de la página <http://créditos.ssteev.gob.mx> (administración interna de las áreas), empleando para tal fin los formatos correspondientes.

- e) Cuando la adquisición sea por un importe equivalente hasta por 628 salarios mínimos (SMGV Zona Única), se podrá tramitar sin el requisito de elaborar el cuadro comparativo de cotizaciones con tres proveedores.
  - f) Cuando la adquisición sea superior a 628 salarios mínimos (SMGV Zona Única), se debe elaborar un cuadro comparativo de proveedores con tres cotizaciones.
7. El Departamento de Servicios Generales debe proporcionar las condiciones óptimas al centro de cómputo del Departamento de Informática y oficinas que tengan asignado equipo informático, bajo las siguientes recomendaciones:
- a) La temperatura ambiente en las salas de cómputo deberá estar entre 10 y 45 grados Celsius.
  - b) Las áreas de cómputo deberán estar ventiladas.
  - c) Los equipos de cómputo no deben estar expuestos directamente a los rayos del sol, polvo y campos magnéticos.
  - d) Deben contar con extinguidores cada una de las áreas de cómputo de la Institución.

#### **IV. CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE**

1. El mantenimiento del equipo de transporte propiedad del SSTE EV se debe ajustar a los presupuestos autorizados, y será responsabilidad de la persona titular del Departamento de Servicios Generales supervisar y verificar la ejecución oportuna de su realización.

2. El equipo de transporte propiedad de la Institución debe estar protegido mediante póliza de seguro emitida por compañía legalmente establecida.
3. Se debe implementar el uso de bitácora de consumo de combustible y de conservación y mantenimiento de equipo de transporte, con el fin de evitar reparaciones mayores injustificadas por mal uso, contaminación, consumos excesivos de lubricantes, aditivos y combustibles, además de poder realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo al kilometraje reportado en la bitácora de la unidad.
4. El depositario de cada vehículo es el responsable directo del uso correcto de la unidad, de conservarla en buen estado y de reportar al Departamento de Servicios Generales las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo y de informar de cualquier anomalía o mal funcionamiento para su oportuna revisión o reparación.
5. En caso de que la persona titular del Departamento de Servicios Generales reciba del responsable del equipo de transporte, reporte de anomalías o deficiencias, tanto de refacciones como en servicios realizados al vehículo, este debe gestionar la validez de la garantía correspondiente.
6. El Departamento de Servicios Generales le corresponde verificar cada tres meses, el uso adecuado de las bitácoras de consumo de combustible y de conservación y mantenimiento de equipo de transporte.
7. El Departamento de Supervisión le corresponde el control de las bitácoras de uso diario para prevenir en su caso el consumo excesivo de combustible coadyuvando a la conservación y mantenimiento del equipo de transporte asignado a la Subdirección de Comercialización en óptimas condiciones.

8. Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la unidad se realizan directamente en la agencia correspondiente durante la vigencia de la garantía; y al vencimiento de la misma, se ajustan a los estándares indicados en el manual de conservación y mantenimiento de cada unidad y se realizan conforme a la normatividad existente para la contratación de dichos servicios.
9. La persona depositaria del vehículo debe notificar inmediatamente la ocurrencia de cualquier siniestro a la autoridad competente, y a la Unidad Jurídica y Departamento de Servicios Generales de la Institución.
10. El depositario de cada vehículo es el responsable directo del uso correcto de la unidad, de conservarla en buen estado y de reportar al Departamento de Servicios Generales las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo y de informar de cualquier anomalía o mal funcionamiento para su oportuna revisión o reparación.
11. En caso de que la persona titular del Departamento de Servicios Generales reciba del responsable del equipo de transporte, reporte de anomalías o deficiencias, tanto de refacciones como en servicios realizados al vehículo, este debe gestionar la validez de la garantía correspondiente.
12. El Departamento de Servicios Generales le corresponde verificar cada tres meses, el uso adecuado de las bitácoras de consumo de combustible y de conservación y mantenimiento de equipo de transporte.
13. El Departamento de Supervisión le corresponde el control de las bitácoras de uso diario para prevenir en su caso el consumo excesivo de combustible

coadyuvando a la conservación y mantenimiento del equipo de transporte asignado a la Subdirección de Comercialización en óptimas condiciones.

14. Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la unidad se deben realizar directamente en la agencia correspondiente durante la vigencia de la garantía; y al vencimiento de la misma, se ajustarán a los estándares indicados
15. en el manual de conservación y mantenimiento de cada unidad y se debe realizar conforme a la normatividad existente para la contratación de dichos servicios.
16. La persona depositaria del vehículo debe notificar inmediatamente la ocurrencia de cualquier siniestro a la autoridad competente, a la Unidad Jurídica y Departamento de Servicios Generales de la Institución.

## DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

### I. GENERALIDADES

1. El Centro de Cómputo debe proporcionar servicios informáticos sólo a usuarios de la Institución.
2. La persona usuaria no debe realizar trabajos ajenos al SSTE EV, a menos que sean de apoyo a otras Dependencias y Organismos de la Administración Pública Estatal, con previa autorización de las autoridades de la Institución.
3. La persona titular del Departamento de Informática es el único facultado para autorizar las copias de software siempre y cuando sean para uso de la Institución.
4. La adquisición de hardware y software debe ser propuesta por la persona titular del Departamento de Informática y autorizado por la Subdirección de Administración.
5. Cuando exista la necesidad de trasladar equipo de cómputo fuera de las instalaciones del SSTE EV por razones oficiales o de mantenimiento, la persona titular del área o unidad debe solicitarlo mediante el formato de préstamo temporal o transferencia del Departamento de Servicios Generales.
6. Los recursos de información y sistemas no podrán salir del SSTE EV a menos que sean autorizados por la persona titular de la Dirección-Gerencia o Subdirección y bajo la supervisión del Departamento de Informática.

7. Los servicios de contratación de asesoría, mantenimiento y de recursos humanos, relacionados con actividades de informática, son propuestos por la persona titular del Departamento de Informática, con la autorización de la Subdirección de Administración.

## **II. HORARIO DE SERVICIO**

1. El servicio permanente para la utilización de equipo de cómputo es de las 8:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.
2. Las Unidades y Subdirecciones dependientes de la Dirección-Gerencia, tienen bajo su responsabilidad equipo de cómputo y deben controlar y autorizar los horarios no establecidos en el punto anterior.
3. La persona usuaria que no reporte a su superior inmediato la utilización de equipo de cómputo para fines de trabajo fuera de las condiciones antes mencionadas, está sujeta a disposición del responsable del área correspondiente para aplicar las sanciones que considere convenientes según sea el caso.

## **III. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

1. La persona usuaria del equipo de cómputo del SSTEVE debe llenar el formato de usuario y remitirlo al Departamento de Informática con la autorización correspondiente del superior inmediato, el cual le otorga facultades para manipular sistemas e información mediante computadoras.

2. Corresponde al Departamento de Informática proporcionar a la persona usuaria la clave de acceso a la red de computadoras del SSTE EV, la cual les permite ejercer los derechos de actualizar información bajo las condiciones establecidas en el punto anterior.
3. Por ningún motivo la o el usuario debe proporcionar su clave de acceso a otras u otros usuarios o personas ajenas al SSTE EV, ya que si lo hace tendrá la responsabilidad en cuanto al mal uso que se le dé a la red y a sistemas de información (divulgación de información, robo, sabotaje, fraude o destrucción total o parcial de la información, entre otros), quedando a disposición de la Unidad Jurídica.
4. El equipo de cómputo de la o del usuario es asignado para cubrir las necesidades del puesto o área a la que está asignado, en caso contrario tiene la responsabilidad por el mal uso de la computadora.
5. Para cada computadora debe existir una persona responsable con las facultades para facilitar la visita a personal de otras áreas del SSTE EV y ajenas a la misma, con el objeto de que el personal usuario atienda los asuntos oficiales que se requieran.

#### **IV. DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO DE CÓMPUTO Y PROGRAMAS**

1. La persona usuaria de la computadora tiene derecho a usar el equipo en existencia, siempre y cuando cuenten con la autorización previa.
2. El equipo de cómputo se debe utilizar solamente para el desarrollo de las actividades del trabajo.
3. Será obligación de la persona titular del Departamento de Informática resguardar en lugares seguros todas las licencias de uso y discos originales de software, así como los programas fuentes de los sistemas de información elaborados en el SSTE EV.
4. EL Departamento de Informática tiene la obligación de informar acerca de los programas mencionados en el punto anterior a todos las y los usuarios del SSTE EV, a efecto de que cada uno los utilice de acuerdo a las necesidades propias de cada área.
5. Será obligación del Departamento de Informática capacitar a la o el usuario de equipo de cómputo, paquetería comercial y sistemas de información, a través de su personal o bien con asesoría externa.

