

29
2Ej



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE CIENCIAS

**PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA DE LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS SEGUROS PRESTACIONES Y SERVICIOS EN EL
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

ACTUARIO

PRESENTA :

FEDERICO GARDUÑO Y BARRERA



**DIR. DE ESTUDIOS PROFESIONALES
DIVISION DE TESIS
ACT. AURORA VALDES MICHEL**



**1996
FACULTAD DE CIENCIAS
SECCION REGULAR**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

TESIS

COMPLETA



VERDAD NACIONAL
ANFITRION DE
MEXICO

M. en C. Virginia Abrín Baule
Jefe de la División de Estudios Profesionales de la
Facultad de Ciencias
P r e s e n t e

Comunicamos a usted que hemos revisado el trabajo de Tesis:

Planeación y Prospectiva de la Productividad de los Seguros
Prestaciones y Servicios en el Instituto de Seguridad y
Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
realizado por Federico Garduño y Barrera

con número de cuenta 572741 , pasante de la carrera de Actuaría

Dicho trabajo cuenta con nuestro voto aprobatorio.

Atentamente

Director de Tesis
Propietario

Act. Aurora Valdes Michel

Propietario

Act. Carlos F. Espinosa L.

Propietario

Act. Hortensia Cano Granados

Suplente

Act. Noemi Velázquez Sánchez

Suplente

Act. Benigna Cuevas Pinzón

Claudia Carrillo Quiroz
Consejo Departamental de Matemáticas
ACT. CLAUDIA CARRILLO QUIROZ

*PLANEACIÓN Y PROSPECTIVA DE LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS SEGUROS PRESTACIONES Y
SERVICIOS EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y
SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL
ESTADO.*

TESIS

*QUE PRESENTA PARA OBTENER EL TITULO DE
ACTUARIO*

FEDERICO GARDUÑO Y BARRERA

A mis Maestros:

*Que con su ejemplo y sus
enseñanzas han sentado en mi
bases para alcanzar más logros.*

A mi Familia:

*Por el apoyo incondicional que de
ellos he recibido a lo largo de mi
vida.*

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
-------------------	---

CAPITULO 1.....10

ANTECEDENTES Y ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE).

1-1. DIRECCIÓN DE PENSIONES CIVILES.....	12
1-2. SEPTIEMBRE DE 1937.....	12
1-3. 5 DE MARZO DE 1946.....	13
1-4. ISSSTE.....	13
1-5. PRESTACIONES.....	13
1-6. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS.....	14

CAPITULO 2.....16

MARCO JURÍDICO Y FUNCIONES

2-1. ESTATUTO.....	17
2-2. LEYES.....	17
2-3. REGLAMENTOS.....	20
2-4. CÓDIGOS.....	25
2-5. DECRETOS.....	25
2-6. ACUERDOS.....	28
2-7. MANUALES.....	33
2-8. NORMAS.....	34
2-9. OFICIO-CIRCULAR.....	34
2-10. DOCUMENTOS NORMATIVOS ADMINISTRATIVOS.....	35
2-11. FUNCIONES.....	37
2-12. ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN 1996.....	40

CAPITULO 3.....41
PLAN DE TRABAJO PARA LA PLANEACIÓN

- 3-1. RECURSOS BÁSICOS.....45
- 3-2. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD.....47
- 3-3. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD A NIVEL CENTRAL.....48
- 3-4. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD A NIVEL DELEGACIONAL.....49
- 3-5. MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD.....50
- 3-6. RED DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD.....58

CAPITULO 4.....59
IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

- 4-1. MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD . 61

CONCLUSIONES.....70

GLOSARIO DE TÉRMINOS.....71

BIBLIOGRAFÍA.....81

INTRODUCCIÓN

El ISSSTE., en su afán y objetivo primordial de servir adecuadamente a los Derechohabientes, a través del mejoramiento de los seguros, prestaciones y servicios que proporciona, constituye una Institución dinámica y en permanente transformación y crecimiento.

Este dinamismo se ve reflejado, en el continuo incremento de servicios que se ha tenido, en los centros de trabajo que integran esta institución, tanto en Unidades Médicas, como en Estancias de Bienestar Infantil, Agencias de Turismo, Centros Culturales, Bibliotecas, Centros Deportivos, Velatorios, Crematorios, Tiendas Farmacias, etc., y demás Unidades Administrativas que conforman a las Delegaciones Estatales y Regionales del Distrito Federal.

En este contexto y con la finalidad de tener un procedimiento para premiar la productividad de los trabajadores del Instituto, considerando como productividad tanto la cantidad de trabajo realizado como la calidad y la calidez de éste, e impulsar el buen funcionamiento de los Seguros, Prestaciones Servicios que proporciona el ISSSTE, es que se realiza el presente proyecto.

El proyecto en su primer capítulo consta de los antecedentes y aspectos generales del Instituto, acontecimientos que paulatinamente fueron moldeando a la Institución hasta llegar ser lo que actualmente es. En su segundo capítulo se hace una recopilación de las leyes, reglamentos, códigos decretos etc., que por su importancia conforman El Marco Jurídico, bajo el cual se logra constituir lo que es la estructura orgánico funcional actual.

En el tercer capítulo se presenta El Plan de Trabajo para la Planeación del Proyecto, en esta parte se presenta el resultado de un análisis sobre la forma de atender los seguros, prestaciones y servicios, su filosofía es congruente con las estrategias de modernizar el sistema de salud y mejoramiento productivo del nivel de vida. En cuanto a las delegaciones el proyecto también considera las funciones operativas y de control que se requieren por parte de las autoridades. En esta parte se consideran los recursos humanos básicos ya que el Instituto cuenta con elementos creativos capaces de innovar y realizar las mejores condiciones en su desempeño, sus recursos saben y pueden satisfacer las demandas de los derechohabientes.

En el cuarto capítulo se presenta La Implantación del Proceso de Productividad en la cual, a fin de garantizar el éxito es recomendable

realizar una "Prueba Piloto" en una unidad de trabajo realizándose en paralelo a los procedimientos actuales, para aprender y extender el proyecto a todas las demás a nivel nacional. La Implantación del Proyecto se apoya en un análisis y diseño de procedimientos basados en la alta administración. Los resultados de este análisis permiten efectuar funciones de capacitación a los empleados para que tengan claro el objetivo de Disponibilidad, Confiabilidad, Ética y Calidez para concentrar su capacidad y talento. Disponibilidad que permitirá la continuidad de los Seguros, Prestaciones y Servicios. Confiabilidad que se reflejará en la probabilidad de que los seguros, prestaciones y servicios se otorguen de acuerdo a los plazos conforme a las reglas ya establecidas y la última dimensión de la productividad que es el servicio al derechohabiente con ética que es un intangible puesto que se relaciona con variables como prontitud y calidez. Esta prontitud se vera reflejada en cuanto el derechohabiente sea atendido satisfactoriamente y con un alto grado de honestidad.

Por último toca al Actuario que con las herramientas con que cuenta preparar un mecanismo como éste Proyecto para lograr un mejoramiento continuo en la calidad de vida de quienes laboran en el ISSSTE.

CAPITULO 1

ANTECEDENTES Y ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE)

El Estado entre las obligaciones que tiene éste con la sociedad es que prospere su economía, en paz libre democrático y capaz de proporcionarle bienestar y justicia a todos los mexicanos.

Basada en las anteriores premisas es que la Constitución de 1917 otorgó a la seguridad social el carácter ineludible al incorporarla al Artículo 123 con la obligación patronal de proporcionar a los trabajadores pensiones, habitaciones cómodas e higiénicas, escuelas, enfermería y otros servicios.

A partir de 1918 los empleados de las instituciones públicas fueron las que inicialmente promovieron la integración de agrupaciones con fines mutualistas o de protección social y laboral con denominaciones como Uniones, Bloques, Consejos y Cooperativas. Así surgieron otras organizaciones de trabajadores al servicio del Estado entre ellas, El sindicato de Limpia de la Ciudad de México y Unión de empleados de Aguas Potables. En 1924 surge la Ley de Organizaciones de Tribunales del Fuero Común del Distrito y Territorios Federales "Que los magistrados, jueces y oficiales que no gozarán de fortuna tuvieron derecho a ser pensionados".

Las organizaciones y disposiciones legislativas, que iban apareciendo establecían prestaciones sociales heterogéneas sujetas a diversas modalidades, sin embargo, persistía el hecho de que un buen grupo de empleados públicos se encontraban al margen de los beneficios de la Seguridad Social que apenas estaban en proceso de gestación. La preocupación Gubernamental por unificar prestaciones y servicios, así como garantizar el acceso a todos los trabajadores del Estado dio por resultado que el 12 de agosto de 1925 se promulgará la Ley General de Pensiones Civiles.

1-1. DIRECCIÓN DE PENSIONES CIVILES

Surge por disposición de la Ley General de Pensiones esta dirección. La cual se encargaría de otorgar los beneficios a que se obligaba al Gobierno de la República basados en el principio de que todos los que percibieran un sueldo con cargo al Estado, se les considerara empleados públicos, cualquiera que fuera la denominación de su cargo.

