



**ZACATECAS**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
2004 • 2010

# Gobierno del Estado de Zacatecas

Oficialía Mayor de Gobierno



ADMINISTRACIÓN DEL

## PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y  
SOBERANO DE ZACATECAS.

### MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DEL ISSSTEZAC.

PUBLICADO EL 19 DE JULIO DEL 2008  
EN EL SUPLEMENTO 2 AL PERIÓDICO  
OFICIAL NÚMERO 58.

---

---

---

## **C O N T E N I D O**

### **Introducción**

### **Objetivo del Manual**

### **Antecedentes Históricos**

### **Marco Jurídico**

### **Atribuciones del ISSSTEZAC**

### **Misión y Visión**

### **Estructura Orgánica**

#### **1. Honorable Junta Directiva.**

#### **2. Honorable Comisión de Vigilancia.**

#### **3. Dirección General.**

3.1. Secretaría Particular.

3.2. Unidad de Enlace de Acceso a la Información.

3.3. Secretaría Técnica.

3.4. Unidad de Control de Gestión.

3.5. Coordinación de Asesoría.

3.6. Unidad de Estudios de Seguridad Social.

3.7. Unidad de Informática Central.

3.8. Contraloría Interna.

3.9. Departamento de Vinculación y Seguimiento.

3.10. Coordinación Cultural.

3.10.1 Núcleo ISSSTEZAC de Cultura.

#### **4. Subdirección de Prestaciones Económicas.**

4.1. Coordinación de Indemnizaciones Globales, Control y Recuperación de Adeudos.

4.2. Coordinación de Pensiones.

4.3. Coordinación de Préstamos y Créditos.

- 4.4. Coordinación de Informática.
- 4.5. Departamento de Credencialización.
- 4.6. Departamento Administrativo.
- 4.7. Departamento de Desarrollo Humano.

**5. Subdirección de Servicios Sociales.**

- 5.1. Secretaría Auxiliar.
- 5.2. Coordinación Administrativa.
- 5.3. Coordinación de Hoteles.
- 5.4. Coordinación de Centros Recreativos y Boliches.
- 5.5. Coordinación del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor.
- 5.6. Coordinación de Contabilidad y Finanzas.
- 5.7. Coordinación de Actividades Deportivas.
- 5.8. Departamento Jurídico.

**6. Subdirección de Filiales.**

- 6.1. Coordinación de Aprovisionamiento.
- 6.2. Coordinación de Operación.
- 6.3. Coordinación de Planeación y Control Financiero.
- 6.4. Departamento de Recursos Humanos, Administración y Capacitación.
- 6.5. Departamento de Mercadotecnia y Publicidad.
- 6.6. Departamento de Informática.

**7. Subdirección Jurídica.**

- 7.1. Coordinación Jurídica y de Cobranza.
  - 7.1.1. Departamento de Cobranza.
- 7.2. Coordinación de Actas y Acuerdos.
- 7.3. Coordinación de Asuntos Contenciosos y Regularización Inmobiliaria.
- 7.4. Departamento de Actualización Normativa y Administrativa.

**8. Subdirección de Finanzas.**

- 
- 8.1. Coordinación Administrativa y Financiera.
  - 8.2. Coordinación de Planeación Estratégica.
  - 8.3. Coordinación de Ingresos.
  - 8.4. Coordinación de Contabilidad.
  - 8.5. Coordinación de Egresos y Control Presupuestal.
  - 8.6. Coordinación de Administración y Recuperación de Cartera.

## **9. Subdirección Técnica y Administrativa.**

- 9.1. Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.
  - 9.1.1. Unidad de Adquisiciones.
- 9.2. Coordinación de Proyectos, Construcción y Mantenimiento.
- 9.3. Coordinación General de Informática.
  - 9.3.1 Departamento de Informática.
- 9.4. Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información.
- 9.5. Coordinación de Viáticos.
- 9.6. Coordinación de Transporte.
- 9.7. Coordinación de Mercadotecnia.
  - 9.7.1 Departamento de Mercadotecnia y Publicidad.
  - 9.7.2 Departamento de Comunicación Social.
  - 9.7.3 Departamento de Diseño.
  - 9.7.4 Departamento de Relaciones Públicas.
  - 9.7.5 Departamento de Imprenta.

## **10. Glosario de Términos.**

---

## Introducción

De conformidad con las disposiciones legales, y atendiendo a las líneas de acción marcadas por la Titular del Poder Ejecutivo, C. Gobernadora Amalia D. García Medina, así como a los acuerdos de la H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, y con la finalidad de adecuar la normatividad del Instituto a las exigencias de organización operativa, se actualiza el presente Manual.

La prestación de servicios y atención a las y los derechohabientes del ISSSTEZAC exige una estructura orgánica vinculante y eficiente, coordinada entre sí de manera tal que garantice eficazmente el otorgamiento de las prestaciones a que tienen derecho las y los afiliados.

## Objetivo del Manual

El presente Manual General de Organización del Instituto tiene como propósito ser un instrumento orgánico de coordinación e interrelación de las diferentes áreas que lo conforman, así como determinar la organización, los objetivos, funciones, estructura y niveles de responsabilidad de cada una de ellas.

## Antecedentes Históricos

El Estado tiene la obligación de garantizar el derecho a un sistema de seguridad social universal, justo, equilibrado y solidario. En el Estado de Zacatecas este propósito germinó en 1935, durante el Gobierno del General Matías Ramos Santos, quien creó el Seguro del Empleado en beneficio de las y los servidores públicos, con carácter obligatorio. El Decreto establece textualmente que **“la finalidad de esta sociedad es la de auxiliar a los deudos y familiares de los asociados al acontecer su fallecimiento”**, y se garantizó este derecho con la creación del Fondo de Reserva, integrado con las aportaciones de los trabajadores y trabajadoras del Gobierno del Estado.

El Gobernador Interino, Antonio Ramírez, amplió estos beneficios en el año de 1939, con el establecimiento de una Caja de Préstamos dependiente del Seguro del Empleado, que incorporó como socios a las y los trabajadores del Gobierno del Estado, empleados y empleadas federales y municipales.

El Gobernador del Estado, Leobardo Reynoso, expidió en el año de 1945 la Ley del Seguro del Empleado, que en su considerando dice a la letra: **“es necesario ampliar las finalidades del “Seguro del Empleado” en Zacatecas, el cual en Administraciones anteriores se consideraba como una Sociedad Civil de tipo Especulativo, debiendo ser una verdadera institución que reporte a sus miembros y a la colectividad en general, beneficios de orden social,... Que tanto su organización como la aplicación de su capital deben estar sujetos a un control legal que, al transcurso del tiempo, se traduzca en la base firme del patrimonio de los empleados públicos...”**.

Esta Ley tenía por objeto procurar habitación propia o alquilada, con miras a mejorar las condiciones de vida de las y los empleados públicos; proporcionarles créditos con intereses módicos y con facilidades de pago; y otorgarles un modesto seguro de vida, que garantizara la seguridad de la familia, en caso de fallecimiento.

---

El fondo del Seguro del Empleado se constituyó con el capital de la sociedad pionera, las aportaciones de sus miembros y, además, con el producto de las rentas y el aprovechamiento de los bienes de la institución.