#### **V. CUIDADO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO**

1. Para mantener en condiciones óptimas el equipo de las salas de cómputo, las y los usuarios deben atender las medidas de cuidado que indique el Departamento de

Informática, tales como:

- a) Encender y apagar correctamente el equipo.
  - b) No forzar las compuertas de las unidades de disquetes y discos compactos.
  - c) Cuando el indicador de lectura y escritura de la unidad de disquetes y discos compactos esté encendido no deberá insertar o expulsar los discos flexibles.
  - d) La o el usuario no está autorizado para cambiar de lugar el equipo de cómputo, debido a que es una función del Departamento de Informática.
  - e) La o el usuario debe asegurarse de apagar los equipos, reguladores y el no-break al terminar una sesión de trabajo.
  - f) La o el usuario solo podrá limpiar el equipo de cómputo asignado, con un trapo húmedo que no decolore ni despinte y sin detergente o limpiador.
2. Asegurarse que el Departamento de Servicios Generales proporcione las condiciones óptimas al centro de cómputo y oficinas que tengan asignado equipo informático, bajo las siguientes recomendaciones:
- a) La temperatura ambiente en las salas de cómputo deben estar entre 10 y 45 grados celsius.
  - b) Las áreas de cómputo deben estar bien ventiladas.
  - c) Los equipos de cómputo no deben estar expuestos directamente a los rayos del sol, polvo y campos magnéticos.
  - d) Deben contar con extinguidores cada una de las áreas de cómputo del SSTE EV.
3. La o el usuario de la sala de cómputo debe respetar las siguientes reglas de conducta:
- a) No ingresar al centro de cómputo con bebidas o alimentos que pongan en peligro la funcionalidad del equipo.

- b) Abstenerse de fumar.
  - c) Sólo está permitido trabajar por estación de trabajo a dos personas.
4. Las demás recomendaciones que indique el Departamento de Informática, por situaciones de índole tecnológico o adquisición de nuevo equipo, se darán a conocer con oportunidad a las o los usuarios del SSTE EV.

## **VI. PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO**

1. Corresponde al Departamento de Informática llevar a cabo acuerdos de mutuo apoyo con otras instituciones que tengan equipo similar, para poder utilizarlo en caso de alguna contingencia.
2. Es responsabilidad del Departamento de Informática, el resguardo de copias de los sistemas de información, paquetería comercial, software de desarrollo y documentación necesaria en lugares ajenos al SSTE EV con la seguridad conveniente para la Institución. El objeto de resguardarlos en otros centros de cómputo es garantizar la continuidad de los procesos.
3. El Departamento de Informática tiene la obligación de proporcionar a las áreas usuarias el software y la asesoría para llevar a cabo los respaldos de seguridad de la información. Es derecho de la persona usuaria mantener su información clasificada y confidencial en los sitios que considere convenientes de acuerdo a los niveles de seguridad que requiera.
4. El Departamento de Informática debe llevar un inventario actualizado correspondiente al equipo de cómputo, software e instalaciones de comunicación

de la red que se utiliza en la Institución, con el objeto de cuantificar las pérdidas o daños en caso de algún desastre.

5. Corresponde al Departamento de Servicios Generales mantener los extinguidores de las salas de cómputo en buen estado para utilizarlos en el momento que ocurra algún incendio.
6. El Departamento de Informática debe llevar a cabo el plan de contingencia y las revisiones cuando se haya efectuado algún cambio en la configuración del equipo o en las instalaciones de cómputo.

## **VII. CONTRATACIÓN DE ASESORÍA EXTERNA**

1. La contratación de empresas externas consultoras en informática debe de llevarse a cabo cuando el Departamento de Informática no pueda realizar proyectos por falta de recursos técnicos, o bien por falta de experiencia sobre las innovaciones tecnológicas en esa materia.
2. La asesoría externa se debe realizar por un tiempo límite o trabajo específico por un grupo de especialistas ajenos a la Institución, a fin de subsanar a corto plazo los problemas del centro de cómputo.

## **VIII. CONTROL DE DATOS FUENTE**

1. La información sometida a procesamiento debe autorizarse, integrarse, prepararse y transmitirse en forma adecuada, considerando los lineamientos que al respecto defina el Departamento de Informática.
2. Para el diseño de documentos fuente, la o el usuario debe apegarse al procedimiento o requisitos que al respecto determine el Departamento de Informática, de tal manera que se reduzcan los errores y omisiones.
3. Los documentos fuente en blanco deben estar resguardados por personas que no están involucradas en la generación de los mismos. Asimismo, los documentos de captura deben almacenarse en lugares seguros para evitar fuga de información y su posible falsificación, bajo los controles que defina el Departamento de Informática.
4. El Departamento de Informática establece los procedimientos necesarios para los controles de entrada, así como la creación de claves de acceso a la red y módulos del sistema que podrá utilizar cada uno de las o los usuarios.
5. Al Departamento de Informática le corresponde establecer los procedimientos para la conversión de entradas en línea entre sistemas para evitar cargas de trabajo en la captura de datos.
6. Los datos deben validarse y editarse, de ser posible, lo más cerca de donde se originaron, para que sean verificados con los expedientes donde fueron recolectados. Los lineamientos para la validación de datos los determina el Departamento de Informática.

7. El procesamiento de datos mediante sistemas de información debe controlarse para evitar que se agregue, altere o remueva algún dato sin autorización del responsable del sistema. Para ello, las y los usuarios tendrán que sujetarse a los lineamientos que al respecto defina el Departamento de Informática.
  
8. Los productos resultantes del procesamiento de dato deben ser analizados considerando su coherencia y distribución oportuna a las y los destinatarios autorizados, bajo los controles que establezca el Departamento de Informática.

## SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

### I. GENERALIDADES

1. Los movimientos del personal de Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles se rigen de acuerdo a las políticas del Departamento de Recursos Humanos establecidas en el respectivo manual de la Institución. En el caso del personal afianzado, debe informarse al Departamento de Servicios Generales a fin de mantener actualizado el padrón.
2. El personal de la Subdirección de Comercialización asignado para realizar una comisión fuera de la ciudad se debe sujetar a lo dispuesto en el Manual de Viáticos vigente.
3. Las transferencias electrónicas y la póliza-cheque para el pago a proveedores, debe contener las siguientes firmas:
  - a) Elaboración, correspondiente a la Subdirección de Finanzas.
  - b) Revisión, correspondiente a la persona titular del Departamento de Compras.
  - c) Autorización, correspondiente a la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
4. El Presupuesto Anual de Ventas de Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles debe ser elaborado por la Subdirección de Comercialización, contando con los anexos estadísticos y considerando los siguientes factores:
  - a) Comportamiento de las ventas por establecimiento de los últimos doce meses del calendario.

- b) Análisis de las ventas de contado y crédito.
  - c) Metas mensuales a alcanzar para el ejercicio (análisis elaborado por el Departamento de Ventas y Desarrollo).
5. La elaboración de Presupuesto Anual de Compras de Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos debe ser elaborado por la Subdirección de Comercialización, contando con los soportes estadísticos y debe considerar los siguientes indicadores:
- a) Análisis de las compras mensuales del ejercicio anterior.
  - b) Impacto inflacionario en los costos de los medicamentos, línea blanca, electrónica y equipo de cómputo.
  - c) Montos de ventas mensuales presupuestadas para el ejercicio.
6. La elaboración de Presupuesto Anual de Financiamientos por convenio con empresas particulares, debe ser elaborado por la Subdirección de Comercialización.
7. Deben realizarse levantamientos de inventarios físicos de mercancías en Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles dos veces al año. La toma física se debe realizar con personal de la propia Subdirección y del Órgano Interno de Control de la Institución.
8. Las Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos deben contar con su caja fuerte, la combinación permanecerá en un sobre sellado y firmado por la persona responsable del establecimiento y se mantiene en la caja de seguridad del Departamento de Supervisión.

9. La persona titular de la Subdirección de Comercialización debe tener bajo su resguardo:
- a) Duplicado de las llaves de acceso a las Farmacias, Almacén y Tienda de Electrodomésticos.
  - b) Duplicado de las llaves de escritorios y gavetas asignadas.
- 10.- La Subdirección de Comercialización debe informar bimestralmente a la Dirección-Gerencia las negociaciones comerciales convenidas con los proveedores.