1-2. SEPTIEMBRE DE 1937

El Presidente Lázaro Cárdenas propuso la Sindicalización de los Trabajadores al servicio del Estado y la Elevación a Norma Jurídica de los derechos de los servidores públicos. El estatuto jurídico aprobado,

amparo la existencia de una sola Central Sindical, surgiendo así La Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado (FSTSE) el 10. de Noviembre de 1938.

1-3. 5 DE MARZO DE 1946

Se expidió una nueva Ley de Pensiones Civiles pero su vigencia fue suspendida por el propio legislador y al año siguiente 1947 se promulga otra Ley ya que la anterior no fue precedida de los estudios técnicos pertinentes pues se omitió el cálculo actuarial indispensable para determinar el costo del servicio.

1-4. I.S.S.T.E.

El 30 de Diciembre de 1959 se promulga la Ley del ISSSTE que abroga la Ley de Pensiones Civiles de 1947 y desaparece la Dirección de Pensiones Civiles y surge en su lugar el ISSSTE en ese momento la población amparada era de 488 mil personas, actualmente es de alrededor de 8.3 millones.

1.5. PRESTACIONES

La Ley que dio origen al Instituto estableció un total de 14 prestaciones a favor de los trabajadores y sus familias, actualmente el Artículo 3° de la

ley establece con carácter obligatorio los siguientes seguros, prestaciones y servicios: Medicina preventiva, seguro de enfermedades y maternidad, servicios de rehabilitación física y mental, seguro de riesgos del trabajo, seguro de jubilación, seguro de retiro por edad y tiempo de servicio, seguro de invalidez, seguro por causa de muerte, seguro por cesantía en edad avanzada, Indemnización global, servicios de atención para el bienestar y desarrollo infantil, servicios integrales de retiro a jubilados y pensionados, arrendamiento o venta de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto, préstamos hipotecarios y financiamientos para vivienda, préstamo a mediano plazo y corto plazo, servicios que contribuyen a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes, servicios turísticos, promociones culturales de preparación técnica, fomento deportivo y recreación y servicios funerarios.

1-6. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

- Ley General de Pensiones Civiles y Retiro DOF, 19 de Agosto de 1925.
- Ley General de Pensiones Civiles y Retiro DOF, 13 de Marzo de 1946.
- Ley de Pensiones Civiles. DOF, 31 de diciembre de 1947.

- **Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. DOF, 30 de diciembre de 1959.**
- **Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (vigente) DOF, 27 de diciembre de 1983.**

CAPITULO 2

MARCO JURÍDICO Y FUNCIONES

Los ordenamientos jurídicos básicos, constituidos por las disposiciones legales y administrativas vigentes externas e internas, que regulan las funciones del ISSSTE son las siguientes:

-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.5-11-1917)

2-1. ESTATUTO

- Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.6-VI-1988)

2-2. LEYES

- Ley de Amparo (D.O.10-I-1936)
- Ley Federal de Radio y Televisión (D.O.19-I-1960)
- Ley Federal de Derechos de Autor (D.O.21-XII-1963)
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado (D.O.28-XII-1963)
- Ley de la Tesorería de la Federación (D.O.3-X-1964)
- Ley Federal del Trabajo (D.O.10-IV-1970)
- Ley para el Control por parte del Gobierno Federal de Organizaciones Descentralizadas y Empresas de Participación Estatal (D.O.31-XII-1970)

- **Ley Federal para Prevenir y Controlar la Contaminación Ambiental (D.O.23-III-1971)**
- **Ley General de Bienes Nacionales (D.O.8-I-1972)**
- **Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles (D.O.31-XII-1975)**
- **Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto público Federal (D.O.26-XII-1976)**
- **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O.29-XII-1976)**
- **Ley General de Deuda. pública (D.O.31-XII-1976)**
- **Ley Orgánica del Tribunal Fiscal de la Federación (D.O.2-II-1978)**
- **Ley del I.V.A. (D.O.29-XII-1978)**
- **Ley de Obras Públicas (D.O.30-XII-1980)**
- **Ley del Código Fiscal de la Federación (D.O.31-XII-1981)**
- **Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos (D.O.31-XII-1982)**
- **Ley de Planeación (D.O.5-1-1983)**
- **Ley Federal de Turismo (D.O.6-II-1984)**
- **Ley Federal de Vivienda (D.O.7-II-1984)**
- **Ley General de Salud (D.O.7-II-1984)**
- **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios**

- relacionados con Bienes Muebles (D.O.8-II-1985)**
- **Ley Federal de responsabilidad de los Servicios Públicos, (D.O.14-V-1985).**
- **Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal (D.O.28-XII-1985)**
- **Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social (D.O.9-I-1986)**
- **Ley Federal de Entidades Paraestatales (D.O.14-V-1986)**
- **Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.24-XII-1986)**
- **Ley de Salud del Distrito Federal (D.O.15-I-1987)**
- **Ley de Valoración Aduanera de Mercancías de Importación**
- **Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 1990 (D.O.29-XII-1989)**
- **Ley Aduanera**
- **Ley de Títulos y Operaciones de Crédito**
- **Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares**
- **Ley Federal de la Reforma Agraria**
- **Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal**
- **Ley General de Asentamientos Humanos**

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta**
- **Ley de ingresos del Departamento del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal de 1990 (D.O.29-XII-1989)**
- **Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera**
- **Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente para la Prevención y Control de la Contaminación Generada por los vehículos automotores que circulen por el Distrito Federal y los municipios de su zona conurbada.**
- **Ley de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 1990 (D.O.29-XII-1989)**
- **Ley de Presupuesto de Egresos del Departamento del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal de 1990 (D.O.29-XII-1989)**

2-3.REGLAMENTOS

- **Reglamento Sanitario de Lavanderías del Distrito Federal (D.O.24-V-1932)**
- **Reglamento para Agencias de Inhumaciones en el Distrito Federal (D.O.25-I-1962)**

- **Reglamento del Seguro de Cancelación de Adeudos Hipotecarios, H. junta Directiva del ISSSTE (D.O.lo. IV-1965)**
- **Reglamento de la Comisión Nacional de Auxilio de los Trabajadores del ISSSTE (D.O.14-II-1972)**
- **Reglamento Interior del Consejo de Salud General (D.O.11-XI-1974)**
- **Reglamento de la Comisión Nacional Mixta de Becas (D.O.29-IX-1976)**
- **Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo (D.O.5-VI-1978)**
- **Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal (D.O.30-VIII-1978)**
- **Reglamento de la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene (D.O.lo-X-1978)**
- **Reglamento de Escalafón (D.O.21-X-1978)**
- **Reglamento de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales (D.O.6-II-1981)**
- **Reglamento interior de la Comisión Intersecretarial Consultiva de la Obra Pública (D.O.8-VI-1981)**
- **Reglamento sobre publicaciones y Revistas Ilustradas (D.O.13-VII-1981)**

- **Reglamento de la Ley de Obras Públicas (D.O.2-IX-1981)**
- **Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal (D.O.18-XI-1981)**
- **Reglamento de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico de Insumos del Sector Salud. (D.O.28-VII-1983)**
- **Reglamento de Prestaciones Económicas del ISSSTE (D.O.7-VI-1984)**
- **Reglamento Interior de Órganos de Gobierno del ISSSTE, (D.O.26--XII-1984)**
- **Reglamento de Cementerios del Distrito Federal (D.O.28-XII-1984)**
- **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos y Cadáveres de Seres Humanos (D.O.20-II-1985)**
- **Reglamento Interior del ISSSTE, (D.O.23-VIII-1985).**
- **Reglamento Financiero del ISSSTE (D.O.4-X-1985)**
- **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (D.O.14-V-1986)**
- **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades Establecimientos, Productos y Servicios (D.O.18-I-1987)**

- **Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.28-VI-1988)**
- **Reglamento de Seguridad y Vigilancia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.9-IX-1988)**
- **Reglamento de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.30-IX-1988)**
- **Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.4-X-1988)**
- **Reglamento de los Servicios de Atención para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.21-XI-1988)**
- **Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente para la Prevención y Control de la Contaminación Generada por los vehículos automotores que circulan por el Distrito Federal y los Municipios de su zona conturbada (D.O.25-XI-1988).**

- **Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.28-VI-1988)**
- **Reglamento de Seguridad y Vigilancia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.9-IX-1988)**
- **Reglamento de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.30-IX-1988)**
- **Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.4-X-1988)**
- **Reglamento de los Servicios de Atención para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.21-XI-1988)**
- **Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente para la Prevención y Control de la Contaminación Generada por los vehículos automotores que circulan por el Distrito Federal y los Municipios de su zona conturbada (D.O.25-XI-1988).**

- **Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera (D.O.25-XI-1988)**
- **Reglamento de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Residuos Peligrosos (D.O.25-XI-1988)**
- **Reformas y Adiciones al Estatuto Orgánico del ISSSTE, (D.O. 4-V-1989).**
- **Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.22-IX-1989)**
- **Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales (D.O.26-I-1990)**
- **Reglamento de Construcción del Distrito Federal y de los Diversos Estados de la República Mexicana.**
- **Reglamento de Diseño Urbano, Estatales y Municipales de la República Mexicana**
- **Reglamento para la Devolución de Depósitos, Aportación Voluntaria, Prorroga de Pago, Pagos Anticipados, Renuncia al Crédito de Vivienda del Fondo de la Vivienda del ISSSTE**
- **Reglamento de la Ley del impuesto Sobre la Renta**