En julio de 1951 el Gobernador Constitucional del Estado, José Minero Roque, decretó que todas las autoridades judiciales y administrativas del Estado y de los Municipios dispusieran que toda clase de depósitos por razón de consignaciones y fianzas, fueran hechos en la Caja del Seguro del Empleado.

En diciembre de 1955 se abroga la Ley del Seguro del Empleado y se constituye la Asociación Civil Seguro del Empleado, con igual objetivo pero regida por el Código Civil vigente. Asimismo, se dispone mediante decreto, que el Casino del Empleado pase a formar parte del patrimonio de dicha asociación.

El 27 de agosto de 1986, el Gobernador Constitucional del Estado, Prof. y Lic. José Guadalupe Cervantes Corona, por medio del Decreto número 268 estableció que la organización y administración del régimen de seguridad social estará a cargo del organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se denominará Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

En la Ciudad de Zacatecas, Zacatecas siendo las 13:00 horas del día veintisiete de octubre de 1986, siendo Gobernador del Estado el Lic. Genaro Borrego Estrada, se reunieron en la Sala de Juntas de la Oficialía Mayor de Gobierno del Estado quienes integraban la Honorable Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, a efecto de llevar a cabo su primera sesión ordinaria, convocada y presidida por el primer Director General del ISSSTEZAC, el Lic. Don Manuel Casas del Real, quién en el trayecto de su gestión se empeñó arduamente para estructurar de manera sólida las bases sobre las cuales se sustenta hasta nuestros días el trabajo del Instituto, siempre guiado por un fuerte compromiso social con los trabajadores y trabajadoras del Estado de Zacatecas.

Para atender e instrumentar el otorgamiento de las prestaciones y servicios de seguridad social a que tienen derecho sus afiliados y afiliadas, esta institución inició sus actividades con los recursos y demás patrimonio que le transfirió el Seguro del Empleado, de conformidad con el artículo séptimo transitorio de la Ley.

### **EI ISSSTEZAC Hoy**

La presente administración 2004-2010 encabezada por el Director General y Presidente de la H. Junta Directiva, Lic. Víctor Roberto Infante González, sustenta su operación en estrategias de racionalidad y transparencia retomando el mandato primordial de prestar los servicios sociales con eficacia, oportunidad y justicia. Sin duda, la clara y expresa voluntad política de la C. Gobernadora Amalia D. García Medina, de fortalecer la operación del Instituto bajo normas estrictas de probidad, austeridad y eficacia, y con un sometimiento permanente al escrutinio institucional y público, contribuirá al fortalecimiento de la seguridad social como un propósito de alta prioridad en su mandato, así como a convertir a nuestra institución en un instrumento viable, capaz de brindar a sus afiliados y afiliadas, con niveles de excelencia y visión de largo plazo, los servicios que señala la Ley.

Para ello, hemos orientado y fundamentado nuestros esfuerzos y tareas en las siguientes líneas estratégicas:

---

**Primera.-** seguridad social como prioridad del actual Gobierno, tal como lo enfatizó la C. Gobernadora;

**Segunda.-** Fortalecer el Fideicomiso Fondo de Pensiones;

**Tercera.-** Dar certidumbre a las y los trabajadores en sus prestaciones económicas y sociales;

**Cuarta.-** Operar con transparencia y garantizar el acceso a la información;

**Quinta.-** Mejorar la calidad de la administración y adoptar el Modelo de Equidad de Género;

**Sexta.-** Maximizar y optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y materiales;

**Séptima.-** Utilizar la planeación estratégica como herramienta para instrumentar una administración profesional e innovadora;

**Octava.-** Proporcionar información objetiva, fehaciente y actualizada a los trabajadores y trabajadoras;

**Novena.-** Establecer una relación de respeto y diálogo constructivo con las organizaciones sindicales; y

**Décima.-** Reafirmar el sentido social de la institución y darle visión de largo plazo.

Para lograr sus objetivos, el Instituto cuenta con una estructura segmentada en grandes vertientes de responsabilidades, capaz de garantizar seguridad jurídica y social, así como el otorgamiento de las prestaciones económicas y los servicios sociales, culturales, de desarrollo humano y deportivos, bajo normas de probidad, eficacia, equilibrio financiero, administración transparente y certeza jurídica.

La ampliación de sus prestaciones y servicios, en el mediano y largo plazo, exigirá una mayor especialización y profesionalización de su operación y, consecuentemente, una evaluación rigurosa y permanente para optar por un sistema de organización más acorde a las necesidades de la institución y su derechohabencia.

### **Marco Jurídico**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Zacatecas.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Zacatecas.
- Ley de Obras Públicas Para el Estado de Zacatecas.
- Ley de Coordinación Fiscal.

- 
- Ley de Fiscalización Superior de la Federación.
  - Ley de Fiscalización Superior del Estado de Zacatecas.
  - Ley de Hacienda del Estado de Zacatecas.
  - Ley Federal de Responsabilidad de los Servidores Públicos.
  - Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Zacatecas.
  - Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Zacatecas.
  - Ley de Servicio Profesional de Carrera del Estado y Municipios de Zacatecas.
  - Presupuesto de Egresos del año que esté en curso.
  - Ley de Administración y Finanzas Públicas del Estado de Zacatecas.
  - Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas.
  - Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas.
  - Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Zacatecas.
  - Ley de Entidades Públicas Paraestatales.
  - Ley de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
  - Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
  - Manual General de Organización del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.
  - Programa Operativo Anual.
  - Acuerdos y Reglamentos de la Honorable Junta Directiva del Instituto.

### **Atribuciones del ISSSTEZAC**

- I. Corresponde al Instituto organizar y administrar el régimen de seguridad social en beneficio de las y los afiliados;
- II. Otorgar las prestaciones que correspondan a la derechohabencia, previo cumplimiento de los requisitos que establece la Ley;
- III. Expedir a los y las derechohabientes la cédula de identificación respectiva;
- IV. Recopilar y clasificar la información de las y los derechohabientes, a efecto de formular escalas, promedios de duración, estadística y cálculos de los servicios y prestaciones que la Ley les confiere;

- 
- V. Mantener actualizado el registro general de la derechohabencia, asentando las altas y bajas que en el mismo se presentaran;
  - VI. Establecer y organizar sus dependencias;
  - VII. Administrar sus diversas ramas y prestar los servicios de beneficio colectivo que señala la Ley;
  - VIII. Invertir sus fondos de acuerdo a las disposiciones de la Ley;
  - IX. Realizar toda clase de actos jurídicos necesarios para cumplir con sus finalidades;
  - X. Adquirir bienes muebles e inmuebles, para los fines que le son propios;
  - XI. Establecer centros de convalecencia, de desarrollo humano, vacacionales, velatorios, de capacitación, deportivos, así como guarderías, centros de seguridad social para el beneficio familiar y demás establecimientos que ayuden al cumplimiento de los fines que le son propios, adecuándose a las condiciones sanitarias que fijen las leyes y reglamentos respectivos para empresas privadas con actividades similares;
  - XII. Expedir sus reglamentos y manuales de procedimientos internos;
  - XIII. Registrar a las y los patrones y demás sujetos obligados, así como inscribir a las y los trabajadores asalariados e independientes y precisar su base de cotización, aún sin previa gestión de las y los interesados, sin que ello libere a las y los obligados de las responsabilidades y sanciones por infracciones en que hubiesen incurrido;
  - XIV. Dar de baja del régimen a las y los sujetos, verificada la desaparición del supuesto de hecho que dio origen a su aseguramiento, aun cuando la o el patrón o la o el sujeto obligado hubiese omitido presentar el aviso de baja respectivo;
  - XV. Recaudar las cuotas, y percibir los demás recursos del Instituto;
  - XVI. Establecer los procedimientos para la inscripción, cobro de cuotas y otorgamiento de prestaciones;
  - XVII. Determinar los créditos a favor del Instituto y las bases para la liquidación de cuotas y recargos, así como para fijarlos en cantidad líquida, cobrarlos y percibirlos, de conformidad con la Ley, y demás disposiciones relativas, aplicando, en su caso, los datos con los que cuente o los que de acuerdo con sus experiencias sean aplicables;
  - XVIII. Ordenar y practicar, por medio de la Contraloría Interna, inspecciones regulares en cada rama del Instituto, requiriendo la exhibición de libros y documentos a fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley y demás disposiciones aplicables;
  - XIX. Establecer coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, para procurar el cumplimiento de los objetivos del Instituto;
  - XX. Revisar los dictámenes formulados por la Contraloría Interna sobre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley, en el Estatuto Orgánico del ISSSTEZAC, en el presente Manual, en sus reglamentos y en cualquier otra disposición aplicable; y
  - XXI. Las demás que la Ley y otras disposiciones legales aplicables le confieran.
-