## DEPARTAMENTO DE COMPRAS

### I. GENERALIDADES

1. El Departamento de Compras debe contar con el catálogo de proveedores actualizado y autorizado por el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV para las Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos.
2. Cada expediente de proveedor (mayorista, laboratorio, perfumería, abarrotes, lácteos, electrónica, línea blanca, equipos de cómputo, muebles y otros), debe cumplir con los requisitos fiscales del Estado de Veracruz y contar con directorio actualizado, condiciones comerciales y nombre del representante de ventas.
3. Las compras son negociadas y realizadas por el titular del Departamento de Compras con los proveedores de medicamentos, perfumería, abarrotes, lácteos y otros productos en las Farmacias, y artículos de electrónica, línea blanca, equipos de cómputo y muebles en las Tiendas de Electrodomésticos; gestionando la obtención del mayor descuento y plazo posible.
4. Toda compra a crédito se debe fincar únicamente al proveedor que se encuentre incluido en el respectivo catálogo autorizado.
5. El Departamento de Compras se debe asegurar que el proveedor que surta de medicamentos, perfumería, abarrotes, lácteos y otros productos en las Farmacias, y artículos de electrónica, línea blanca, equipos de cómputo y muebles en las Tiendas de Electrodomésticos, sea en las condiciones pactadas (precio, cantidad, calidad y marca).

6. El Departamento de Compras semanalmente debe enviar el catálogo de los proveedores autorizados a las Farmacia o Tienda de Electrodomésticos con la finalidad de mantener informado a la persona Encargada sobre los cambios de precio.
7. El Departamento de Compras debe realizar los traspasos de medicamentos o mercancía entre Farmacias. Gestionar devoluciones de mercancía en mal estado, bajas por caducidad o por faltantes sobre compra.
8. El Departamento de Compras debe proporcionar al Departamento de Ventas y Desarrollo la información de costos de compra de los artículos de toda licitación en que participe alguna Farmacia del SSTE EV.
9. Toda transferencia de medicamentos entre Farmacias debe tener la autorización del Departamento de Compras.
10. El Departamento de Compras debe recibir quincenalmente de las Farmacias los listados de medicamentos próximos a caducar en el correo institucional para su análisis
11. El Departamento de Compras envía el listado de medicamentos próximos a caducar para su promoción al Departamento de Ventas y Desarrollo.
12. El Departamento de Compras debe recibir quincenalmente de las Farmacias el listado de medicamentos de lento desplazamiento en el correo institucional para su trámite correspondiente.
  - a) Promover permanentemente con los laboratorios y proveedores apoyos de promociones y ofertas de medicamentos, perfumería, abarrotes, lácteos y

otros productos en las Farmacias, y artículos de electrónica, línea blanca, equipos de cómputo y muebles en las Tiendas de Electrodomésticos

13. La negociación de compra tiempo aire para telefonía celular realizada por Farmacia, se debe sujetar a los lineamientos establecidos con el proveedor autorizado.
14. Con relación a las memas la primera opción es ofertar los productos antes de ser caducados, en segunda opción realizar la negociación con los proveedores para su devolución y por último se realiza mensualmente la baja del sistema con su proceso correspondiente.
15. Con relación al total de mermas, se debe considerar lo siguiente:
  - a) Levantar acta administrativa avalada por la Subdirección de Comercialización, Unidad Jurídica y Órgano Interno de Control, relacionando los medicamentos que deban ser dados de baja por su caducidad.
- 16.- Para realizar baja de productos por robo, siniestro o cierre de un punto de venta debe ser solicitado por la Unidad Jurídica y Dirección-Gerencia.

## **II. Farmacias y Almacén de Farmacias**

1. La persona titular del Departamento de Compras debe realizar los pedidos de artículos en función de las necesidades reportadas por las personas responsables de las Farmacias directamente al proveedor para las Farmacias y el Almacén de Farmacias, en los siguientes casos:
  - Medicamentos de patente y genérico, de alta rotación y de los que se oferten con un descuento adicional al precio oficial, respetando el límite establecido en la Ley de Adquisiciones y que se encuentren clasificados en la Ley General de Salud, artículo 226, fracciones IV, V y VI.
  - Medicamentos de patente de nuevo lanzamiento o re-lanzamiento por parte del laboratorio, con un máximo de una pieza por presentación y por Farmacia, con un costo no superior al que resulte de aplicar el precio Farmacia menos el descuento comercial vigente.
  - Productos que no entren en los clasificados en la Ley General de Salud, articulan 226, fracciones IV, V y VI., solo podrán solicitarse con el acuerdo previo y por escrito del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV.
  - Para el Almacén de Farmacia no se elaborarán pedidos de abarrotes debido a las restricciones por parte de la Secretaria de Salud, por no contar con medicamentos y abarrotes en el mismo espacio físico (clave S.C.I.A.N.).
  - Leches comerciales y de prescripción, se elaborarán siguiendo los parámetros de rotación.
  - Material de curación, se deben conseguir artículos con precios competitivos siguiendo estándares de calidad.

2. Solo el Departamento de Compras y Farmacias autorizadas podrán realizar el pedido diario de las Farmacias asegurando el costo más bajo; por lo que se deben comparar los precios de los mayoristas y distribuidores a través de un cotizador (cuadro comparativo). Dicho documento debe actualizarse diariamente con los catálogos de precios de los mayoristas y distribuidores y considerar el Almacén de Farmacias como un proveedor a fin de evitar que se compren productos existentes en bodega, así como los productos de lento desplazamiento que se encuentre en otra sucursal.

En el caso de requerir medicamentos e insumos del Almacén para el pedido diario se debe formular el formato de traspaso para su posterior reparto a la Farmacia.

3. La recepción de los artículos se debe realizar cotejando la existencia física contra lo amparado en la factura del proveedor, que concuerde el código de barras impreso en la factura contra el físico y verificando que dicho estado físico sea el óptimo para su venta. En caso de existir diferencias se sujeta a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Comercialización.
4. En la recepción de medicamentos entregados por el proveedor se debe verificar que la fecha de caducidad no sea menor a 12 meses a excepción de los productos de alta rotación autorizado por el Departamento de Compras. En el caso de leches comerciales y de prescripción su vigencia no será menor a 6 meses.
5. Toda entrada de medicamentos, perfumería, abarrotes, lácteos y otros, se debe ingresar al sistema informático. Generando los reportes de existencia para las Farmacias.

6. El acomodo, exhibición y salida de artículos se debe sujetar al sistema de primeras/entradas, primeras/salidas, a excepción de los artículos que con fecha de caducidad menor al más antiguo.
  
7. Se podrán recibir las solicitudes de traspasos de mercancía de las Farmacias, y su salida del Almacén será a través del reporte Pedido de Sucursal con la autorización de la persona encargada del mismo. En el caso de traspasos de mercancía entre Farmacias (deben estar de mutuo acuerdo) y operativamente el Departamento de Compras registra el movimiento en el sistema informático.

### **III. ALMACÉN ELECTRODOMÉSTICOS**

1. La persona titular del Departamento de Compras corresponde fincar los pedidos de electrodomésticos a los proveedores, y su elaboración está en función al desplazamiento de los artículos, programas especiales o de temporada, en coordinación con la persona encargada de Tienda de Electrodomésticos y con la autorización de la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
2. Los pedidos de temporada para las Tiendas de Electrodomésticos deben ser elaborados en los meses de marzo/abril y agosto/septiembre, teniendo como referencia los eventos del 10 y 15 de mayo y las gratificaciones del buen fin y fin de año, respectivamente.
3. Se podrán elaborar pedidos especiales de electrodomésticos, para atender las necesidades de venta de las y los derechohabientes en los eventos itinerantes realizados durante el año en el Estado de Veracruz.
4. Toda compra de artículos de electrónica, línea blanca y equipos de cómputo, se debe realizar mediante pedido y debe contar con la autorización de la persona correspondiente de acuerdo a la siguiente tabla: (analizar tabla con respecto al reglamento del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del SSTE EV).
5. La recepción de los artículos se debe realizar cotejando la existencia física contra lo amparado en la factura del proveedor, verificando que el estado físico sea el óptimo para su venta. En caso de existir diferencias se sujeta a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Comercialización.

6. Toda entrada de artículos de electrónica, línea blanca, equipos de cómputo y muebles, debe ser ingresada al sistema informático. Generando los reportes de existencia para las Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles.
7. El acomodo, exhibición y salida de artículos se debe sujetar al sistema de (primeras/entradas, primeras/salidas), a fin de propiciar su venta y evitar merma por nulo o lento desplazamiento de mercancía.
8. Se podrán recibir las solicitudes de traspasos de mercancía de las Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles y su salida del Almacén será a través del reporte de traspaso, autorizada por la persona titular del Departamento de Compras y verificado por el Departamento de Supervisión.
9. Es responsabilidad de la persona encargada del Almacén, el controlar y conservar la mercancía bajo su custodia, en estado óptimo para su venta.

## DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

1. El personal adscrito al Departamento de Supervisión que por actividad propia de sus funciones tenga bajo su responsabilidad la supervisión de las Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Estacionamientos debe contar con el registro de huella en cada centro de trabajo asignado, con la finalidad de controlar sus ingresos y salidas a los mismos.
2. En el caso de que el lector del reloj checador en Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos no reconozca la huella digital del personal adscrito al Departamento de Supervisión debe reportarse al Departamento de Informática para registrar sus horarios de entrada y salida de la jornada laboral o de manera manual en la bitácora de la Farmacia con el visto bueno de la o del Encargado. No hacerlo sin justificación oficial se considera como falta de asistencia sujeta al descuento correspondiente.
3. El registro y permanencia de su jornada laboral en oficinas centrales, se debe apegar a lo establecido en las políticas del Departamento de Recursos Humanos (apartado III.- Control de Personal).
4. El Departamento de Supervisión debe utilizar la guía de supervisión mediante la cual elabore los reportes que justifiquen su permanencia en los centros de trabajo asignados bajo su responsabilidad, mismos que sirven de soporte en caso de auditorías.
5. El Departamento de Supervisión es el responsable de realizar los inventarios de mercancía en todos los puntos de ventas y almacenes en los dos periodos oficiales de cada ejercicio fiscal: mayo-junio y octubre-noviembre; cuando se realice cambio de encargado o cuando la Subdirección de Comercialización lo considere necesario.

6. El Departamento de Supervisión es el responsable de vigilar que se cumpla la normatividad que marque la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) en el llenado de libros de medicamentos controlados y antibióticos.
7. El Departamento de Supervisión debe dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que sean reportados en la guía de supervisión.
8. El Departamento de Supervisión debe vigilar que las Farmacias, Tiendas de Electrodomésticos y Estacionamientos apliquen lo establecido de Imagen Institucional, así como el servicio prestado a las y los derechohabientes y clientes.
9. El Departamento de Supervisión está facultado para levantar el acta correspondiente y dar el tramite a que dé lugar ante situaciones de negligencia, desacato o faltante de mercancía, al personal adscrito en puntos de ventas y almacenes; haciendo de conocimiento a su jefe inmediato para que sea sometido a decisión de las personas titulares de la Subdirección de Comercialización y Departamento de Recursos Humanos para deslindar las responsabilidades y ejecutar las medidas correctivas a que haya lugar.

## I. EN FARMACIAS

1. El Departamento de Supervisión debe vigilar el cumplimiento de los horarios autorizados en Farmacias para la atención a las y los derechohabientes y clientes.
2. El Departamento de Supervisión debe validar que cada Farmacia cuente con un fondo revolvente debidamente autorizado y soportado mediante el resguardo firmado por la persona titular de la Subdirección de Comercialización, Subdirección de Finanzas y la o el responsable de su manejo. Dicho resguardo debe ser actualizado cada inicio de año y en caso de cambio de Encargada/Encargado.
3. El Departamento de Supervisión debe validar que cada Farmacia disponga de un fondo fijo para cambios de moneda debidamente autorizado y soportado mediante el resguardo firmado por la persona encargada de la Farmacia y por la o el responsable de su manejo.
4. El Departamento de Supervisión debe tramitar ante el área que corresponda la dotación de batas de servicio y gafetes al personal adscrito a Farmacias y Almacén, para el desarrollo de sus actividades, así como el verificar que los porte durante su jornada de trabajo.
5. El Departamento de Supervisión debe verificar que las Farmacias estén llevando a cabo el plan de marketing establecido por el Departamento de Ventas y Desarrollo.

6. El Departamento de Supervisión debe vigilar que la Farmacia exhiba letreros que indiquen a las y los derechohabientes los requisitos para ejercer la prestación del crédito.
7. El Departamento de Supervisión debe revisar que la Farmacia cuente con los libros para consulta, como son:
  - Suplemento de Farmacias (Farmacopea de los Estados Unidos Mexicano) y
  - Manual de Procedimientos Normalizados de Operación (PNO).
  - Reglamento Interno de Farmacias.
8. En cuanto al manejo de los medicamentos controlados, el Departamento de Supervisión, debe vigilar lo siguiente:
  - Sólo se vendan con receta médica y que su suministro se realice bajo un control establecido.
  - Que el personal de Farmacia observe la prescripción médica implícita en la receta.
  - Que la venta de estos medicamentos quede asentada en los libros autorizados por la Secretaría de Salud y las recetas se mantengan archivadas por tres años.
  - Que el responsable sanitario avale los registros de movimientos de entrada y salida con su firma autógrafa en los libros de psicotrópicos autorizados (de acuerdo a la normatividad de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos).
9. En el manejo de los medicamentos de alta especialidad, el Departamento de Supervisión, debe vigilar lo siguiente:

- En el caso que un cliente solicite un medicamento de alta especialidad sea cubierto por adelantado el 50% del importe total y pagar el restante 50% al momento de recibir dicho medicamento.
10. El Departamento de Supervisión, debe revisar que las listas de medicamentos próximos a caducar sean enviadas quincenalmente en tiempo y forma al Departamento de Compras.
  11. EL Departamento de Supervisión debe validar la cédula de medicamentos caducados emitida por el Departamento de Compras de los medicamentos que no sean aceptados por el proveedor para devolución y retirar de los puntos de venta, una vez que sean dados de baja del sistema informático.
  12. En el caso de los medicamentos psicotrópicos caducados, el Departamento de Supervisión se debe asegurar que el personal de Farmacias los maneje como residuos tóxicos, los separe dentro de la gaveta especial y se notifique al responsable sanitario para su trámite ante la Secretaría de Salud e informar al Departamento de Compras para su baja del sistema informático.
  13. El Departamento de Supervisión se debe asegurar que las Farmacias den cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 de la Ley de Equilibrio Ecológico, artículo mediante el cual son autorizadas para entregar los medicamentos psicotrópicos caducados a las empresas autorizadas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y de acuerdo al trámite con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) para su confinamiento.

14. El Departamento de Supervisión debe verificar que los ingresos por la venta diaria en Farmacia sean depositados en el banco local que corresponda o entregados a la compañía transportadora de valores en los tiempos y formas establecidos.

## **II. EN TIENDAS Y ALMACÉN DE ELECTRODOMÉSTICOS**

1. El Departamento de Supervisión debe vigilar el cumplimiento de los horarios autorizados en reglamento interno de Tiendas de Electrodomésticos para la atención a las y los derechohabientes y clientes.
2. El Departamento de Supervisión debe validar que cada una de las Tiendas de Electrodomésticos cuenten con un fondo revolviente para gastos menores de operación debidamente autorizado y soportado mediante el resguardo firmado por la persona titular Subdirección de Comercialización, Subdirección de Finanzas y por la persona responsable de su manejo. Dicho resguardo debe ser actualizado cada inicio de año y en caso de cambio de Encargada/Encargado.
3. El Departamento de Supervisión debe tramitar ante el área que corresponda la dotación de gafetes al personal adscrito a Tiendas de Electrodomésticos, así como validar que lo porten durante su jornada de trabajo.
4. El Departamento de Supervisión debe verificar que las Tiendas de Electrodomésticos cuenten con carteles de promoción de las ofertas de los productos, así como la ejecución de los programas promocionales.

5. El Departamento de Supervisión debe vigilar que la Farmacia estén llevando a cabo el plan de marketing marcado por el Departamento de Ventas y Desarrollo.
6. El Departamento de Supervisión se debe asegurar que los artículos inventariados se encuentren en perfectas condiciones físicas y de operación para su venta, así como validar que aquellos que se encuentren dañados sean colocados físicamente en el área de bodega y haya sido tramitada su reposición ante el proveedor correspondiente, por lo que deberán estar soportados por la nota de devolución debidamente requisitada y firmada de aceptación por el proveedor de que se trate para el tramite a que haya lugar.
7. En los casos en que los artículos dañados no sean aceptados a devolución por los proveedores, el Departamento de Supervisión se debe asegurar que dichos artículos se encuentren debidamente identificados en el Almacén de acuerdo al formato de validación de existencias y debe informar por escrito a la Subdirección de Comercialización y al Departamento de Compras para su trámite correspondiente.
8. El Departamento de Supervisión se debe asegurar que los artículos inventariados en Tiendas y Almacén de Electrodomésticos se encuentren en perfectas condiciones físicas y de operación para su venta, así como validar que aquellos que se encuentren dañados, previa acta administrativa formulada a quien los tiene bajo su responsabilidad, sean colocados físicamente en el área de bodega y haya sido tramitada su reposición ante el proveedor correspondiente, por lo que deben estar soportados por la nota de devolución debidamente requisitada y firmada de aceptación por el proveedor de que se trate para el tramite a que dé lugar.