- **Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios relacionados con Bienes Muebles (D.O. 13-II-1990)**

2-4. CÓDIGOS

- **Código Civil en Materia Común**
- **Código Penal**
- **Código Procesal Civil**
- **Código Procesal Penal**
- **Código Federal de Procedimientos penales**
- **Código Fiscal de la Federación (D.O.31-XII-1981)**
- **Código de Comercio**
- **Código de Obras Públicas**
- **Código Civil en Materia Federal**

2-5. DECRETOS

- **Decreto de Promulgación de Protocolo y Modificación de la Convención única sobre estupefacientes (D.O.26-V-1977)**
- **Decreto por el que se establece con carácter obligatorio la Cartilla de Vacunación, destinada a controlar y comprobar individualmente**

la administración de vacunas como parte esencial de la Protección a la Salud de la Niñez (D.O.21-X-1978)

- **Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000**
- **Decreto por el que se establece el Sistema de Inventarios de Bienes Muebles del Sector Público que será coordinado por la Secretaría de Programación y Presupuesto; (D.O.31-V-1983).**
- **Decreto por el que se aprueba el convenio sobre seguridad y salud de los Trabajadores y Medio Ambiente del Trabajo, (D.O. 1-XII-1983).**
- **Decreto por el que las Dependencias y Entidades procederán a celebrar un Programa de Descentralización Administrativa que asegure el avance en dicho proceso. (D.O.18-VI-1984)**
- **Decreto por el que las Dependencias y Entidades procedan a elaborar un programa de Descentralización Administrativa que asegure el avance en dicho proceso (D.O.18-VI-1984)**
- **Decreto por el que los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Servidores Públicos hasta nivel de Director General en el Sector Central o su equivalente en el Sector Paraestatal, deberán rendir al separarse de sus empleos cargos o comisiones, un informe de los asuntos de su competencia**

- y entrega los Recursos Financieros Humanos y Materiales que tengan aseguradas para el ejercicio de sus atribuciones legales, a quien los substitúyase en sus funciones (D.O.2-IX-1988)
- Decreto por el que se dispone que la representación ante los Tribunales Colegiados de Circuito y el Tribunal Fiscal de Federación, por lo que se refiere al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, tanto a nivel central como Delegacional estará a cargo del Titular de la Subdirección General jurídica de dicho Instituto (D.O. 4-X-1989)
 - Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio Fiscal de 1990 (D.O.29-XII-1989)
 - Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Salud 1989-1994
 - Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Desarrollo Urbano y Vivienda 1989-1994
 - Decreto que establece Estímulos Fiscales para fomentar la construcción de Vivienda de Interés Social
 - Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Vivienda conforme al cual el Gobierno Federal, establece el Marco General de Acciones en Materia de Vivienda, así como las bases de Coordinación con los Gobiernos Estatales y Municipales y con

los Sectores Social y Privado

- Decreto de la Descentralización de la Administración Federal.

2-6. ACUERDOS

- Acuerdo de Delegaciones de Facultades (D.O.10-X-1937)
- Acuerdo por el que se establece la semana laboral de cinco días de duración para los trabajadores de las Secretarías y Departamentos de Estado, Dependencia del Ejecutivo Federal y demás Organismos Públicos e Institucionales que se rijan por la ley Federal de los Trabajadores del Estado, (D.O. 28-XII-1972).
- Acuerdo por que se dispone que las Secretarías y Departamento de Estado, Organismos descentralizados y Empresas de Participación Estatal de la Administración Pública Federal procedan a implantar las medidas necesarias delegando facultades en Funcionarios Subalternos, para la más ágil toma de decisiones y tramitación de asuntos, (D.O. 5-IV-1973).
- Acuerdo por el que se modifica la estructura de la Comisión de Recursos Humanos del Gobierno Federal, (D.O.5-IV-1973).
- Acuerdo por el que se modifica la estructura de la Comisión de Recursos Humanos del Gobierno Federal (D.O.31-I-1977).

- **Acuerdo del Ejecutivo Federal por el que dispone que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal puedan realizar los Actos que Legal y Administrativamente procedan para establecer un sistema de Orientación, información y Quejas (D.O. 19-IX-1977)**
- **Acuerdo de la H. Junta Directiva del Instituto en el que se ordena la creación de la Delegación en cada una de las Entidades Federativas (D.O. 19-VII-1978)**
- **Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la Comisión Intersecretarial de Gasto Financiamiento para el Despacho de Asuntos en Materia de Gasto Público y su Financiamiento así como de los Programas correspondientes de la competencia de las Secretarías de Programación y Presupuesto y de Hacienda y Crédito Público (D.O. 29-VIII-1979)**
- **Acuerdo que establece los formatos para la elaboración y modificación de salidas de Mercancías, Materias Primas y Bienes Muebles a que deban ajustarse las Entidades de la Administración Pública Federal (D.O. 6-II-1981)**
- **Acuerdo que fija los lineamientos para la integración y funcionamiento de los Comités de Compras y de las Comisiones**

Consultivas Mixtas de Abastecimiento de la Administración Pública Federal.

- **Acuerdo por el que las Entidades de la Administración Pública Federal, se agruparan por sectores a efecto de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal se realicen a través de las Secretarías de Estado o Departamento Administrativo (D.O.3-IX-1982)**
- **Acuerdo que regula la asignación y uso de Bienes y Servicios a disposición de los funcionarios y Empleados de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, (D.O. 15-XII-1982).**
- **Acuerdo que regula la asignación y uso de Bienes y Servicios a Disposición de los funcionarios y empleados de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.**
- **Acuerdo sobre Criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos (D.O.11-II-1983)**
- **Acuerdo que establece lo que las Dependencias y Entidades Federales deberán observar de los pedidos y Contratos sobre los Trabajos de Impresión, encuadernación y de artes gráficas en general incluyendo formas continuas, (D.O. 18-V-1983).**
- **Acuerdo que dispone las Acciones Concretas que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal**

deberán instrumentar para la Simplificación Administrativa a fin de reducir, agilizar y dar transparencia a los Procedimientos y Trámites que se realizan ante ellas (D.O. 8-VIII-1984).

- Acuerdo que suscribe el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del ISSSTE, para establecer las Bases y Criterios que permitan dar cumplimiento a los Programas de Otorgamiento de Titularidad regulación de Personal que labora bajo el régimen de Honorarios, así como para implantar modificaciones al reglamento de Condiciones Generales y a los de Escalafón y Bolsa de Trabajo para que estos operen en forma desconcentrada, (D.O. 1-X-1987).
- Acuerdo que establece las Bases Administrativas Generales respecto de las Disposiciones Legales que regulan la asignación y uso de los Bienes y Servicios que se pongan a la Disposición de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal (D.O. 14-I-1988)
- Acuerdo mediante el cual se establecen las disposiciones que se aplicarán en la entrega y recepción del Despacho de los asuntos a cargo de los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y de los Servidores hasta el nivel

de Director General en el Sector Centralizado, gerente o sus equivalentes en el Sector Paraestatal (D.O.5-IX-1988).

- **Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la Comisión Intersecretarial de Planeación, Programación y Financiamiento de la Vivienda.**
- **Acuerdo por el que se establecen las Bases para la Ejecución, Coordinación y Evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Federal (D.O.9-II-1989)**
- **Acuerdo por el que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal incluidas las Sociedades Nacionales de Crédito, Fideicomisos y Fondos de Fomento en ejercicio de las atribuciones y funciones que les competen deberán adoptar las medidas que permitan el aprovechamiento integral y optimo de los recursos infraestructura equipos, bienes y materiales de oficina de que disponen.(D.O.19-IV-1989)**
- **Acuerdo que tiene por objeto establecer las normas y lineamientos que deberán adoptar las Dependencias y Entidades, incluidas las Sociedades Nacionales de Crédito Fideicomiso, Fondas de Fomento con el propósito de adecuar su organización, funcionamiento y objetivos a criterios de disciplina presupuestal**

respecto de la autorización, asignación y utilización de los recursos de que dispongan los servidores públicos, para el eficiente desempeño de las funciones encomendadas

(D.O.20-IV-1989)

- Acuerdo de la H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por el que Delega Facultades a la Subdirección General de Prestaciones Económicas del propio Instituto (D.O.13-VII-1989).
- Acuerdo por el que se crean las Oficinas Centrales de Gestión para Licencias de Construcción que se indican (D.O.21-IX -1989)
- Acuerdo por el que se delega en los Titulares de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, la facultad para otorgar y expedir las Licencias de uso del Suelo en el Area Urbana que sean solicitadas dentro de sus respectivas Jurisdicciones (D.O.21-IX-1989)

2-7. MANUALES

- **Manual de Organización Institucional**
- **Bases Generales del Programa Anual de Control y Auditoria (SECOGEF)**

2-8. NORMAS

- **Normas y Bases Generales para la afectación baja y destino Final de Bienes Muebles del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (D.O.21-XI-1988)**

2-9. OFICIO-CIRCULAR

- **Circular Num. 1202 del 4 de Agosto de 1981 suscrita por el Director General, relativa a disposiciones que permitan la baja en Registros y determinación del destino final de Mobiliario, equipo de oficina así como de Materiales de desecho.**
- **Circular Núm. 23150 del 31 de agosto de 1982 suscrita por el Director General, relativa a disposiciones que se relacionan con el Reglamento para el control y Vigilancia de los Bienes Muebles del 21 de abril de 1976.**
- **Circular Núm. 15 del 1º. de abril de 1984 suscrita por el Subdirector General de Administración, relativa a disposiciones en Materia de celebración de Contratos civiles de prestación de Servicios Profesionales sujetos a Pagos de Honorarios.**
- **Circular Núm 20 del 2 de julio de 1984 suscrita por el Subdirector General de Administración, relativa a la desconcentración de pago de Servicios personales para quienes tienen celebrado**

Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con el Instituto de las entidades Federativas.