---

## Misión y Visión

### Misión

Asegurar la permanencia de la prestación de los servicios a que tienen derecho las y los servidores públicos del Gobierno del Estado, de los Organismos Descentralizados y de los Municipios incorporados, a fin de mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias, mediante una aplicación racional y transparente de los recursos humanos, físicos y financieros de la institución.

### Visión

El ISSSTEZAC prevé que su solvencia financiera esté plenamente asegurada en el largo plazo, a fin de garantizar el cumplimiento de su objetivo prioritario: *el otorgamiento de las prestaciones económicas y los servicios sociales en favor de las y los derechohabientes y sus beneficiarios y beneficiarias.*

Paralelamente, se espera un mejoramiento sustancial de las condiciones de trabajo que favorezca un desempeño más productivo y una prestación de los servicios cualitativamente superior, con respeto irrestricto de los derechos laborales. La conformación de un equipo de trabajo imbuido de vocación de servicio y constante superación será el punto de partida para alcanzar niveles de excelencia en el otorgamiento eficiente y con calidad de los servicios.

---

### **Máximas Autoridades del Instituto**

- ❖ **La Honorable Junta Directiva**
- ❖ **La Honorable Comisión de Vigilancia**
- ❖ **La Dirección General**

---

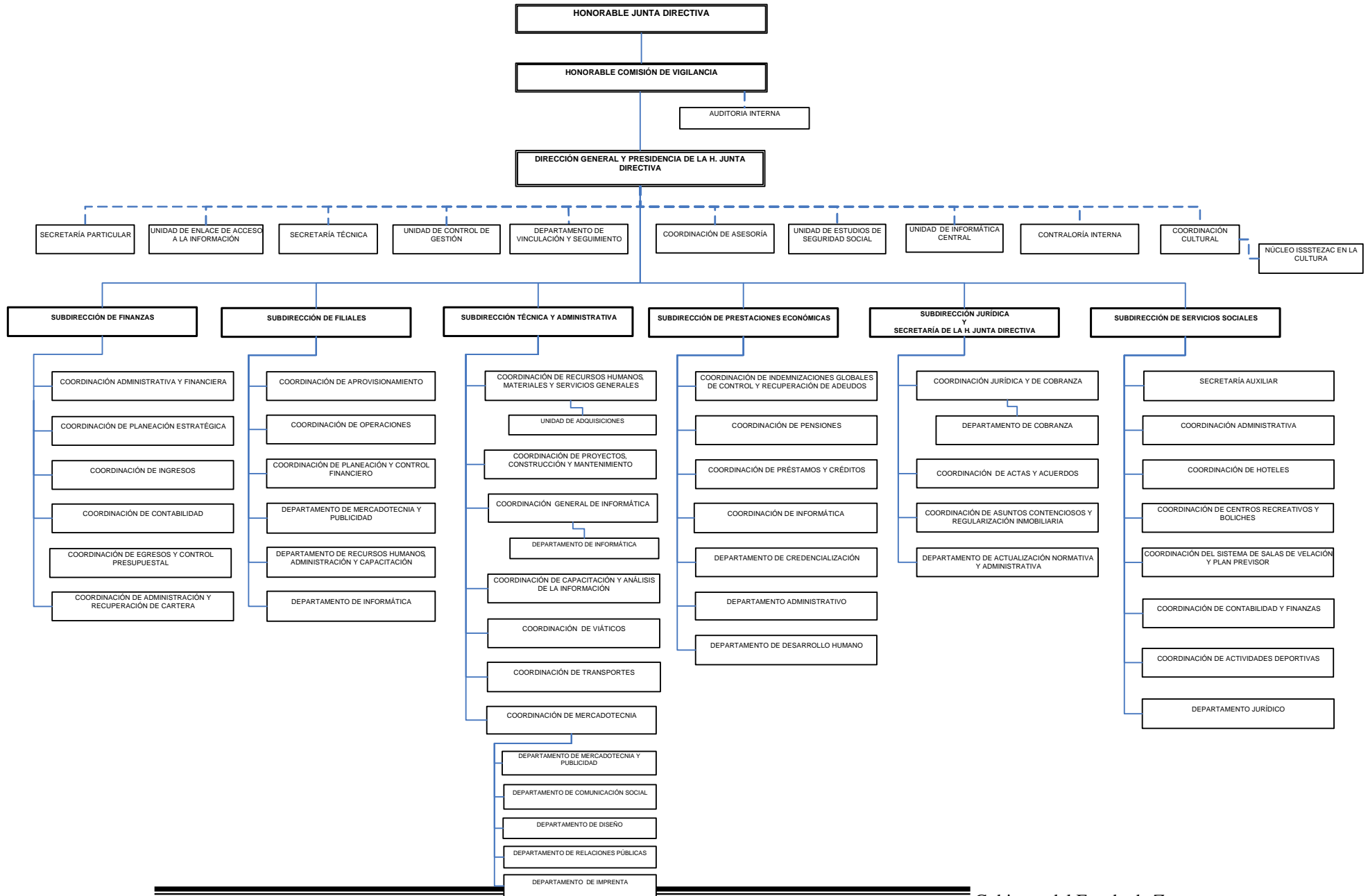
---

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

- ❖ **Honorable Junta Directiva**
  - ❖ **Honorable Comisión de Vigilancia**
  - ❖ **Dirección General**
    - Secretaría Particular
    - Unidad de Enlace de Acceso a la Información
    - Secretaría Técnica
    - Unidad de Control de Gestión
    - Coordinación de Asesoría
    - Unidad de Estudios de seguridad social
    - Unidad de Informática Central
    - Contraloría Interna
    - Departamento de Vinculación y Seguimiento
    - Coordinación Cultural
      - Núcleo ISSSTEZAC de Cultura
  - **Subdirección de Prestaciones Económicas**
    - Coordinación de Indemnizaciones Globales, Control y Recuperación de Adeudos
    - Coordinación de Pensiones
    - Coordinación de Préstamos y Créditos
    - Coordinación de Informática
    - Departamento de Credencialización
    - Departamento Administrativo
    - Departamento de Desarrollo Humano
  - **Subdirección de Servicios Sociales**
    - Secretaría Auxiliar
    - Coordinación Administrativa
    - Coordinación de Hoteles
    - Coordinación de Centros Recreativos y Boliches
    - Coordinación del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor
    - Coordinación de Contabilidad y Finanzas
    - Coordinación de Actividades Deportivas
    - Departamento Jurídico
  - **Subdirección de Filiales**
    - Coordinación de Aprovisionamiento
    - Coordinación de Operación
    - Coordinación de Planeación y Control Financiero
    - Departamento de Mercadotecnia y Publicidad
    - Departamento de Recursos Humanos, Administración y Capacitación
    - Departamento de Informática
  - **Subdirección Jurídica**
    - Coordinación Jurídica y de Cobranza
      - Departamento de Cobranza
    - Coordinación de Actas y Acuerdos
    - Coordinación de Asuntos Contenciosos y Regularización Inmobiliaria
    - Departamento de Actualización Normativa y Administrativa
- 
-