9. En los casos en que los artículos dañados no sean aceptados a devolución por los proveedores, el Departamento de Supervisión debe vigilar que dichos artículos se encuentren debidamente identificados en bodega y en el periodo de inventario, dentro del proceso que se tiene establecido para ello, se levante un acta administrativa al personal de Tienda y Almacén de Electrodomésticos según corresponda por el valor de los artículos y sea sometido a decisión de la persona titular de la Dirección-Gerencia para deslindar las responsabilidades y ejecutar las medidas correctivas a que haya lugar. Lo anterior, sin menoscabo que en los casos de daños irreparables, desvío, robo o sustracción por propia responsabilidad o falta de cuidado por parte del personal de Tienda y Almacén de Electrodomésticos, se proceda con las medidas de apremio para determinar las responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que hubiere lugar por la autoridad competente.

### III. UNIDADES MÓVILES

1. El Departamento de Supervisión debe estar presente cuando las Unidades Móviles carguen o descarguen mercancía.
2. De manera periódica el Departamento de Supervisión debe realizar revisión al inventario bajo la responsabilidad de la persona Encargada de la Unidad Móvil, debiendo reportar las anomalías que llegasen a suscitarse a la Subdirección de Comercialización y al Departamento de Ventas y Desarrollo para deslindar las responsabilidades y ejecutar las medidas correctivas a que haya lugar y que así disponga la Dirección-Gerencia. Lo anterior, sin menoscabo que en los casos de daños irreparables, desvío, robo o sustracción por propia responsabilidad o falta de cuidado por parte del personal de las Unidades Móviles, se proceda con las medidas de apremio para determinar las responsabilidades civiles,

administrativas y/o penales a que hubiere lugar por la autoridad competente.

3. El Departamento de Supervisión podrá revisar el calendario de visitas establecido para las Unidades Móviles.

## **DEPARTAMENTO DE CONTROL ADMINISTRATIVO**

### **I. CRÉDITO**

1. El SSTE EV no está obligado a autorizar la venta a crédito al derechohabiente, que no cumpla con los requisitos documentales establecidos para Farmacia, Tienda de Electrodomésticos y Unidades Móviles.
2. El primer descuento a los derechohabientes se efectúa en la quincena más próxima a la fecha de compra, conforme lo permita el calendario formulado por la oficina retenedora.

### **II. Otorgamiento de crédito por financiamiento**

1. El Departamento de Control Administrativo recibe la documentación de las empresas con financiamientos para cotejo, verificación y tramitar el pago correspondiente.
2. Si la documentación recibida no contiene o no cumple con todos los requisitos establecidos en el convenio se devolverá a la empresa particular del financiamiento sin ninguna responsabilidad para el SSTE EV.
3. Se debe registrar en el sistema informático las pólizas de diario correspondientes al otorgamiento de financiamientos y se turna al Departamento de Contabilidad para su validación y resguardo tres días posterior a su fecha de recepción.

### III. VALIDACIÓN

1. Conciliar mensualmente los saldos de proveedores de Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos emitidos por la Subdirección de Finanzas y el Departamento de Contabilidad, a fin de detectar diferencias y realizar los ajustes correspondientes.
2. La documentación que ampara los cortes de caja diario de Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos (corte caja, ficha de depósito, tickes de ventas, pagares) se deben recibir diariamente para su revisión.
3. Las ventas en efectivo se deben depositar diariamente al día siguiente hábil antes de las 12:00 horas a nombre del Seguro Social de Los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, en la cuenta asignada por la Subdirección de Finanzas, correspondiente a Farmacias y/o Tiendas de electrodomésticos según sea el caso.
4. La información mensual relacionada con ventas, compras se debe turnar por escrito al Departamento de Contabilidad, con copia a la Dirección-Gerencia y Órgano de Control Interno, en los primeros seis días hábiles del mes siguiente.
5. Se deben registrar diariamente las pólizas de diario de ingresos y de egresos para el traspaso a bancos de Farmacias como de Tiendas de Electrodomésticos.
6. Se debe turnar al Departamento de Contabilidad toda la documentación de ventas de Farmacias y Tiendas de Electrodomésticos diariamente con sus respectivos anexos al Departamento de Contabilidad para su registro y resguardo, teniendo como plazo máximo el sexto día hábil del siguiente mes.

#### IV. UNIDADES MÓVILES

1. Todo requerimiento de mercancía para las Unidades Móviles debe ser elaborado de forma conjunta por la persona encargada de la unidad y de la o del titular del Departamento de Ventas y Desarrollo, así como contar con la autorización de las personas titulares de la Subdirección de Comercialización y Departamento de Compras.
2. El surtimiento de mercancía de la unidad de transporte se debe realizar ante la presencia de las personas siguientes: Encargada/Encargado de la Unidad Móvil, Encargada/Encargado de Almacén de Electrodomésticos, personal designado por la Jefa/Jefe del Departamento de Ventas y Desarrollo y personal designado por la Jefa/Jefe del Departamento de Supervisión.
3. La persona titular del Departamento de Ventas y Desarrollo debe elaborar previamente el programa mensual de visitas de la Unidad Móvil.
4. La persona encargada de la Unidad Móvil debe entregar semanalmente la documentación de las ventas a crédito realizadas durante la misma, al Departamento de Ventas y Desarrollo.

## **V FINANCIAMIENTOS EN UNIDADES MÓVILES**

1. El SSTE EV debe establecer de acuerdo al convenio de financiamiento firmado con cada empresa el porcentaje de interés aplicado, así como el plazo de pago.
2. La Institución no se hace responsable de las relaciones laborales ni de las disposiciones internas de las empresas con las que se tenga convenio de financiamiento.

## DEPARTAMENTO DE VENTAS Y DESARROLLO

### I. PRODUCTO

1. Ofrecer medicamentos de patente, genéricos y/o similares; y artículos de marcas reconocidas en el mercado.
2. Proporcionar medicamentos y suplementos de nueva generación en el mercado para el tratamiento de enfermedades.
3. Presentar un precio de venta establecido a través de una política de precios.
4. Proponer y/o adaptar nuevas líneas comerciales, que potencien la comercialización de nuestros productos y medicamentos.

### II. DISTRIBUCIÓN

1. Los medicamentos y productos deben estar disponibles en cualquier punto de venta.
2. El abasto y la cantidad de nuestros medicamentos y productos deben ser suficientes en cualquier punto de venta para cubrir oportunamente la demanda de nuestros derechohabientes y clientes.
3. La entrega final de nuestros medicamentos y productos se debe realizar de manera oportuna y confiable.

4. El Almacén de existencias se ubica en es la bodega de la av. Revolución para las Farmacias y la bodega de Plaza Morelos para el caso de las Tiendas de Electrodomésticos y Unidades Móviles.

### III. COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

1. Las actividades de promoción se deben fijar de acuerdo a un programa de ventas y conforme a un plan de medios que considere las características de los puntos de venta.
2. En función del plan de medios que se adopte, se debe determinar el conducto de comunicación que resulte accesible y adecuado a nuestras necesidades y posibilidades.
3. Proponer, conceptualizar y rediseñar nuestra página web, así como nuestro portal de redes sociales en Facebook para aprovecharles como nuevas herramientas en nuestro sistema de mercadeo.
4. Conceptuar y aplicar un programa estratégico para reposicionarnos y recuperar nuestro mercado natural conformado por nuestros derechohabientes y afiliados.

### V. DESARROLLO

1. Proponer permanentemente a la Institución cursos relacionados a ventas y desarrollo para el mejoramiento de las demás áreas del SSTE EV.

2. Proponer la realización de proyectos que redunden en el desarrollo del programa de trabajo de la Institución.
  
3. Diseñar proyectos de vinculación con instituciones de educación superior (públicas y/o privadas) a efecto de coadyuvar en los programas derivados de estudios de mercado y de planes generales que detecten las necesidades específicas de formación.

## FARMACIAS

### I. DE OPERACIÓN

1. Los horarios de atención a las y los derechohabientes y clientes, son los siguientes:

- Cristal (Xalapa), de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.
- Museo (Xalapa), de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.
- Revolución (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.
- José Ma. Mata (Xalapa), de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.
- Coatepec, de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas.
- Xico, de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas y domingo de 8:30 a 15:00 horas.
- Cardel Centro, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas y domingo de 8:00 a 15:00 horas.
- Cardel Mercado, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas y domingo de 8:00 a 15:00 horas.

Los días autorizados para el cierre de operación en Farmacias son:

- 1° de enero.
- 1° de mayo.
- Viernes Santo.
- 22 de julio, Fiesta Patronal, aplicando solo para la Farmacia ubicada en Xico.
- 25 de diciembre.
- Por causa de levantamiento de inventarios.