- **Oficio-Circular por el que se prorroga el Pacto para la Estabilidad y Crecimiento Económico hasta el 31 de marzo de 1990**

2-10. DOCUMENTOS NORMATIVOS ADMINISTRATIVOS

- **Acuerdo por el que la Comisión de Recursos Humanos del Gobierno Federal, coadyuvará permanentemente con las Entidades del Sector Público, en el establecimiento y cumplimiento de las Normas y Mecanismos necesarios para mantener la Regularidad, Seguridad y Estabilidad en el Trabajo de los Servidores Público. (D.O.9-II-1976).**
- **Convenio de Turno Opcional. (D.O.15-II-1985).**
- **Propuesta de Egresos. (D.O. 31-XII-1987).**
- **Acuerdo que establece las Bases Administrativas Generales respecto de las disposiciones legales que regulan la asignación y uso de los Bienes y Servicios que se pongan a la disposición de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, (D.O.4-I-1988).**
- **Convenio celebrado por una parte el ISSSTE representado por el Director General Dr. Carlos Riva Palacios Velasco y por otra el**

Sindicato Nacional de los Trabajadores del ISSSTE representado por un Secretario General, el Dip. Lic. Carlos Jiménez Macias, para regularizar las jornadas de:

A).- Sábados, domingos y festivos

B).- Domingos y festivos

C).- Sábados y festivos

El págo de la jornada nocturna acumulada un día festivos prima dominical.

- **Manual de Operación de Recursos Humanos.**
(mayo, 1986).
- **Manual de Organización del ISSSTE.**
(Actualización enero 1987)
- **Manual de Normas y Procedimientos para el pago desconcentrado de Tiempo Extra, Guardias y Suplencias.**
(Abril, 1987).
- **Manual de Procedimientos para la creación o Ampliación de Plantillas de Personal.**
- **Acuerdo de Delegación de Facultades.**
- **Políticas Generales y Lineamientos de Operación que**

instrumentan los acuerdos de Delegación de Facultades en Materia de Recursos Humanos.

- **Procedimiento de Ampliación o creación de Plantillas de Personal.**

2-11. FUNCIONES

De la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Artículo 149.- El Instituto tendrá personalidad jurídica para celebrar toda clase de actos y contratos, así como para defender sus derechos ante los tribunales o fuera de ellos, y para ejercitar las acciones judiciales o gestiones extrajudiciales que le competen. El Instituto deberá obtener la autorización previa del Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Programación y Presupuesto y de la Contraloría General de la Federación, para desistirse de las acciones intentadas o de los recursos interpuestos, así como para dejar de interponer los que las leyes le concedan, cuando se trate de asuntos que afecten al erario federal.

Artículo 150.- El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, tendrá las siguientes funciones:

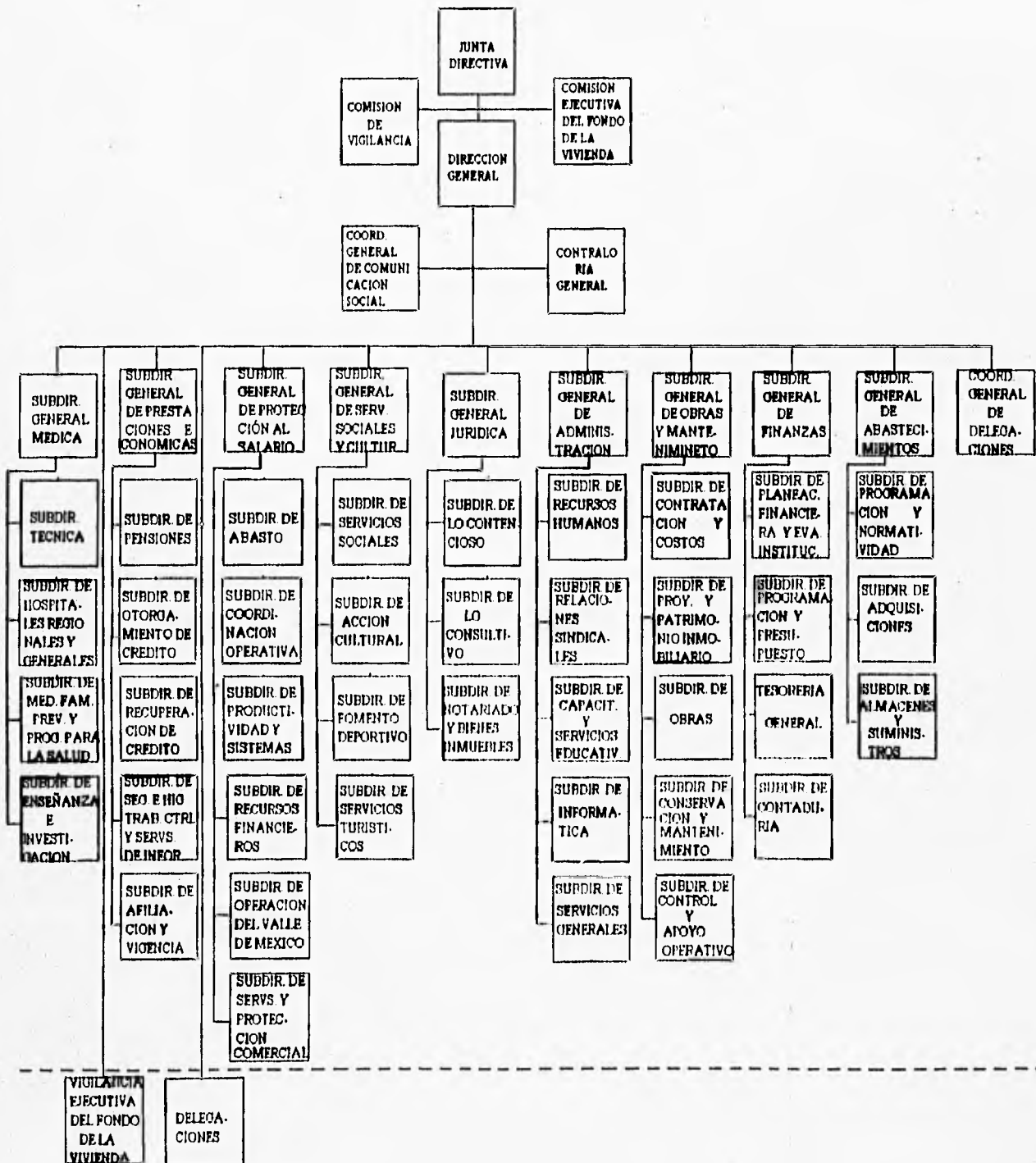
- 1- **Cumplir con los programas aprobados para otorgar las prestaciones y servicios a su cargo.**
- 2- **Otorgar jubilaciones y pensiones.**
- 3- **Determinar, vigilar y cobrar el importe de las cuotas y aportaciones, así como los demás recursos del Instituto.**
- 4- **Invertir los fondos y reservas de acuerdo con las disposiciones de esta Ley.**
- 5- **Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la realización de sus fines.**
- 6- **Establecer la estructura y funcionamiento de sus unidades administrativas.**
- 7- **Administrar las prestaciones y servicios sociales, así como desarrollar las promociones señaladas en las fracciones XI, XII, XVIII y XIX del artículo 3o. de esta Ley.**
- 8- **Difundir conocimientos y prácticas de previsión social.**
- 9- **Expedir los reglamentos para la debida prestación de sus servicios y de organización interna.**

- 10- **Relizar toda clase de actos jurídicos y celebrar los contratos que requiera el servicio.**
- 11- **Las demás funciones que le confieran esta Ley y sus reglamentos.**



ISSSTE

**2-12. ESTRUCTURA DE ORGANIZACION
1996**



CAPITULO 3

PLAN DE TRABAJO PARA LA PLANEACIÓN

Para su implantación del proyecto en las áreas médicas, el proceso se iniciaría en las áreas de servicio que les corresponde a las Unidades de Medicina Familiar de alguna Delegación del Distrito Federal, sin embargo para que el proceso pueda implantarse sólidamente en esas unidades, es necesario incorporar las líneas de servicio que en ellas se prestan siendo:

- . Medicina familiar.
- . Medicina Preventiva.
- . Odontología.
- . Medicina General.
- . Urgencias.
- . Visita Domiciliaria.