- 
- **Subdirección de Finanzas**
    - Coordinación Administrativa y Financiera
    - Coordinación de Planeación Estratégica
    - Coordinación de Ingresos
    - Coordinación de Contabilidad
    - Coordinación de Egresos y Control Presupuestal
    - Coordinación de Administración y Recuperación de Cartera
  
  - **Subdirección Técnica y Administrativa**
    - Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.
      - Unidad de Adquisiciones
    - Coordinación de Proyectos, Construcción y Mantenimiento
    - Coordinación General de Informática
      - Departamento de Informática
    - Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información
    - Coordinación de Viáticos
    - Coordinación de Transporte
    - Coordinación de Mercadotecnia
      - Departamento de Mercadotecnia y Publicidad
      - Departamento de Comunicación Social
      - Departamento de Diseño
      - Departamento de Relaciones Públicas
      - Departamento de Imprenta

# ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ISSSTEZAC



## **1. H. Junta Directiva**

### **Objetivo**

Definir programas, metas, prioridades y estrategias del Instituto a fin de garantizar el cumplimiento de los ideales del mismo, así como garantizar que la programación, presupuestación y control financiero se hagan apegándose a las leyes aplicables.

### **Conformación**

#### *Presidencia:*

- Quien sea titular de la Dirección General del Instituto.

#### *Consejo:*

- Quien sea titular de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado;
- Quien sea titular de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado;
- La o el representante de la Sección 58 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación.
- La o el representante del Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Estado, Municipios y Organismos Paraestatales; y
- La o el representante del Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria del Estado de Zacatecas.

Nota: Por cada integrante se nombrará quien le supla, que entrará en funciones cuando no asistan quienes sean titulares de la H. Junta Directiva, excepto en el caso de quien la presida, ya que la Ley marca como necesaria su asistencia para validar el quórum y no se podrá suplir en ningún caso.

### **Atribuciones**

- I. Aplicar, cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley;
- II. Planear la operación y servicios del Instituto;
- III. Administrar el patrimonio del Instituto;
- IV. Autorizar las operaciones relativas a inversiones de fondos del Instituto; revisar y aprobar en su caso, los estados financieros con base en el dictamen de la Comisión de Vigilancia, o de la auditoría externa;
- V. Conceder, negar, suspender, modificar y anular las pensiones, en los términos de la Ley;
- VI. En ausencia de quien sea titular de la Subdirección Jurídica, designar a la persona encargada de la Secretaría de la H. Junta Directiva, a propuesta de quien sea titular de la Presidencia;

- 
- VII. Aprobar el Estatuto Orgánico, los Reglamentos, Manuales y demás normatividad que se requiera para la operación institucional;
  - VIII. Conferir poderes generales o especiales a nombre del Instituto, a propuesta de quien sea titular de la Dirección General;
  - IX. Discutir y aprobar el Programa Operativo Anual y su presupuesto;
  - X. Solicitar a la Secretaría de Finanzas la práctica de auditorías a las oficinas pagadoras del Estado o instituciones afiliadas al Instituto, para efecto de verificar cualquier situación de tipo contable relacionada con el Instituto;
  - XI. Examinar y en su caso aprobar el informe anual de operaciones que presente quien sea titular de la Dirección General, en el mes de enero de cada año;
  - XII. Otorgar premios, estímulos y recompensas al personal, a propuesta de quien sea titular de la Dirección General o de quien sea titular de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XIII. Dictar los acuerdos necesarios para satisfacer las prestaciones establecidas en la Ley;
  - XIV. Realizar actos jurídicos de cualquier naturaleza, incluyendo los convenios y contratos que sean necesarios para cumplir con los objetivos de la Ley, autorizando para ello a quien sea titular de la Dirección General, o a quien éste determine;
  - XV. Llevar un libro de actas en que se asienten los acuerdos y resoluciones tomados en las sesiones;
  - XVI. Autorizar los préstamos y créditos por sí o a través de los Comités, una vez integrados los expedientes respectivos;
  - XVII. Proponer a quien sea titular del Ejecutivo Estatal los proyectos de reformas a la Ley;
  - XVIII. Conocer y aprobar en su caso, el informe anual de operaciones pormenorizado del estado del Instituto; y
  - XIX. Las demás que la Ley, el presente Manual y otras disposiciones legales y administrativas le confieran.

## **2. H. Comisión de Vigilancia**

### **Objetivo**

La Comisión de Vigilancia revisará los estados contables financieros del Instituto, turnando a la H. Junta Directiva el dictamen correspondiente y para ello tendrá las facultades necesarias para efectuar, en las dependencias del Instituto, revisiones, inspecciones, auditorías y en general cualquier tipo de controles que se requieran para garantizar el cumplimiento de sus funciones.

### **Conformación**

- I. Quien sea titular de la Contraloría Interna del Gobierno del Estado, que la presidirá;

- 
- II. La o el representante de la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado;
  - III. La o el representante del Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Estado, Municipios y Organismos Paraestatales;
  - IV. La o el representante de la Sección 58 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación;
  - V. La o el representante del Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria del Estado de Zacatecas; y
  - VI. Quien sea titular de la Presidencia de la H. Junta Directiva o un o una representante de la misma.

Por cada integrante se nombrará quien le supla, que entrará en funciones cuando no asistan quienes sean titulares. Además de las y los miembros de la H. Junta Directiva, podrán asistir las o los servidores públicos que quien sea titular de la Dirección General considere conveniente.

### **Atribuciones**

- I. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Instituto;
- II. Cuidar que las inversiones y recursos del Instituto se destinen a los fines previstos en los presupuestos y programas aprobados;
- III. Disponer la práctica de auditorías en todos los casos en que lo estime necesario, pudiendo auxiliarse con las áreas afines del propio Instituto;
- IV. Proponer a la H. Junta Directiva o a quien sea titular de la Dirección General, según sus respectivas atribuciones, las medidas que estime necesarias para alcanzar mayor eficiencia en la administración de los servicios y prestaciones;
- V. Nombrar a una Auditora o Auditor Interno, de preferencia dependiente de la Contraloría Interna del Gobierno del Estado, que auxilie a la Comisión en las actividades que así lo requiera; y
- VI. Las demás que le encomiende la H. Junta Directiva, la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3. Dirección General**

#### **Objetivo**

Representar al Instituto y a la H. Junta Directiva, cumpliendo las disposiciones que establece la Ley y ejecutando los acuerdos emitidos por dicho órgano colegiado, apoyándose en los instrumentos técnicos necesarios con el objeto de garantizar el buen funcionamiento institucional.