2. Cada Farmacia debe disponer de un fondo revolvente para gastos menores de operación debidamente autorizado y soportado mediante el resguardo firmado por la Subdirección de Comercialización y por la persona responsable de su manejo. Dicho resguardo deberá ser actualizado cada inicio de año.
3. Cada Farmacia debe disponer de un fondo fijo para cambios de moneda debidamente autorizado y soportado mediante el resguardo firmado por la Subdirección de Comercialización y por la persona responsable de su manejo. Dicho resguardo deberá ser actualizado cada inicio de año.
4. El personal de Farmacias debe portar durante su jornada de trabajo las batas de servicio y gafetes que le son proporcionadas para el desarrollo de sus actividades.
5. Toda Farmacia debe exhibir carteles de promoción de las ofertas de los productos.
6. Las Farmacias deben contar con letreros que indiquen a las y los derechohabientes los requisitos para ejercer la prestación del crédito.
7. La Farmacia debe contar con libros para consulta, como son:
  - Diccionario de Especialidades Farmacéuticas (PLM),
  - Suplemento de Farmacias, y
  - Manual de Procedimientos de Farmacia (PNO).
8. Para el manejo de medicamentos controlados, el personal adscrito a Farmacia debe observar lo siguiente:
  - sólo se venden con receta médica;

- su suministro se debe realizar bajo un estricto control;
  - se debe observar la prescripción médica implícita en la receta;
  - su venta debe ser asentada en los libros autorizados por la Secretaría de Salud; y
  - la receta se mantiene archivada para cualquier aclaración.
9. La venta de medicamentos oncológicos está sujeta a lo siguiente:
- La o el derechohabiente o cliente que solicite medicamento oncológico debe cubrir por adelantado el 50% del importe total y pagar el restante 50% al momento de recibir el producto.
  - Estos medicamentos se deben vender únicamente sobre pedido.
10. El personal de Farmacia responsable de tramos específicos de medicamentos, debe vigilar las fechas de caducidades de los mismos, y separar aquellos que cuenten con tres meses de anticipación a la fecha indicada de caducidad y hacerlo de conocimiento de la persona encargada de la misma para el trámite que proceda al respecto.
11. La persona encargada de Farmacia es la responsable de vigilar que los medicamentos próximos a caducar, cuya devolución haya sido aceptada por los proveedores mayoristas (tres meses de anticipación de la fecha indicada en el producto), sean retirados oportunamente de los anaqueles; así como de elaborar la nota de devolución correspondiente y recabar la firma de aceptación del proveedor para descontarla del próximo pago.
12. Los medicamentos caducados que no son aceptados a devolución por los proveedores mayoristas y laboratorios, deben ser separados de los anaqueles y en el próximo inventario se debe levantar un acta administrativa por el valor de

los productos para someterlo a decisión de la persona titular de la Subdirección de Comercialización y de la Dirección-Gerencia.

13. En cuanto a los medicamentos psicotrópicos el personal de Farmacia debe observar lo siguiente:
  - Deben ser considerados como residuos tóxicos.
  - Deben ser retirados de la gaveta especial y se proceda a darlos de baja en el libro de productos controlados por la Secretaría de Salud.
  - Formar parte del acta administrativa levantada al término del inventario.
  
14. El artículo 41 de la Ley de Equilibrio Ecológico autoriza a las Farmacias a entregar los medicamentos psicotrópicos caducados a las empresas autorizadas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y de acuerdo al trámite con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) para su confinamiento.
  
15. La persona encargada de Farmacia debe entregar los ingresos por la venta diaria a la compañía transportadora de valores para su custodia y depósito. La Farmacia que no cuente con éste servicio, debe depositar el dinero en el banco local que le indique la Subdirección de Comercialización.
  
16. La persona encargada de Farmacia debe enviar diariamente a la Subdirección de Comercialización en los formatos correspondientes, los documentos relacionados con la operación, como son: cortes de caja, notas de venta, fichas de depósito, facturas, certificados de recepción, notas de cargo por devolución.
  
17. Será responsabilidad de la persona encargada de Farmacia los artículos faltantes que resulten de la toma física de inventarios. Cuando se presenten

dichos faltantes la Subdirección de Comercialización en coordinación directa con la Dirección-Gerencia debe indicar el procedimiento a seguir.

## II. **VENTAS A CRÉDITO**

1. Las ventas a crédito únicamente son para las o los derechohabientes y pensionados del SSTE EV. Las o los derechohabientes deben tener una antigüedad mínima de seis meses, contar con plaza definitiva, estar afiliados y cotizar al SSTE EV.
2. Para ser sujeto de crédito es necesario que la o el derechohabiente, tenga una percepción neta quincenal mínima de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 m.n.).
3. El monto mínimo del crédito es de \$ 500.00 (quinientos pesos 00/100 m.n.). El máximo de crédito está determinado por una percepción quincenal neta del 100% de más del importe que represente el pago quincenal del crédito, sin que este importe rebase los \$ 5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 m.n.).
4. Las ventas a crédito únicamente son a ocho quincenas para las o los solicitantes en servicio activo y de cuatro meses para las o los solicitantes pensionados.
5. La entrega de los productos a las o los derechohabientes es al momento de efectuar la venta.

6. En el caso de venta de mercancía a Instituciones, con las que se tiene contrato o convenio firmado, el vale de despensa se debe entregar a la o el trabajador en el momento en que se cubra la totalidad de artículos solicitados en el documento.
7. Las ventas a crédito no deben causar interés alguno a la o el derechohabiente.

### III. **REQUISITOS, DESCUENTOS Y RESCISIÓN**

1. Los requisitos documentales que debe cumplir la o el derechohabiente para solicitar el crédito serán los fijados por la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
2. En caso de imposibilidad de asistencia de la o el derechohabiente por causas de salud, podrá solicitar a una persona de su confianza realice el trámite, pero invariablemente la o el derechohabiente suscribirá el pagaré. La persona de confianza de la o el interesado tendrá el carácter de mensajero y dejará al momento de realizar el trámite una copia de su credencial de elector.

3. La Farmacia no está obligada a aceptar la compra si la o el interesado no cumple con los requisitos enunciados los puntos 1 y 2 de éste apartado.
4. La Farmacia debe verificar la documentación presentada por la o el interesado y registrar en el sistema de créditos para la impresión del pagare correspondiente, y recabar la firma de la o el derechohabiente a fin de realizar la venta.
5. El primer descuento a la o el derechohabiente se efectúa en la quincena más próxima a la fecha de venta, conforme lo permita el calendario formulado por la oficina retenedora.
6. Si la o el derechohabiente desea liquidar el saldo del crédito solicitado en forma anticipada, lo puede realizar únicamente en el área de Caja, ubicado en las oficinas centrales del SSTE EV.
7. Las ventas a crédito de medicamentos se deben reportar diariamente al Departamento de Control Administrativo.

#### IV. **COMPRAS Y TRASPASOS**

1. La persona encargada de Farmacia en coordinación con el Departamento de Compras realiza las compras necesarias al proveedor (mayorista o laboratorio), de acuerdo a sus faltantes diarios de artículos.

2. Cada Farmacia se debe sujetar a las disposiciones que en materia de compras determine la Subdirección de Comercialización e informándose a través del Departamento de Compras.
3. Los pedidos de medicamentos solicitados por la Farmacia al proveedor se deben realizar los días de lunes a viernes de las 9:00 a las 14:00 horas. De las 14:01 y hasta las 21:00 horas, se debe solicitar autorización al Departamento de Compras, checando antes que no haya existencias en el Almacén.
4. Los pedidos especiales de medicamentos para surtir recetas médicas se realizan únicamente sobre pedido, solicitando al cliente un anticipo del 50%, debiendo generar la Farmacia el recibo correspondiente por duplicado.
5. La Farmacia en el caso de participar en una licitación, primero debe informar al Departamento de Compras, verificando la existencia o abasto en el Almacén. Una vez realizada la cotización se debe enviar al Departamento de Compras para su revisión y visto bueno, antes de remitirla al cliente.
6. Queda prohibido que la Farmacia realice transferencia de medicamentos sin la autorización de la Subdirección de Comercialización o del Departamento de Compras.
7. Cada Farmacia para abastecerse de medicamentos a través de un traspaso, primero debe checar la existencia en el Almacén o si otra Farmacia tiene sobre abasto o poco desplazamiento del artículo.
8. La Farmacia al recibir los pedidos del proveedor de medicamentos debe verificar lo siguiente:

- a) La fecha de caducidad no debe ser menor a 12 meses.
  - b) Verificar el estado físico de la caja o envoltura se encuentre en buen estado (no manchas o humedad).
  - c) Verificar que el precio cotizado por el proveedor sea el mismo en la factura.
  - d) Checar que el precio de venta no sea igual o mayor al precio máximo al público indicado en la presentación del medicamento.
  - e) Si la presentación del medicamento es diferente a la conocida o se tiene duda, se debe cuestionar al proveedor y consultar al Departamento de Compras para asegurarse que fue comunicado oportunamente.
  - f) Cuando se regrese un medicamento se debe anotar en la factura, de lo contrario no se aceptará la modificación; en el caso de no registrar la devolución y la factura sea pagada por la Oficina de Pago a Proveedores, la persona responsable de la omisión absorberá el error.
  - g) Toda factura no debe contener tachaduras, enmendaduras o anotaciones innecesarias (ni doblarla o maltratarla).
  - h) Deben sellar y firmar todas las hojas que integran la factura, de igualmente con las devoluciones aplicadas (sellar y firmar la nota de crédito y devolución).
  - i) Enviar diariamente las facturas al Departamento de Compras para su trámite de pago.
9. La rotación del inventario en la farmacia debe ser mayor al 70% mensual con la finalidad de evitar aumento en las caducidades de medicamentos.
10. Para la toma de inventarios físicos se utiliza el método PEPS (primeras entradas primeras salidas), colocando los medicamentos de mayor tiempo de caducidad a lo último del anaquel, así al finalizar el mes se identifique los artículos que están próximos a caducar.

11. Los listados de medicamentos próximos a caducar se deben reportar semanalmente el día jueves al Departamento de Compras para su análisis y determinación de ofertas de dichos artículos.
12. En el caso de aquellos artículos (abarrotes) que por su bajo volumen de compra o características de mercado, se podrán realizar de contado.
13. La persona responsable de Farmacia, debe revisar el listado de existencias del Almacén, para cubrir sus necesidades de venta, mediante la solicitud de traspaso.

#### V. **MEDICAMENTOS DE LENTO DESPLAZAMIENTO**

1. Los traspasos de medicamentos de lento desplazamiento se deben realizar previo acuerdo entre la Farmacia que lo solicita y la que lo envía.
2. La Farmacia debe actualizar semanalmente el día jueves el listado de medicamentos de lento desplazamiento, debiendo enviar la información vía electrónica al Departamento de Compras al correo institucional [compras@ssteev.gob.mx](mailto:compras@ssteev.gob.mx) , reportando la siguientes datos: código de barras, descripción, número de piezas, fecha de entrada, fecha de caducidad, costo y nombre del proveedor (formato Excel). Solo se considera la sucursal que cumpla con este requisito.

3. Toda Farmacia debe recibir diariamente del Departamento de Compras la relación de traspasos de medicamentos de lento desplazamiento (número de piezas, fecha de caducidad y nombre de la Farmacia de donde proviene el artículo) que surgieron de su pedido para su autorización y poder así generar el traspaso en el sistema informático.
4. Los medicamentos con fecha de caducidad menor a un año se deben consignar y en caso de no ser vendidos se regresan a la Farmacia de origen. Los medicamentos con fecha de caducidad mayor a doce meses será responsabilidad de la sucursal que solicita el traspaso, se considera como una compra a proveedor.

## ALMACÉN DE FARMACIAS

1. El horario laboral para el personal de Almacén es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas. y sábado de 9:00 a 14:00 horas.
2. El personal de Almacén debe portar durante su jornada de trabajo las batas de servicio y gafetes que le son proporcionadas para el desarrollo de sus actividades.
3. El acceso al área de Almacén está restringido única y exclusivamente a personal adscrito al mismo, así como al personal del Departamento de Supervisión y del Órgano Interno de Control en los períodos de revisiones programadas o inventarios.
4. La recepción de los artículos se debe realizar cotejando la existencia física contra lo amparado en la factura del proveedor, verificando que el estado físico sea el óptimo para su distribución a puntos de venta. En caso de existir diferencias se sujeta a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Comercialización.
5. En la recepción de medicamentos entregados por el proveedor se debe verificar que la fecha de caducidad no sea menor a 12 meses. En el caso de leches populares y de prescripción su vigencia no será menor a 6 meses.
6. Toda entrada de medicamentos, perfumería, abarrotes y otros, debe ser ingresada al sistema informático. Generando los reportes de existencia para las Farmacias.
7. El acomodo, exhibición y salida de artículos se sujeta al sistema de (primeras/entradas, primeras/salidas).

## TIENDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS

### I. De Operación

1. Los horarios de atención a las y los derechohabientes y clientes, son los siguientes:
  - Plaza Morelos (Xalapa), de lunes a viernes de 10:00 a 20:00 horas y sábado de 10:00 a 16:00 horas.
  - 20 de Noviembre (Xalapa), de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 horas y sábado de 10:00 a 15:00 horas.
2. Las Tiendas de Electrodomésticos permanecen cerradas los días:
  - 1° de enero.
  - 1° de mayo.
  - viernes santo.
  - 25 de diciembre.
  - Por causa de levantamiento de inventarios.
3. Cada Tienda de Electrodomésticos debe disponer de un fondo revolvente para gastos menores de operación y cuyo responsable será la persona encargada.
4. El personal de Tiendas de Electrodomésticos debe portar gafetes para el desarrollo de sus actividades
5. Las Tiendas de Electrodomésticos deben exhibir carteles promocionando las ofertas de los productos.
6. Las Tiendas de Electrodomésticos deben contar con letreros que indiquen a las y los derechohabientes los requisitos para ejercer la prestación del crédito.

7. Será responsabilidad de la persona Encargada de la Tienda de Electrodomésticos vigilar que los artículos inventariados se encuentren en perfectas condiciones físicas y de operación para su venta, separando en su caso, en el área de bodega los productos dañados debiendo dar cuenta justificada de la causa o motivo del daño y tramitar su reposición ante el proveedor correspondiente, en el caso de no proceder, la Subdirección de Comercialización en coordinación directa con la Dirección-Gerencia deben indicar el procedimiento a seguir para determinar las responsabilidades a que haya lugar.
8. La persona Encargada de Tienda de Electrodomésticos debe enviar diariamente a la Subdirección de Comercialización en los formatos correspondientes, los documentos relacionados con la operación, como son: cortes de caja, fichas de depósito, facturas, certificados de recepción.
9. Será responsabilidad de la persona Encargada de Tienda de Electrodomésticos de los artículos faltantes que resulten de la toma física de inventarios. Cuando se presenten dichos faltantes la Subdirección de Comercialización en coordinación directa con la Dirección-Gerencia debe indicar el procedimiento a seguir. Lo anterior, sin menoscabo que en los casos de daños irreparables, desvío, robo o sustracción por propia responsabilidad o falta de cuidado por parte del personal de Almacén, Tienda de Electrodomésticos o Unidad Móvil, se proceda con las medidas de apremio para determinar las responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que hubiere lugar por la autoridad competente.

## II. A CRÉDITO:

1. Las ventas a crédito únicamente son para las o los derechohabientes y pensionados del SSTE EV. Las o los derechohabientes deben tener una antigüedad mínima de seis meses, contar con plaza definitiva, estar afiliados y cotizar al SSTE EV.
2. Se otorga un crédito por derechohabiente o pensionado, independientemente del número de plazas que tenga y del monto del crédito solicitado.
3. Para ser sujeto de crédito es necesario que la o el derechohabiente tenga una percepción neta quincenal mínima de \$ 2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.).
4. El monto mínimo del crédito es de \$ 1,000.00 (un mil pesos 00/100 m.n.). El máximo de crédito es determinado por una percepción quincenal neta del 100% de más del importe que represente el pago quincenal del crédito, sin que este importe rebase los \$ 18,000.00 (dieciocho mil pesos 00/100 m.n.).
5. El precio a crédito se determina por el precio de venta (con IVA incluido) más el porcentaje de interés mensual autorizado por la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
6. Las ventas a crédito únicamente son a seis, doce, dieciocho o veinticuatro quincenas para los solicitantes en servicio activo, y de tres, seis, nueve o doce meses para las o los solicitantes pensionados, de acuerdo a la elección del cliente.

## **II. REQUISITOS, DESCUENTOS Y RESCISIÓN**

1. Los requisitos documentales que debe cumplir la o el derechohabiente para solicitar el crédito serán los fijados por la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
2. La Tienda de Electrodomésticos no está obligada a aceptar la venta si la o el interesado no presenta los documentos que se mencionan en el punto anterior.
3. La Tienda de Electrodomésticos debe verificar la documentación presentada por la o el interesado y registrar en el sistema de créditos para la impresión del pagare correspondiente, y recabar la firma de la o el derechohabiente a fin de realizar la venta.
4. El primer descuento a la o el derechohabiente se efectúa en la quincena más próxima a la fecha de compra, conforme lo permita el calendario formulado por la oficina retenedora.
5. Si la o el derechohabiente desea liquidar en forma anticipada el importe del crédito solicitado, lo puede realizar únicamente en el área de Caja, ubicado en las oficinas centrales del SSTE EV.