Consecuentemente, para implantar el proceso en las Unidades de Medicina Familiar es necesario que además de las Subdirección General de Administración, Subdirección General de Finanzas y Subdirección General de Abastecimientos, los titulares de éstas Subdirecciones Generales junto con el Delegado en cuestión integrarían el grupo de Productividad que serían responsables de la implantación del proceso en las mismas, y los Titulares de las Subdirecciones de Área Médica encabezarían el equipo de Productividad.

Para la implantación en las guarderías la Subdirección General de Servicios Sociales tendrían que definir cuales se incorporarían a la prueba piloto. Sin embargo para que el proceso pueda implantarse en esas unidades sólidamente, es necesario incorporar a él las líneas de servicio que en ellas se prestan como:

- . Medicina Preventiva.
- . Dietología.
- . Psicopedagogía.

Será necesario que participen la Subdirección General de Administración, Subdirección General de Obras y Mantenimiento, Subdirección General Médica y la Subdirección General de Servicios Sociales. Los titulares de estas Subdirecciones Generales, junto con el Delegado en cuestión, integrarían un equipo de Productividad el cual sería responsable de la implantación del proceso en las mismas. Dado que la función sustantiva de las guarderías corresponde a las Subdirecciones de Área de Servicios Sociales los titulares de ésta encabezarían dicho equipo de productividad.

Para la implantación en las tiendas la Subdirección General de Protección al Salario tendrían que definir cuales se incorporarían a la prueba piloto, sin embargo para que el proceso pueda implantarse en esas unidades

sólidamente, es necesario incorporar los servicios que en ellas se prestan siendo:

- . Abarrotes.
- . Salchichonería.
- . Línea Blanca.

También en este caso será necesario que participen la Subdirección General de Administración, Subdirección General de Obras y Mantenimiento, Subdirección General de Protección al Salario. Al igual de los otros comités los titulares, junto con el Delegado en cuestión integrarán un equipo de productividad el cual sería responsable de la implantación del proceso en las tiendas. Dado que la función sustantiva de las tiendas corresponden a las Subdirecciones de Área de Protección al Salario los titulares de éstas encabezarán dicho equipo de productividad. Para la implantación del proceso en las Subdirecciones Generales y en las Delegaciones lo tendrán que hacer en forma paralela requiriendo contar con el proyecto que desde luego les indicará las acciones a seguir y el cual tendrá:

- Metodología, prioridades y estructura del Proyecto con su Plan de Acción Institucional.
- Lineamientos que se hayan establecidos con fecha por los Comités Directivos.
- Programas de Capacitación que apoyen mediante la metodología, contenidos y fases orientados a las áreas de servicios seleccionadas.

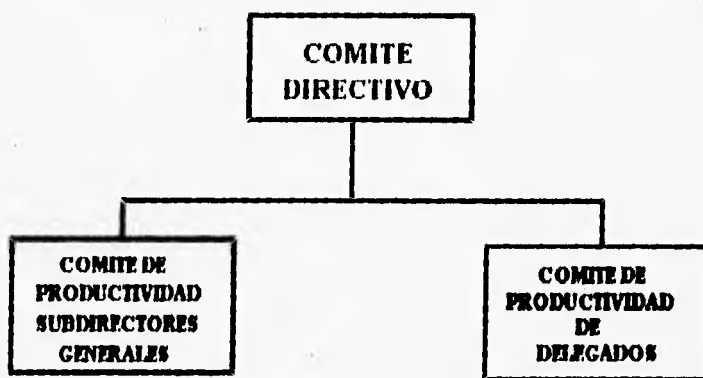
3-1. RECURSOS BASICOS

Recursos Humanos que intervienen en el desarrollo e implantación del proyecto estara integrado de la siguiente manera:

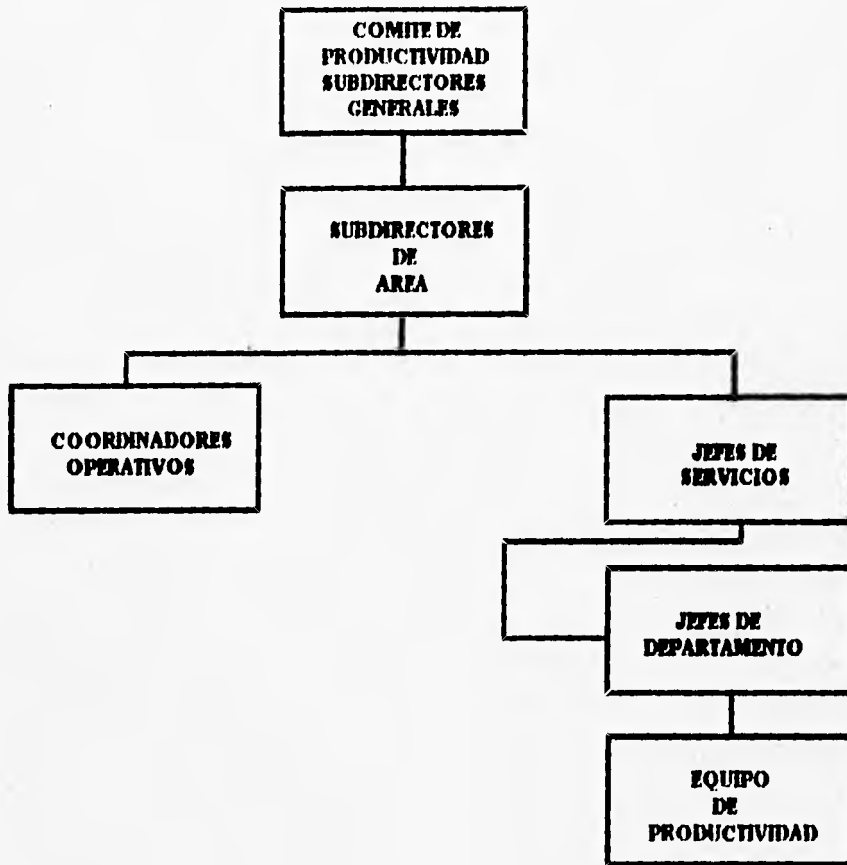
<u>ESTRUCTURA</u>	<u>INTEGRANTES</u>	<u>PRINCIPALES ACTIVIDADES</u>
Comité Directivo.	Directores Generales y Asesores de las Direcciones.	0,1,2,3,4,7,9,49
Comités de productividad de las Subdirecciones, Coordinaciones y Delegaciones.	A nivel central uno por cada subdirección o Coordinación y formado por el titular del área y sus jefes de servicios.	4,5,7,9,16,19,23, 24,37,39,44,46, 47,48,49
	A nivel Delegacional el subdelegado de la Delegación	4,5,6,7,9,16,19,23, 24,37,39,44,46,

<u>ESTRUCTURA</u>	<u>INTEGRANTES</u>	<u>PRINCIPALES ACTIVIDADES</u>
	que se involucre en el proyecto.	47,49
Equipos Directivos del Proceso por Areas piloto.	Integrantes de los Directivos de las áreas involucradas.	6,7,9,10,16,19,23, 24,25,37,39,44, 47,49
Coordinadores Operativos.	Personas designadas por los titulares de las subdirecciones. Coordinadores, jefaturas de Delegaciones, Subdelegaciones y jefes para el desempeño de labores de promoción y Coordinación al interior de cada una de las áreas involucradas.	7,8,11,13,14,15, 16,20,21,26,28,29, 30,31,32,33,36,40, 42,43,45,47,49.
Equipos de Productividad.	Grupo de funcionarios que se reúnan de manera transitoria a fin de analizar sus procesos y buscar oportunidad de mejoría. En calidad y calidez.	8,11,12,18,26,27, 34,35,38,41,49.
Secretaría Ejecutiva de los Comités Ejecutivos.	Secretaría Ejecutiva.	

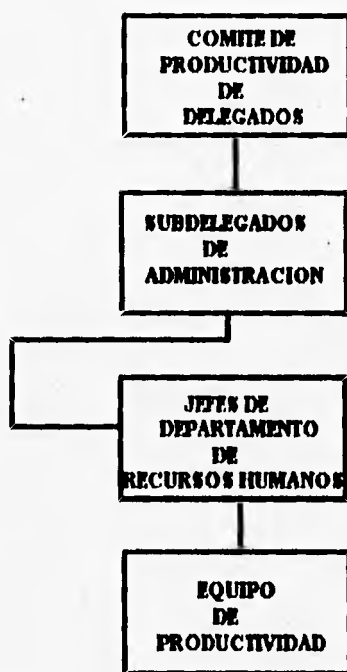
3-2. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD



3-3. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD A NIVEL CENTRAL



3-4. ESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD A NIVEL DELAGACIÓN



3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
0.- Inicio	1			
1.- Integrar un diagnóstico Institucional que ofrezca la plataforma de arranque al proceso de productividad.	2,4	28	60	90
2.- Definir que se persigue con el proceso de productividad.	3, 5, 10	15	30	40
3.- Promover con el ejemplo el proceso de cambio institucional hacia la productividad.	18	15	30	40
4.- Establecer las políticas, estrategias y estructuras referentes al proceso de productividad.	13, 14, 23, 36, 38	20	25	35
5.- Establecer los objetivos y metas generales del es fuerza por mejorar la calidad de los servicios.	6, 7, 31, 32	20	25	30
6.- Integrar los programas institucionales a Corto, Mediano y Largo Plazo y mantenerlos permanentemente actualizados	39, 40	30	35	40
7.- Analizar y aprobar los programas operativos que sometan a su consideración los Coordinadores Operativos del proceso de productividad.	8, 22, 27, 31	30	40	60