#### **Atribuciones**

- I. Ejecutar los acuerdos de la H. Junta Directiva y representar al Instituto en todos los actos que requieran su intervención;

- 
- II. Presidir la H. Junta Directiva y convocar a quienes integran la misma a sesión;
  - III. Someter al pleno de la H. Junta Directiva, el Programa Operativo Anual del Instituto para su aprobación, de conformidad con las disposiciones aplicables, así como todas aquellas que sean de la competencia de la misma;
  - IV. Presentar ante la H. Junta Directiva un informe anual del estado que guarda la administración del Instituto;
  - V. Someter a la H. Junta Directiva el proyecto de Estatuto Orgánico para su aprobación y publicación;
  - VI. Expedir los reglamentos y manuales;
  - VII. Resolver, bajo su inmediata y directa responsabilidad, los asuntos urgentes, a reserva de informar a la H. Junta Directiva sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos;
  - VIII. Formular el calendario oficial de actividades del Instituto y conceder licencias al personal, vigilar sus labores e imponer las correcciones disciplinarias procedentes conforme a las condiciones generales de trabajo, sin perjuicio de la delegación de facultades;
  - IX. Firmar las escrituras públicas y títulos de crédito en que el Instituto intervenga; representar al Instituto en toda gestión judicial, extrajudicial y administrativa; llevar la firma del Instituto, sin perjuicio de la delegación de facultades que fueren necesarias;
  - X. Informar a la H. Junta Directiva sobre el estado financiero del Instituto;
  - XI. Nombrar y remover, de conformidad con las normas aplicables, al personal necesario para el funcionamiento del Instituto, haciendo del conocimiento de la H. Junta Directiva los movimientos que realice de mandos superiores. De igual manera, promover el otorgamiento de estímulos al personal del Instituto, por sí o a través de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XII. Crear, modificar o suprimir las áreas administrativas que estime necesarias para la adecuada operación y funcionamiento del Instituto; y
  - XIII. Las demás que le fijen la Ley, el presente Manual, otras disposiciones y aquellas que expresamente le asigne la H. Junta Directiva.

### **3.1 Secretaría Particular**

#### **Objetivo**

Apoyar a la Dirección General en lo que requiera, como la recepción y seguimiento de la correspondencia, organización de giras de trabajo, atención de las solicitudes de audiencia con la persona que sea titular de la Dirección General, organización de la agenda oficial, entre otras.

#### **Atribuciones**

- I. Coordinar la agenda y apoyar en el desarrollo de las actividades programadas o imprevistas de la persona titular de la Dirección General, considerando para ello la logística, organización y medidas que procuren el buen desarrollo de todas sus actividades;
- II. Coordinar las agendas con las y los funcionarios del Instituto con base en la prioridad por instrucción o necesidad de la Dirección General;

- 
- III. Organizar y llevar el control de las audiencias que se lleven a cabo en la oficina de quien sea titular de la Dirección General;
  - IV. Llevar el seguimiento de la información que se envía a las diferentes dependencias y Subdirecciones, para la atención de las peticiones o solicitudes realizadas por las y los derechohabientes a la Dirección General, y el seguimiento de asuntos turnados por la oficina de gestión del o la titular del Poder Ejecutivo del Estado.
  - V. Estar en contacto permanente con las y los funcionarios o quienes se encarguen de las dependencias a donde son canalizadas cada una de las peticiones o solicitudes que la derechohabiente exponga a la Dirección General por medio de esta Secretaría, con la intención de supervisar la atención y apoyo brindado por las y los responsables de las áreas;
  - VI. Fungir como enlace, en los casos que la Dirección General considere necesario, con los funcionarios y funcionarias en todos los mandos superiores, medios, personal operativo y de confianza de la institución;
  - VII. Atender de primera instancia a las y los funcionarios o titulares de las Subdirecciones que tengan reunión con quien sea titular de la Dirección General;
  - VIII. Apoyar a la Dirección General en los acuerdos derivados de las reuniones de trabajo que tenga con las y los funcionarios, en los casos que sea requerido;
  - IX. Coordinar los apoyos administrativos requeridos por la H. Junta Directiva, la Dirección General y oficinas centrales;
  - X. Apoyar a la Dirección General en la atención de grupos o las y los ciudadanos, a fin de canalizarlos conforme instrucciones a las áreas correspondientes; y
  - XI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.2 Unidad de Enlace de Acceso a la Información**

#### **Objetivo**

Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información apegándose a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas.

#### **Atribuciones**

- I. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, proporcionando la información solicitada apegándose a lo establecido en dicha Ley;
- II. Difundir a través de medios informáticos o impresos, por lo menos, la información considerada en el Artículo 9, Capítulo Segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, referente al ISSSTEZAC;
- III. Proceder conforme a lo establecido en el Capítulo Quinto de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, con respecto de las solicitudes de acceso a la información recibidas;

- 
- IV. Procurar el estricto cumplimiento de los tiempos y formas de respuesta a las solicitudes, que marca la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas;
  - V. Mantener contacto permanente con la Comisión Estatal Para el Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, respecto de las actividades realizadas por la presente Unidad, a fin de adecuar su funcionamiento conforme a lo establecido por dicha Comisión;
  - VI. Auxiliar a las personas que así lo pidan, en la elaboración de solicitudes y, en su caso, orientarlos sobre las y los sujetos obligados que pudieran tener la información requerida;
  - VII. Notificar a las y los particulares del resultado de su petición, sujetándose a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas;
  - VIII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, los resultados y costos;
  - IX. Elaborar un informe mensual de las actividades de la Unidad de Enlace de Acceso a la Información, mismo que se entregará a la Dirección General;
  - X. Negar el acceso a la información que se considere como reservada o confidencial conforme a lo establecido en el Capítulo Cuarto de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas y a los acuerdos que la H. Junta Directiva emita sobre este asunto;
  - XI. Procurar que las unidades administrativas actualicen periódicamente la información que posean, adquieran, generen y transformen, con excepción de la clasificada como reservada o confidencial;
  - XII. Proponer a la Dirección General los procedimientos para substanciar recursos que interpongan quienes hayan solicitado información, así como los lineamientos para confirmar, modificar o revocar la clasificación de la información hecha por las y los titulares de las áreas del Instituto;
  - XIII. Proponer a la Dirección General la designación de las y los servidores públicos habilitados en términos de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas; y
  - XIV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.3 Secretaría Técnica**

#### **Objetivo**

Apoyar a la Dirección General en materia de seguimiento de acuerdos de la H. Junta Directiva y de reuniones del cuerpo de gobierno para el desahogo de los asuntos.