## **III. SERVICIO Y ENTREGA A DOMICILIO**

1. En caso de defectos del bien adquirido se debe acudir a los centros de servicio autorizados, para que dictaminen lo procedente y, en su caso, hacer efectiva la garantía.

2. La entrega de la mercancía a domicilio se hace mediante la contratación de una empresa que brinde el servicio de fletes.
3. Solo se ofrecerá el servicio de entrega de mercancía a domicilio en las ciudades de Xalapa y lugares circunvecinos. Este servicio se brinda para los artículos de mayor volumen (refrigeradores, estufas, lavadoras, secadoras etc.).

#### **IV. TRASPASOS**

1. La persona encargada debe revisar el listado de existencias del Almacén, para cubrir sus necesidades de venta, mediante la solicitud de traspaso.

## ALMACÉN DE TIENDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS

1. El horario laboral para el personal de Almacén es de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.
2. El acceso al área de Almacén está restringido única y exclusivamente a personal adscrito al mismo, así como al personal del Departamento de Supervisión y del Órgano Interno de Control en los periodos de revisiones programadas o inventarios.
3. La recepción de los artículos se debe realizar cotejando la existencia física contra lo amparado en la factura del proveedor, verificando que el estado físico sea el óptimo para su distribución a puntos de venta. En caso de existir diferencias se sujeta a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Comercialización. El Departamento de Supervisión debe estar presente tanto en este acto como en los traspasos a Tiendas y Unidades Móviles.
4. Toda entrada de artículos de electrodomésticos, muebles y otros, debe ser ingresada al sistema informático. Generando los reportes de existencia para las Tiendas de Electrodomésticos.
5. El acomodo, exhibición y salida de artículos se sujeta al sistema de (primeras/entradas, primeras/salidas) a fin de propiciar su venta y evitar merma por lento o nulo desplazamiento de mercancía.
6. Es responsabilidad de la persona encargada del Almacén de Tiendas de Electrodomésticos de los artículos faltantes que resulten de la toma física de

inventarios. Cuando se presenten dichos faltantes la Subdirección de Comercialización en coordinación directa con la Dirección-Gerencia debe indicar el procedimiento a seguir. Lo anterior, sin menoscabo que en los casos de desvío, robo o sustracción por propia responsabilidad o falta de cuidado por parte del personal de Almacén, se proceda con las medidas de apremio para determinar las responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que hubiere lugar por la autoridad competente.

## UNIDAD MÓVIL

### I. VENTAS

#### I. CRÉDITO:

- a) Las ventas a crédito únicamente son para las y los derechohabientes y pensionados de la Institución y para las y los trabajadores de aquellas organizaciones que tengan convenio con el SSTE EV. Las y los derechohabientes deben tener una antigüedad mínima de seis meses, contar con plaza definitiva, estar afiliados y cotizar al SSTE EV y las y los trabajadores “convenidos” deben acreditar su relación laboral con el organismo en cuestión.
- b) Se otorga un crédito por derechohabiente (activo o pensionado), independientemente del número de plazas que tenga y del monto del crédito solicitado.
- c) Para ser sujeto de crédito es necesario que la o el derechohabiente tenga una percepción neta quincenal mínima de \$ 2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 m.n.).
- d) El monto mínimo del crédito es de \$ 1,000.00 (Un mil pesos 00/100 m.n.). El máximo de crédito está determinado por una percepción quincenal neta del 50% de más del importe que represente el pago quincenal del crédito, sin que este importe rebase los \$ 18,000.00 (Dieciocho mil pesos 00/100 m.n.).
- e) El precio a crédito se determina por el precio de venta (con IVA incluido) más el porcentaje de interés mensual autorizado por la persona titular de la Subdirección de Comercialización.

- f) Las ventas a crédito únicamente son a seis, doce, dieciocho o veinticuatro quincenas para la o el derechohabiente activo, y de tres, seis, nueve o doce meses para la o el solicitante pensionado.

## II. REQUISITOS, DESCUENTOS Y RESCISIÓN

1. Los requisitos documentales que debe cumplir la o el derechohabiente para solicitar el crédito serán los fijados por la persona titular de la Subdirección de Comercialización.
2. La Unidad Móvil y los puntos de venta de los financiamientos con empresas particulares no están obligados a aceptar la compra si la o el interesado no presenta los documentos que se mencionan en el punto anterior.
3. La persona encargada de la Unidad Móvil debe verificar la documentación presentada por la o el interesado y registrar en el sistema de créditos para la impresión del pagare correspondiente, y recabar la firma de la o el derechohabiente a fin de realizar la venta. En el caso de que en el lugar donde se encuentre la Unidad Móvil no capte la recepción de internet, deben reportarlo al Departamento de Ventas y Desarrollo y solicitar la autorización para el llenado manual del formato de pagaré.
4. El primer descuento a la o el derechohabiente se realiza en la quincena más próxima a la fecha de compra, conforme lo permita el calendario formulado por la oficina retenedora.
5. Si la o el derechohabiente desea liquidar en forma anticipada el importe del crédito solicitado, lo puede realizar únicamente en el área de Caja, ubicada en las oficinas centrales de la Institución.

### **III ALMACÉN:**

1. Todo requerimiento de mercancía debe ser elaborado de manera conjunta por las siguientes personas: encargada de la Unidad Móvil y la o el Jefe del Departamento de Ventas y Desarrollo, y deberá contar con la autorización de las personas Titulares de la Subdirección de Comercialización y Departamento de Compras.
2. Toda recepción de mercancía para la Unidad Móvil se debe realizar con la asistencia de las personas: Encargada/Encargado de la Unidad Móvil, Encargada/Encargado de Almacén de Electrodomésticos, personal designado por la Jefa/Jefe del Departamento de Ventas y Desarrollo y personal designado por la Jefa/Jefe del Departamento de Supervisión.
3. La mercancía que se encuentre en la Unidad Móvil, está bajo la custodia de la persona encargada, por lo que los artículos deben permanecer completos y en óptimo estado físico, siendo de más estricta responsabilidad cualquier daño, deterioro, extravío o desvío de éstos.
4. La Unidad Móvil se ajusta al programa mensual de visitas, en caso necesario que la persona encargada decida modificar la ruta debe solicitar la autorización de la persona titular del Departamento de Ventas y Desarrollo.
5. Es responsabilidad de la persona encargada de la Unidad Móvil de los artículos faltantes que resulten de la toma física de inventarios. Cuando se presenten dichos faltantes la Subdirección de Comercialización en coordinación directa con la Dirección-Gerencia debe indicar el procedimiento a seguir.

Lo anterior sin menoscabo en los casos de daños irreparables, desvío, robo o sustracción por propia responsabilidad o falta de cuidado por parte del personal de la Unidad Móvil, se proceda con las medidas de apremio para determinar las responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que hubiere lugar por la autoridad competente.

## **VI.- DIRECTORIO**

### **DIRECCIÓN-GERENCIA**

L.A.E. Francisco Enrique Pérez Carreón

### **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

L.A.E. Ricardo Leonel Lucia Espejo

### **SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

Q.F.B. Sandra Lucero Názer Landero

### **SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

Lic. Felipe Sosa Mora

### **UNIDAD JURÍDICA**

Lic. José Manuel González Mendoza

### **UNIDAD DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO**

C.P. Carlos de Arcangelis Rechy

### **UNIDAD DE GÉNERO**

L.C.P. Melissa Cruz Sagrero

### **ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL SSTEVE**

Lic. Iliana Patricia Sandoval López

## **VII FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

### **ELABORACIÓN**

---

Q.F.B. Sandra Lucero Názer Landero  
**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

### **REVISIÓN**

---

L.A.E. Francisco Enrique Pérez Carreón  
**DIRECCIÓN-GERENCIA**

### **AUTORIZACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

L.A.E. FRANCISCO ENRIQUE PÉREZ CARREÓN  
DIRECTOR - GERENTE

PROFR. EDUARDO ERIC MARTÍNEZ TOY  
TESORERO

PROFR. GUSTAVO ABEL CADENA CARRASCO  
SECRETARIO

PROFR. LEONARDO CAMPOS APARICIO  
VOCAL

PROFR. JOSÉ CRUZ CAPISTRÁN GARRIDO  
VOCAL

Nota: Manual Autorizado por el Consejo de Administración según acta 04 de la 04/2019 Sesión Ordinaria, de fecha de abril de 2019.