(*) Se estima en días

3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Optimo	Tiempos (*)	
			Normal	Pésimo
8.- Acordar los mecanismos generales de control, evaluación y seguimiento.	9, 20, 22, 24, 38	28	45	60
9.- Acordar los sistemas generales de premiación y reconocimiento para los equipos de Productividad.	10, 31	28	45	60
10.- Seleccionar las áreas o unidades operativas con las que se iniciará la prueba piloto y decidir sobre la incorporación posterior de las demás.	11, 25, 42, 43	15	25	45
11.- Analizar y resolver sobre las recomendaciones de modificación a estructuras, políticas, estrategias, normas o procedimientos que recomienden las instancias operativas del proceso.	12, 27, 19	30	45	60
12.- Elaborar el diagnóstico de las áreas así como su responsabilidad.	13, 48, 49	35	45	50
13.- Definir con claridad y dar a conocer las expectativas sobre los niveles de productividad que deben tener los servicios.	22, 30, 31	30	45	60
14.- Analizar estructuras y procesos para identificar oportunidades de mejora de la calidad de los servicios.	15, 16, 17, 19	30	40	50

3.5 MATRIZ DE INFORMACION DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
15.- Integrar e instrumentar los programas operativos a uno, tres y cinco años para implantar el proceso de productividad en las áreas.	21, 38, 42	30	45	60
16.- Identificar e integrar el personal que formará los equipos de productividad en las áreas.	17, 18, 29	25	35	45
17.- Designar y supervisar a los Coordinadores Operativos.	16,18, 20	15	20	30
18.- Evitar la resistencia al cambio entre las unidades operativas.	19, 21, 22	20	30	40
19.- Proponer al Comité Directivo las modificaciones de políticas, estrategias, estructuras, normas o procedimientos que sean recomendables como consecuencia del trabajo de los equipos de productividad.	15, 20, 22, 26	15	30	45
20.- Analizar y en su caso, aplicar a los procesos las medidas preventivas o correctivas que propongan los equipos de calidad.	21, 36, 38, 40	25	35	45

3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
21.- Interactuar permanentemente con las demás autoridades para, en caso necesario, integrar equipos de productividad que se aboquen al análisis de procesos que trasciendan las fronteras de su área de competencia.	36, 40, 41	20	35	45
22.- Aplicar los sistemas de premiación y reconocimiento a sus equipos de productividad con base en las recomendaciones que reciba de su coordinador operativo.	18, 19, 31, 33	30	45	60
23.- Aplicar las políticas y acuerdos que emita el Comité Directivo y supervisar su cumplimiento.	28, 36, 44	20	30	35
24.- Registrar los avances del proceso de productividad en las áreas y mantener informado al Comité Directivo.	37, 42, 43	15	20	30
25.- Definir las unidades que servirán para la prueba piloto.	38, 39, 41, 42	10	15	25
26.- Utilizar la comunicación de doble vía entre los equipos de productividad y el coordinador operativo.	28, 30, 33, 34	5	10	15

3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
27.- Dar congruencia y estructurar los trabajos de todos los equipos.	33, 35, 36	20	25	30
28.- Identificar y solicitar al Comité de Productividad los recursos técnicos, educativos o de asesoría necesarios para el avance del trabajo de los equipos de productividad de las áreas.	48, 49	25	35	50
29.- Proponer al Comité de Productividad la designación de coordinadores de equipos.	16, 17, 31	15	20	30
30.- Someter a la consideración del Comité de Productividad las medidas preventivas o correctivas para los procesos que propongan los equipos de productividad y en caso de ser aprobadas, supervisar su aplicación.	48, 49	15	25	30
31.- Proponer al Comité de Productividad los reconocimientos y premiaciones a los equipos que los merezcan.	9, 18, 22, 33	20	30	40

3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
32.- Proponer al Comité de Productividad la integración de nuevos equipos o la desaparición de aquellos que hayan cumplido con su propósito o requieran reestructuración.	33, 34, 35, 44	15	20	35
33.- Llevar el seguimiento del proceso e informar a las autoridades sobre los avances y tropiezos de los equipos bajo su responsabilidad.	42, 43	5	10	15
34.- Intercambiar información y experiencias sobre el avance de los trabajos en cada área.	45, 46	15	30	45
35.- Aportaciones para el diseño de estrategias y procedimientos que permitan la ampliación del proceso a otras áreas del Instituto.	36	20	25	30
36.- Dar congruencia y estructurar los esfuerzos a corto plazo hacia la productividad.	30, 31, 32	10	15	20
37.- Retroalimentar al Comité Directivo sobre los obstáculos y posibilidades que se vayan identificando en el proceso de instrumentación.	46, 47, 48	15	20	30

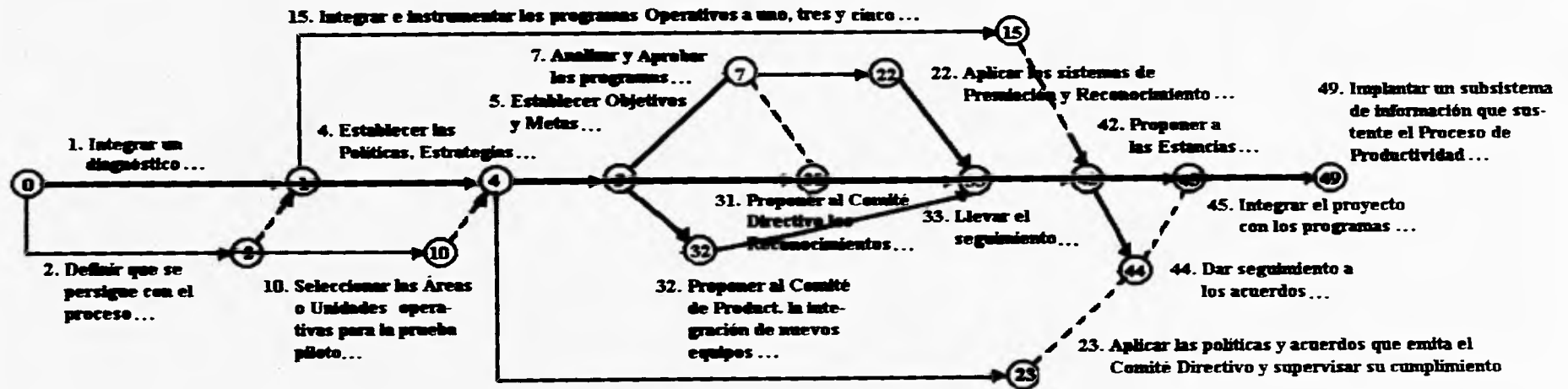
3.5 MATRIZ DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
38.- Identificar problemas de productividad propios del trabajo cotidiano.	40, 41, 42	30	45	59
39.- Establecer metas y el tiempo para alcanzarlas.	49	15	20	35
40.- Aplicar medidas correctivas inmediatas.	44, 46, 49	5	10	15
41.- Buscar las causas de los problemas y atacarlas directamente.	39, 40, 48	5	10	15
42.- Proponer a las instancias superiores medidas preventivas, o modificación a la norma, procedimientos, estructura, etc.	44, 49	10	20	30
43.- Plantear las necesidades de entrenamiento, información, comunicación, reestructuración, etc. que detecte el equipo de productividad.	45, 49	20	30	40
44.- Dar seguimiento a los acuerdos del Comité Directivo.	45, 46, 47	30	40	50
45.- Integrar el proyecto con los programas que elabore cada una de las áreas cuidando su congruencia con los lineamientos generales emitidos por el Comité Directivo.	44, 49	15	20	30

3.5 MATRIZ DE INFORMACION DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
46.- Someter a la consideración del Comité Directivo los asuntos que sean de su competencia y que surjan de las demás instancias del proceso.	44	15	20	30
47.- Mantener informado al Comité Directivo sobre el desarrollo de los programas de productividad de las distintas áreas o unidades involucradas en el proceso.	44, 46, 48	15	20	25
48.- Gestionar los apoyos de asesoría, capacitación, educación comunicación, información y demás que requieran los equipos de productividad de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Comité Directivo	40, 44	30	40	60
49.- Implantar un subsistema de información que sustente el proceso de productividad y asegurar su implantación por parte de cada una de las áreas involucradas.	44, 48	30	40	60

3-6. RED DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD



CAPITULO 4

**IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE
PRODUCTIVIDAD**

En esta etapa se delinearán los programas para capacitación del personal involucrado en el Proyecto y para su ejecución de un periodo de la "prueba piloto", después de lo cual se evaluarán los resultados y se procederán a las afinaciones que resulten pertinentes.

Con la capacitación los grupos de empleados participarán en la toma de decisiones, estarán entrenados para la solución de problemas a fin de reunir datos en forma activa, controlar el trabajo por medio de bitácoras, descubrir sus habilidades de disponibilidad y prepararlos para la resistencia al cambio.