#### **Atribuciones**

- I. Disponer de expedientes para las juntas, reuniones o eventos en general de la H. Junta Directiva, de las reuniones de cuerpo de gobierno y de la Dirección General;
- II. Mantener un registro actualizado de las tareas llevadas a cabo por la Dirección General para el informe correspondiente;
- III. Coadyuvar con la Dirección General y la Secretaría Particular en las audiencias públicas atendiendo a la ciudadanía;

- 
- IV. Coadyuvar como enlace entre la Dirección General y las demás áreas del Instituto a fin de corroborar la atención de los asuntos delegados por la Dirección General a cada área;
  - V. Atender las cuestiones relacionadas con los documentos a elaborarse por la Dirección General de manera oportuna, profesional y eficiente;
  - VI. Estandarizar y mantener un alto nivel de eficiencia en cuanto a organización, procedimientos y métodos de trabajo de las diferentes áreas de la Dirección General;
  - VII. Revisar y redactar documentos para la autorización y firma de las máximas autoridades del Instituto;
  - VIII. Coordinar reuniones y concertar citas de acuerdo a lo dispuesto por la Dirección General con base en las necesidades del Instituto en coordinación con la Secretaría Particular;
  - IX. Apoyar a la Dirección General en la definición e integración de la preagenda para la H. Junta Directiva;
  - X. Registrar, integrar y sistematizar, así como dar seguimiento a los asuntos de las reuniones internas del cuerpo de gobierno;
  - XI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***3.4 Unidad de Control de Gestión***

#### **Objetivo**

Apoyar a la Dirección General en la toma de decisiones mediante la entrega de información confiable y fidedigna, acerca de los avances en la administración del Instituto obtenida a través de la supervisión, evaluación y el seguimiento de la correspondencia dirigida a quien sea titular de la Dirección General, tanto de la derechohabencia, particulares, Sindicatos, e Instituciones Públicas de los diversos niveles de Gobierno; turnarlas a las Subdirecciones correspondientes para su seguimiento y dar cuenta periódicamente a la Dirección General del avance de éstas.

#### **Atribuciones**

- I. Dar seguimiento del avance de las solicitudes hechas a la Dirección General tanto por particulares, como por los Sindicatos é Instituciones Públicas y Organismos Públicos Descentralizados de los diversos niveles de Gobierno;
- II. Dar seguimiento a las órdenes que emita quien sea titular de la Dirección General a las subdirecciones y demás áreas del Instituto;
- III. Turnar la documentación, solicitudes y correspondencia, dirigida a la Dirección General, a las Subdirecciones correspondientes para su trámite y dar cuenta periódicamente a quien sea titular del Instituto del avance de las mismas;
- IV. Integrar un registro y dar seguimiento de los acuerdos establecidos entre las y los Subdirectores, así como de éstos con instancias del Poder Ejecutivo Federal, Estatal, y Municipal;
- V. Verificar la realización de los programas e instrucciones que expresamente señale la Dirección General a las Subdirecciones del Instituto;

- 
- VI. Integrar un sistema de información y evaluación que permita conocer el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos en el Programa Operativo Anual, las metas institucionales, en los acuerdos asumidos por la Dirección General, asuntos, programas, acuerdos en general y solicitudes en trámite; pudiendo sugerir, en su caso, medidas que permitan mejorar los resultados; y
  - VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.5 Coordinación de Asesoría**

#### **Objetivo**

Auxiliar a la Dirección General en las consultas que ésta le formule en relación a la problemática del Instituto, así como buscar y adecuar innovaciones que contribuyan a modernizar las acciones del ISSSTEZAC en beneficio de la sociedad, así como brindar asesoría a quien sea titular de la Dirección General, atendiendo a sus instrucciones, en la realización de trabajos que permitan el más adecuado desarrollo de las funciones sustantivas del Instituto.

#### **Atribuciones**

- I. Formular, por instrucciones de quien sea titular de la Dirección General, propuestas para la realización de los estudios y análisis necesarios de los temas y asuntos que sean necesarios para la más adecuada planeación, organización y desarrollo del Instituto;
- II. Proponer, por instrucciones de la Dirección General, y en coordinación con las unidades correspondientes, mecanismos para contribuir al cumplimiento eficiente de las acciones sustantivas del Instituto;
- III. Proporcionar la orientación, asesoría técnica y, en su caso, de apoyo logístico en actividades definidas o determinadas por quien sea titular de la Dirección General;
- IV. Efectuar, por instrucciones de la Dirección General, el diagnóstico y análisis de los programas y acciones que se instrumenten, para el cumplimiento de las funciones del Instituto;
- V. Apoyar a la Dirección General en la elaboración de los documentos que le sean requeridos;
- VI. Establecer y operar los procedimientos requeridos para las acciones de dirección, planeación, organización y control de la Dirección General;
- VII. Apoyar el proceso de toma de decisiones de la Dirección General, cuando su titular así lo instruya;
- VIII. Asesorar a la Dirección General en la formulación del informe anual sobre el desempeño de las funciones y otros informes periódicos o especiales que deba presentar o que le sean solicitados por la H. Junta Directiva, quien sea titular del Poder Ejecutivo del Estado, la H. Comisión de Vigilancia, la Contraloría Interna y otras autoridades competentes;
- IX. Asistir, asesorar y elaborar recomendaciones a la Dirección General en relación con el desarrollo e implementación de políticas de seguridad social y servicios en todas las áreas del Instituto y, en especial, en aquellas áreas que presenten fallas operativas;
- X. Asesorar a la Dirección General en la elaboración de planes y programas;

- 
- XI. Apoyar a la Dirección General en la coordinación de proyectos interdisciplinarios;
  - XII. Verificar el seguimiento de las observaciones, recomendaciones y aclaraciones producto de las auditorías hasta su solventación; y
  - XIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***3.6 Unidad de Estudios de Seguridad Social***

#### **Objetivo**

Proveer, con profesionalismo y eficiencia, bases sólidas para el fortalecimiento del Instituto, mediante la creación de diversos foros académicos que permitan la vinculación de todos los actores posibles de la sociedad con la seguridad social y su contexto.

#### **Atribuciones**

- I. Detectar las necesidades de investigación del Instituto, de acuerdo con las políticas autorizadas por la H. Junta Directiva;
- II. Coordinar, elaborar y publicar un boletín periódico, con material especializado en el estudio de la seguridad social en nuestro Estado, la región, el país y el mundo, utilizando los canales que para tal efecto autorice la Dirección General;
- III. Formular programas de cooperación con instituciones de educación superior, seguridad social y académicas especializadas;
- IV. Proponer a la Dirección General la firma de convenios de colaboración con las instituciones que puedan enriquecer el trabajo de investigación, análisis y difusión de la Unidad, a partir de su participación;
- V. Coordinar y dirigir la tenencia y distribución de los materiales de estudio de la Unidad y los elaborados por las y los trabajadores de la seguridad social, y sistematizarlos para el servicio del Instituto;
- VI. Organizar y coordinar los eventos académicos, sesiones de inducción, concursos, conferencias y cualquier evento cuya finalidad sea difundir y enriquecer el estudio de la seguridad social;
- VII. Fungir como titular de la Secretaría Técnica del Consejo Académico;
- VIII. Colaborar con la Dirección General en la elaboración de los informes periódicos que deba presentar ante la H. Junta Directiva y ante las autoridades que así lo requieran al Instituto;
- IX. Elaborar el Programa Operativo Anual de la Unidad;
- X. Investigar, detectar y proponer las actividades académicas en que puedan participar las y los empleados del Instituto relacionados con la seguridad social, e informar a la Dirección General;
- XI. Proponer a la Dirección General, en cada caso, los perfiles del personal idóneo para participar en las actividades académicas a que se refiere la fracción anterior; y

- 
- XII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.7 Unidad de Informática Central**

#### **Objetivo**

Operar y administrar la infraestructura computacional que da apoyo a las actividades administrativas de la Dirección General del ISSSTEZAC, así como planificar el crecimiento y actualización de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones.

#### **Atribuciones**

- I. Apoyar técnicamente a la Dirección General bajo la supervisión de la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa, además desempeñar funciones y tareas que sean encomendadas por la propia Dirección General;
- II. Sugerir la incorporación de nuevas tecnologías de la información, sistemas y equipo de cómputo;
- III. Desarrollar y supervisar constantemente políticas de uso del recurso computacional a nivel de equipos, aplicaciones, herramientas de productividad, comunicaciones y capacitación a manera de estandarizar estos componentes en la Dirección General;
- IV. Administrar en forma eficiente y eficaz los recursos computacionales e informáticos;
- V. Monitorear el funcionamiento de la red de comunicaciones de la Dirección General;
- VI. Administrar la creación de las y los usuarios y sistema de privilegios según los requerimientos de los sistemas y de la función de cada usuario o usuaria dentro de la Dirección General;
- VII. Administrar las conexiones de Internet dentro de la red de la Dirección General;
- VIII. Desarrollar e implementar políticas de contingencia en fallas de los sistemas, equipos y red de comunicaciones;
- IX. Realizar la planificación de actividades que orientarán el accionar de la Unidad de Informática Central, en colaboración con la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- X. Evaluar en forma trimestral el cumplimiento de la planificación y proponer los cambios necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Unidad de Informática Central;
- XI. Optimizar las aplicaciones en forma permanente teniendo como objetivo asegurar un mejor y mayor rendimiento de los sistemas de operación en la Dirección General;
- XII. Realizar diagnósticos técnicos sobre el equipo de cómputo instalado y proponer alternativas de solución;
- XIII. Realizar la digitalización de los archivos y documentos institucionales; y
- XIV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

---

### **3.8 Contraloría Interna**

#### **Objetivo**

Realizar inspecciones en cada rama del Instituto requiriendo la exhibición de libros y documentos a fin de comprobar el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley, el presente Manual, el Estatuto Orgánico del ISSSTEZAC y demás disposiciones aplicables y, en caso de detectar irregularidades, informar de inmediato a la Dirección General. De considerarlo necesario, también podrá informar a quien sea titular de la Subdirección Jurídica.

#### **Atribuciones**

- I. Evaluar la efectividad de los controles internos operativos y contables establecidos en las diferentes áreas del Instituto;
- II. Comprobar y promover la existencia de mecanismos e instrumentos de control interno operativo en las áreas, sistemas y procedimientos del Instituto, particularmente en aquellos que resulten prioritarios y estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos;
- III. Comprobar y promover la existencia de mecanismos e instrumentos de control interno y sistemas de registro y contabilidad, que permitan dar cumplimiento a las normas y disposiciones en materia presupuestaria, para asegurar que la obligación de las y los servidores públicos adscritos al régimen del Instituto de rendir cuentas, se realice en forma confiable y oportuna;
- IV. Promover el establecimiento de normas, políticas, lineamientos y procedimientos que garanticen el adecuado manejo de recursos y coadyuven a alcanzar metas y objetivos establecidos en el Programa Operativo Anual, así como su correcta difusión y capacitación, por parte de las áreas responsables;
- V. Apoyar y promover la aplicación de acciones en materia de modernización, descentralización, simplificación y reorganización administrativa, participando en la integración de programas y vigilando su cumplimiento;
- VI. Vigilar y comprobar el cumplimiento por parte de las distintas áreas del Instituto, de las obligaciones derivadas de las disposiciones, normas y lineamientos en materia de planeación, programación, presupuestación, información, estadística, contabilidad, organización y procedimientos, ingresos, financiamiento, inversión, deuda, administración de recursos humanos, materiales y financieros, patrimonio, fondos y valores propiedad del Instituto;
- VII. Evaluar la efectividad del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales;
- VIII. Establecer las normas, políticas y procedimientos en materia de evaluación, control y auditoría, que regulen la actuación de la Contraloría Interna;
- IX. Establecer los lineamientos para la elaboración y actualización de las guías de auditoría para la práctica de las revisiones;
- X. Establecer los mecanismos de control, que garanticen la información oportuna a la H. Junta Directiva, a la H. Comisión de Vigilancia y a la Dirección General, correspondiente a los reportes del sistema de información periódica, resultados, avances, recomendaciones y seguimientos en la evaluación del Programa Operativo Anual;

- 
- XI. Verificar, conjuntamente con la Coordinación de Asesoría, el seguimiento de las observaciones, recomendaciones y aclaraciones, producto de las auditorías, hasta su solventación;
  - XII. Vigilar y comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las y los servidores públicos adscritos al régimen del Instituto, notificando a la Dirección General y a la Subdirección Jurídica, hechos irregulares o actos ilícitos detectados mediante las auditorías practicadas y coadyuvar en la determinación de responsabilidades, así como en el establecimiento de medidas preventivas y correctivas de control para evitar su recurrencia;
  - XIII. Supervisar la atención de las quejas, denuncias e inconformidades promovidas ante el Instituto, e informar a la Dirección General de la atención y situación que guardan las mismas;
  - XIV. Coordinarse con la Subdirección Jurídica, a fin de que se inicie cualquier proceso de carácter civil, penal, laboral o administrativo en contra de las servidoras y servidores públicos adscritos al régimen del Instituto a los que se les haya atribuido presuntas responsabilidades administrativas que puedan conllevar sanciones de índole civil, penal o laboral;
  - XV. Vigilar que se mantenga actualizado el padrón de servidoras y servidores públicos adscritos al régimen del Instituto, así como el cumplimiento de las obligaciones de éstos para presentar su declaración de situación patrimonial;
  - XVI. Emitir opinión sobre el contenido de los convenios, concursos, contratos y demás transacciones significativas que representen egresos para el Instituto;
  - XVII. Mantener coordinación permanente con las autoridades competentes, tanto Estatales como Federales, relacionadas con el control y auditoría del Instituto;
  - XVIII. Establecer los indicadores de evaluación del desempeño institucional, en materia de auditoría interna, así como verificar su correcta aplicación y actualización; y
  - XIX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***3.9 Departamento de Vinculación y Seguimiento***

#### **Objetivo**

Apoyar a la Dirección General en el seguimiento y control de los asuntos e instrucciones que le turne a las distintas Subdirecciones, mediante la vinculación directa con las y los titulares de las mismas.