Finalmente explicarles que el desempeño engloba su contribución tanto a la calidad como a la productividad.

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
0.- Inicio.	1			
1.- Identificación de las áreas de Servicios para iniciar la implantación.	2, 4, 6, 13, 40	28	35	60
2.- Incorporar al Proceso las Unidades de Medicina Familiar de las Delegaciones del Distrito Federal.	3, 8	30	35	60
3.- Incorporar al Proceso a las oficinas responsables de manejar las Unidades de Medicina Familiar.	8, 9	10	15	30
4.- Incorporar también las Tiendas y Farmacias.	5	10	15	30
5.- Incorporar al Proceso a las oficinas responsables de controlar las Tiendas y Farmacias.	47	10	15	30
6.- Incorporar al Proceso las Guarderías del Distrito Federal.	7, 23, 25	10	15	30
7.- Incorporar al Proceso a las oficinas responsables de controlar las Guarderías.	21, 22, 27	10	15	30
8.- Implantar el Proceso en las Unidades de Medicina Familiar que hayan sido seleccionadas.	9, 10, 11	15	30	60
9.- Integrar el diagnóstico general del conjunto de las Unidades de Medicina Familiar.	11, 12	30	40	60

(*) Se estiman en días

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
10.- Elaborar la normatividad a que se deberán sujetarse las Unidades de Medicina Familiar al hacer su plan de acción.	11, 14, 18	30	45	60
11.- Elaborar los indicadores para medir la Productividad de los Centros de Trabajo.	12, 15,17	15	30	45
12.- Elaborar los cuadros de avance del Proceso de Productividad propuesto por los Comités de Productividad de las Subdirecciones Generales.	16	15	20	25
13.- Aprobación del Diagnóstico y del plan de trabajo propuesto para cada Centro de Trabajo seleccionado.	20, 23	15	20	30
14.- Verificar por parte de los Comités de Productividad que todo el personal de Mandos Medios y Superiores que manejan las Unidades de Medicina Familiar, reciban la capacitación sobre la implantación del Proceso.	20, 21	10	15	20
15.- Identificar los indicadores para medir los avance; en la implantación del Proceso de Productividad en las Unidades de Medicina Familiar.	26	10	20	30

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
16.- Identificar a los responsables de los equipos de Productividad de las Subdirecciones Generales.	19, 28, 29	20	30	45
17.- Identificar a los Capacitadores para los cursos al personal de Mandos Medios y Superiores.	39	10	15	30
18.- Conducir los Comités de Productividad en las Unidades de Medicina Familiar el Proceso de acuerdos con los lineamientos que establezcan los Comités Directivos.	21	5	15	30
19.- Asignar al personal involucrado en el Proceso para cada Unidad de Medicina Familiar el tipo de función que desempeñará y su nivel de responsabilidad.	22	10	15	20
20.- Identificar y designar los Comités de Productividad a los Jefes de los Equipos de las Unidades e integrar dichos equipos.	21	5	15	20
21.- Coordinar				

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
22.- Reconocer y apoyar los Comités de Producción los esfuerzos que se hagan en las Unidades.	46	25	35	60
23.- Implantar el Proceso en las guarderías Seleccionadas para la "Prueba Piloto" por los Comités de Productividad respectivos.	24, 26, 39	35	45	60
24.- Integrar al diagnóstico general del Conjunto de Guarderías por los Comités de Productividad respectivos.	25	30	40	60
25.- Proponer los lineamientos generales, los Comités de Productividad de Guarderías a que se deberán sujetarse estas.	28, 33, 36	15	25	45
26.- Integrar y dar congruencia a los indicadores de Productividad de las Guarderías los Comités respectivos.	46	20	30	40
27.- Aprobar el Comité de Productividad de las Guarderías. El plan de acción propuesto para cada Guardería.	28, 32	15	25	35

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
28.- Controlar el avance en la implantación del Proceso en las Guarderías, los Comités de Productividad propuestos por los Comités de las Subdirecciones Generales.	33, 34	25	35	60
29.- Identificar y designar a los jefes de los Equipos de Productividad de las Subdirecciones Generales por Conducto de los Comités de las Subdirecciones.	31, 32	20	30	45
30.- Designar el Comité de Productividad de las Subdirecciones Generales a los capacitadores de las Direcciones de Área.	39	10	15	20
31.- Verificar los Comités de las Subdirecciones Generales que el personal de las mismas relacionado con el trabajo de Guarderías, reciban la capacitación necesaria para la implantación del Proceso.	37, 38	20	30	45
32.- Definir los Comités de las Guarderías a el personal que estará involucrado en el Proceso proporcionándole sus funciones a desempeñar y su nivel de responsabilidades en cada una de ellas.	41	15	30	45

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
33.- Vigilar los Comités de las Guarderías el desarrollo del plan de acción aprobado para las Guarderías.	34	35	45	50
34.- Registrar los avances el Comité de Guarderías a fin de proporcionar información, a los Comités de Productividad de Guarderías.	46	35	45	60
35.- Identificar e integrar los Comités de las Subdirecciones o de las Delegaciones según el caso a la pirámide de equipos de Productividad del área.	41, 44	15	20	30
36.- Elaborar el Proyecto para su implantación en las áreas los Comités de Productividad de las Subdirecciones Generales o de las Delegaciones según el caso.	41, 45	20	30	60
37.- Desarrollar el Comité de las Subdirecciones Generales o de la Delegación según el caso, el Proceso en los términos aprobados por los Comités Directivos.	38	30	45	60

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
38.- Supervisar el Comité de Productividad de la Delegación según el caso, la implantación de acuerdo con los lineamientos que establezcan los Comités Directivos.	45	30	45	60
39.- Asegurar el Comité de Productividad de la Delegación según el caso que todo el personal involucrado en la implantación del Proceso haya recibido los cursos de capacitación de Resistencia al cambio.	41, 42	15	20	35
40.- Elaborar el diagnóstico integral del área cada Comité de Productividad de la Delegación según el caso, identificando los problemas más importantes, así como las posibles causas de éstos.	41, 46	28	60	80
41.- Elaborar el Plan de Acción a seguir en cada área el Comité de Productividad la Delegación correspondiente.	43	15	20	35

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
42.- Definir el Comité de Productividad de la Delegación, según el caso los indicadores para medir la calidad, disponibilidad, confiabilidad y ética.	46	20	30	40
43.- Lograr la aprobación del Diagnóstico de la Delegación por el Comité superior al Comité de Productividad de la Delegación.	44	40	45	55
44.- Designar a los Jefes de los Equipos de Productividad el Comité de Productividad de las Delegaciones.	45	15	20	30
45.- Coordinar el seguimiento al Proceso los Comités de Productividad de las Delegaciones.	46	30	45	60
46.- Proponer los Comités de Productividad con base a los indicadores estadísticos de los Centros de Trabajo que hayan realizado un incremento en su Productividad para que sus Recursos Humanos se hagan acreedores a los Estímulos y Recompensas correspondientes.	- - -	15	25	35

4.1 MATRIZ DE INFORMACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTIVIDAD

Actividad	Secuencia	Tiempos (*)		
		Optimo	Normal	Pésimo
47.- Implantación del Proceso de Productividad en las Tiendas y Farmacias por los Comités Directivos, Comités de Productividad de Subdirecciones Generales y de las Delegaciones correspondientes.	45, 46	30	45	60

CONCLUSIONES

De lograr la implantación del proyecto se resuelve lo deficiente atención al derechohabiente, así como la falta de ética y disponibilidad del empleado que atiende la prestación de los servicios. De igual manera se vería que disminuye el volumen elevado de papeleo en el área central, por otro lado se mantendrá modernizada la administración del Instituto, en los diferentes niveles funcional-operativos centrales y delegacionales. También se asegura que en todo el Instituto se den las condiciones necesarias para que cada quien haga correctamente lo que debe hacer, en forma tal que los empleados desempeñen correctamente sus actividades evitando errores, desperdicios, retrasos y cualquier actitud que pueda dar lugar a inconformidades de los derechohabientes. Otra de las cosas que se logra es conocer los Recursos Humanos y la forma de aprovecharlos utilizándolos de acuerdo a su vocación más productiva y también racionalmente. Además algo de suma importancia que se logra es satisfacer las expectativas de la población amparada en relación con la atención brindada por las Instituciones de la iniciativa privada. El proyecto ayuda a los mandos superiores y medios a corregir las posibles causas de productividad escasa lo cual obligará a implantar las Políticas de Productividad en los Manuales de Organización Específicos y

Delegacionales, para proporcionar los seguros, prestaciones y servicios con disponibilidad, confiabilidad, calidad y calidez a los derechohabientes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ABASTECIMIENTO.-Acción de abastecer, abasto, provisión suministro racionamiento.

ACTO JURÍDICO.- Manifestación de la voluntad humana susceptible de producir efectos jurídicos.

ACTUARIO.-Es el profesional que elabora estudios de carácter financiero, económico, demográfico social, estadístico, administrativo y de organización mediante la aplicación de la Ciencia Matemática.

ACUERDO.-Resolución adoptada por un tribunal u órgano administrativo.

ADQUISICIÓN.- Acto hecho en virtud del cual una persona adquiere el dominio o propiedad de una cosa -mueble o inmueble- o algún derecho real sobre ella significa también cosa adquirida.

AGRUPACIÓN MUTUALISTA.-Conjunto de asociaciones de personas que persiguen un fin social de previsión de solidaridad o de ayuda mutua, gracias a las cotizaciones de sus miembros.

AMPARO.-Acción y efecto de dispensar justicia por parte de los órganos de la jurisdicción.

ANÁLISIS.-Descomposición de un cuerpo en sus principios constitutivos, método que va de lo compuesto a lo sencillo.

ANTECEDENTES LEGISLATIVOS.- Que anteceden, hechos anteriores que sirven para juzgar hechos posteriores relativos a las leyes.

ARRENDAMIENTO.- Contrato en virtud del cual una parte cede a la otra el uso disfrute de una cosa o derecho mediante un precio cierto, que recibe la denominación de renta o alquiler.

ASIGNACIÓN.- Señalar lo que corresponde a una persona o cosa asignar un sueldo.

AVALÚO.- Justiprecio.

BIENES NACIONALES.- Tienen esta naturaleza los pertenecientes a la Federación, a los Estados, o a los Municipios (arts. 764 a 771 del código civil para el D.F.). El artículo 2o. de la Ley General de Bienes Nacionales establece cuales son bienes del dominio público de la Federación.

CALCULO ACTUARIAL.- Parte de las matemáticas que comprende el estudio numérico de cuestiones de vida y contingencias.

CALIDAD.- Superioridad, excelencia de alguna cosa, hacer las cosas a la primera vez .

CALIDEZ.- Atender a las personas con afecto, ser cordial.

CONTRATO CIVIL.- Convenio en virtud del cual se produce o se transfiere una obligación o un derecho (art. 1793 del Código Civil para el D.F.). Perteneciente a las relaciones privadas entre ciudadanos.

COOPERATIVA.- Sociedad integrada por individuos de la clase trabajadora con el propósito de - en calidad de productores o consumidores - obtener el beneficio derivado de la eliminación del

intermediario. De acuerdo con la legislación Mexicana, las cooperativas tienen naturaleza mercantil.

DECRETO.- Acto del poder ejecutivo referente al modo de aplicación de las leyes en relación con los fines de la Administración Pública.(

DERECHOHABIENTES.- Es la población protegida por el instituto a la cual por ley se le deben prestar los seguros, prestaciones y servicios. La población amparada la constituyen los trabajadores, pensionistas y sus familiares.

DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL.- Conocimiento de los recursos financieros, materiales y humanos con que cuenta una Institución.

EGRESO.- Salida de una cantidad.

ERARIO FEDERAL.- Tesoro Público.

ESCALAFÓN.- Relación oficial en la que se encuentran comprendidos los funcionarios o empleados afectos a un servicio público, ordenado y clasificado tomando en cuenta sus diferentes jerarquías, antigüedad, sueldo etc. etc.

ESTATUTO JURÍDICO.- Legislación que regía en las provincias o ciudades italianas de la Edad Media. Regla o Norma Legal.

ESTATUTO ORGÁNICO.- Normas constitutivas o reglas por las que se rigen en su régimen interno las personas morales.

ESTRATEGIA.- Habilidad para dirigir un asunto.

ESTIMULO.- Incitamiento, excitación para obrar.

ÉTICA.- Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre.

EVALUACIÓN.- Fijar valor a una cosa.- estimar.

GASTO.- Acción de gastar, lo que se gasta, emplear dinero en algo, consumir, dilapidar malgastar despilfarrar, derrochar.

GESTACIÓN.- Tiempo que dura la preñez, desarrollo, tiempo de elaboración de una obra.

GESTIÓN EXTRAJUDICIAL.- Acción y efecto de administrar diligencia fuera de juicio.

IMPLANTACIÓN.- Acción de introducir, instaurar.

INDICADORES.- Que sirven para denotar, marcar, mostrar.

INSTITUCIÓN.- Órgano constitucional de la nación.

JUBILACIÓN.- Acto administrativo en virtud del cual un funcionario o empleado público pasa del servicio activo a la situación de jubilado con derecho a una pensión vitalicia.

JURISDICCIÓN.- Potestad para administrar justicia atribuida a los jueces quienes la ejercen aplicando las normas jurídicas generales y abstractas a los casos concretos que deben decidir.

LEY.- Norma jurídica obligatoria y general dictada por legítimo poder para regular la conducta de los hombres o para establecer los órganos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

MARCO JURÍDICO.- Cerco que rodea lo relativo al derecho.

MANUAL.- Libro que contiene abreviadas las nociones principales de un arte o ciencia.

MATERIA PRIMA.- Materiales no elaborados, producidos por el subsuelo o la agricultura y empleados por la industria para su conversión en artículos de consumo.

MECANISMOS.- Combinación de órganos que producen o transforman un proceso.

META.- Fin a que tiende una persona, llegar a la meta de sus deseos.

NORMA JURÍDICA.- Regla dictada por legitimo poder para determinar la conducta humana.

OBJETIVO.- Es el fin último que se pretende alcanzar.

OFICIO CIRCULAR.- Comunicación escrita de carácter oficial. Documento de carácter interno y general, emitido de superiores a subordinados, para dar a conocer instrucciones o recomendaciones, o para especificar la interpretación de normas, acuerdos, decisiones o

procedimientos, con objeto de que sean conocidas y acatadas dichas disposiciones.

ORDENAMIENTO.- cuerpo legal relativo a alguna de las ramas del derecho positivo.

ORGANIZACIÓN DESCENTRALIZADA.- Son consideradas como tales las instituciones creadas por disposición del Congreso de la Unión, o en su caso por el ejecutivo federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten (Art. 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal).

PLANEACIÓN.- Trazar el plan de una obra imaginaria, proyectar, organizar.

POLÍTICA.- Arte de aplicar en cada época de la historia aquella parte ideal que las circunstancias hacen posible.

PRESTACIONES.- Prestaciones sociales, cantidad pagada por un organismo de seguridad social a sus asegurados con motivo de accidente de trabajo, enfermedad invalides etc.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PENSIÓN.- Cantidad que periódicamente perciben los funcionarios o empleados jubilados y las personas que como parientes tienen derecho a ella en caso de fallecimiento de los nimos.

PENSIÓN SOCIAL.- Acción y efecto de prever, acción de disponer lo conveniente para atender necesidades previsibles de la Sociedad.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.- Conjunto de formalidades o tramites a que esta sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos, el procedimiento constituye una garantía de la buena administración de la justicia.

PRODUCTIVIDAD.- Es la producción obtenida con relación a algunos de los elementos utilizados para obtenerla.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción Obtenida}}{\text{Cantidad del elemento necesario para obtenerla}}$$

Es la medida de la producción que nos permite valorar el rendimiento de las reformas que introduzcamos en los procesos y factores de que depende la producción.

Incremento simultáneo de la producción y el rendimiento debido a la modernización del material y a la mejora de los Métodos de Trabajo.

PROCESOS.- Conjunto de actos regulados por la ley serie de fases de un fenómeno.

PROMULGAR.- Publicar solemnemente, publicar, anunciar.

PROSPECTIVA.- Copiar el proceso en el futuro, ver más allá la operatividad de un proceso.

RESERVAS.- Guarda o custodia que se hace de alguna cosa, ahorro, depósito, provisión repuesto.

RETIRO.- Acción y efecto de retirarse jubilación.

SALARIO.- Es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo (Art. 82 de la Ley Federal del Trabajo).

SEGUIMIENTO.- Acción y efecto de continuar.

BIBLIOGRAFÍA

- **Colley. John L. Robert Landel, and Robert Fair.**
Production Operations Plannign and Control.
San Francisco. Holden Day 1977.
- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
(D.O.5-11-1917).
- **Heaton, Hezbert. Productivity in Service Organizations.**
New York. Me Graw Hill, 1977.
- **Ley Federal del Trabajo.**
- **Ley del Instituto de seguridad y Servicios sociales**
de los Trabajadores del Estado.
(Enero de 1990).
- **Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles**
(D.O. 31-XII-1975).
- **Me Graw- Hill Biblioteca Práctica de Negocios “**

- “Administración Moderna”. Tomo 1. 1987.**
- **Me Graw- Hill Biblioteca “Administración de Operaciones”. Tomo 2 1987.**

 - **Montaño, Agusín, Iniciación al Método del Camino Crítico. México. Trillas 1972.**

 - **Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.**

 - **Rafael de Piña, Rafael de Piña Vara. Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S.A.**

 - **Reglamento de los Servicios de Atención para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (D.O. 21-XI-1988).**

 - **Reglamento de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (D.O. 30-IX-1988).**

 - **Reglamento de la Ley General de Salud**

**en Materia de Control Sanitario de
la Disposición de Órganos y Cadáveres
de Seres Humanos. (D.O. 20-II-1985)**

- **Reglamento de la Ley de salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios. (D.O. 18-I-1987).**
- **Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (D.O. 14-X-1988).**
- **Rice, Robert S. "Survey of Work Measurements and Wage Incentives".
Industrial Engineering Vol. 9**
- **Walker Charles R. and R. L. Richardson. Human Relations in a Expanding Company.
(New Haven Yale University Press, 1948).**