#### **Atribuciones**

- I. Turnar a las Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y en general a todas las áreas del Instituto, las instrucciones que determine quien sea titular de la Dirección General, en forma digital o impresa;
- II. Llevar un registro de los asuntos turnados por la Dirección General a cada una de las áreas mencionadas en la fracción anterior, donde se asienten puntualmente los datos de a quién se dirija, la fecha de envío, de recepción y en general todos los antecedentes y observaciones que permitan un reconocimiento rápido y fehaciente de los registros;

- 
- III. Establecer un programa de seguimientos por asunto, atendiendo los plazos que determine quien sea titular de la Dirección General en sus instrucciones;
  - IV. Mantener una comunicación constante con quienes sean titulares de las Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y en general con cualquier servidora o servidor público al que se le hayan turnado instrucciones, a fin de conocer y registrar el seguimiento y acciones tomadas;
  - V. Apoyar a quien sea titular de la Dirección General en los acuerdos derivados de las reuniones que sostenga, en los casos que sea requerido;
  - VI. Informar a la Dirección General semanalmente o cuando lo solicite quien sea titular, sobre el avance verificado en los asuntos turnados;
  - VII. Una vez concluidos los asuntos en seguimiento, deberá rendir el informe pormenorizado a la Dirección General, incluyendo los resultados obtenidos del asunto, para obtener su visto bueno y así pasarlo al archivo correspondiente; y
  - VIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.10 Coordinación Cultural**

#### **Objetivo**

Promover la diversidad cultural mediante la promoción de la protección del patrimonio en sus diversas dimensiones y la valorización de las expresiones culturales de los zacatecanos y zacatecanas, al mismo tiempo de promover la cohesión social mediante el fomento del pluralismo y el diálogo entre la derechohabencia y las y los usuarios de los servicios que el ISSSTEZAC ofrece.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar los Lineamientos de la Política Cultural del ISSSTEZAC y supervisar su observancia en el Instituto;
- II. Elaborar el Programa Cultural Anual que proyectará las actividades del Núcleo ISSSTEZAC de Cultura, la Fundación “Federico Sescosse”, los proyectos editoriales y otros eventos culturales, en conformidad con el Programa Operativo Anual y lo que dispongan la H. Junta Directiva y la Dirección General;
- III. Fomentar el conocimiento, la participación y el apoyo de la derechohabencia respecto de las actividades a favor del patrimonio cultural;
- IV. Elaborar un inventario del patrimonio cultural inmaterial del ISSSTEZAC y aplicar planes de salvaguardia de ese patrimonio;
- V. Elaborar, en colaboración con la Subdirección Técnica y Administrativa, un inventario del patrimonio cultural de bienes muebles e inmuebles del ISSSTEZAC. Asimismo, elaborar en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa las políticas de mantenimiento de ese patrimonio;
- VI. Elaborar las políticas museísticas que se requieran para el funcionamiento del Museo “Federico Sescosse Lejeune”;

- 
- VII. Apoyar a la Dirección General en los asuntos que le correspondan para la administración y gestión de la Fundación “Federico Sescosse”;
  - VIII. Coadyuvar al desarrollo de las industrias culturales mediante el fortalecimiento de las relaciones de cooperación del sector privado y público;
  - IX. Proponer los medios y las competencias necesarias para aumentar una cohesión social que respete el pluralismo cultural y una cultura de equidad de género entre la derechohabiente;
  - X. Contribuir a una cultura de paz y no violencia entre los niños y niñas de la derechohabiente;
  - XI. Prever y gestionar eficaz y eficientemente los recursos financieros, materiales y técnicos para el cumplimiento del Programa Cultural del año en curso apegándose a lo establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, correspondientes a las compras de bienes y a las contrataciones de servicios;
  - XII. Realizar un uso óptimo de los recursos humanos y financieros y de la distribución de costos, prosiguiendo la aplicación de las medidas de austeridad;
  - XIII. Promover el mantenimiento, conservación e instalaciones y equipos técnicos de la Coordinación;
  - XIV. Promover, con la aprobación de la Dirección General, convenios con instituciones u organismos afines, a efecto de organizar proyectos y actividades culturales en beneficio de la derechohabiente y de la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de Zacatecas;
  - XV. Elaborar y presentar a la Dirección General un informe bimestral acerca de resultados y avances obtenidos de la ejecución del Programa Cultural del año en curso; y
  - XVI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **3.10.1 Núcleo ISSSTEZAC de Cultura**

#### **Objetivo**

Instrumentar talleres y actividades que tengan como fin la formación continua de las personas derechohabientes y otros usuarios y usuarias del Núcleo, teniendo como base el objetivo en este Manual planteado para la Coordinación Cultural y el apego a los Lineamientos de la Política Cultural del ISSSTEZAC.

#### **Atribuciones**

- I. Coadyuvar a que los Lineamientos de la Política Cultural del ISSSTEZAC se observen en las actividades del Núcleo;
- II. Elaborar un Plan Anual de Trabajo del Núcleo, el cual será revisado por la Coordinación Cultural para su integración al Programa Cultural Anual;

- 
- III. Coadyuvar a fomentar que las artesanías elaboradas en la Escuela de Oficios y Artes (ESODART) tengan las características de ser un producto auténtico, innovador, comercializable, ecológico y socialmente responsable;
  - IV. Elaborar, en coordinación con el Centro de Lectura “Amparo Dávila”, una metodología referente al establecimiento de indicadores del impacto de los servicios bibliotecarios, del conocimiento y uso del Centro de Lectura;
  - V. Elaborar, en coordinación con el Centro de Lectura “Amparo Dávila”, un diagnóstico de los hábitos de lectura y del potencial uso de las tecnologías de la información en favor de dichos hábitos;
  - VI. Con base en el anterior diagnóstico, elaborar junto con la Coordinación Cultural y el Centro de Lectura “Amparo Dávila” un Plan de Fomento a la Lectura que contemple la concertación de intereses del sector público y privado afín, para la distribución de libros entre la derechohabencia, proponga las medidas administrativas y jurídicas que promuevan la lectura y la buena redacción, fomenten la cultura de respeto de los derechos de autor;
  - VII. Adoptar medidas de seguridad en cumplimiento de las normas del Comité de Seguridad e Higiene;
  - VIII. Adoptar prácticas idóneas de prestación de servicios mediante diagnósticos de satisfacción de los usuarios y usuarias del Núcleo;
  - IX. Coordinarse con los maestros y/o maestras de los talleres para prever la adecuada atención de los derechohabientes y el público en general en el Núcleo;
  - X. Prever los recursos humanos y materiales convenientes para el desarrollo de las actividades de la Escuela de Oficios y Artes, el Centro de Lectura “Amparo Dávila” y demás talleres que ofrezca el Núcleo;
  - XI. Crear sistemas de control interno de los riesgos en las actividades del Núcleo ISSSTEZAC de Cultura, con el consentimiento de la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Coordinación Cultural;
  - XII. Presentar un reporte mensual a la Coordinación Cultural de las acciones instrumentadas para el cabal cumplimiento de las anteriores atribuciones; y
  - XIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***4. Subdirección de Prestaciones Económicas***

##### **Objetivo**

Hacer efectivos para las y los trabajadores derechohabientes adscritos al Gobierno del Estado, de los Municipios y Dependencias Públicas que estén incorporados al régimen, para las personas pensionistas, jubiladas y familiares derechohabientes, a quienes el Instituto les reconozca tal carácter, todos los beneficios del proyecto de seguridad social que impulsa la institución mediante el otorgamiento de las prestaciones económicas a que tienen derecho, conforme a lo establecido por la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

---

**Atribuciones**

- I. Elaborar el proyecto del Programa Operativo Anual en materia de prestaciones económicas correspondientes, en coordinación con la Subdirección de Finanzas;
- II. Ejecutar y controlar los programas y proyectos encomendados a las diferentes áreas que integran la Subdirección;
- III. Solicitar y aplicar recomendaciones actuariales que procuren un otorgamiento más adecuado de las prestaciones económicas;
- IV. Presentar a la Dirección General para su consideración, el análisis y proyecto de dictamen de las solicitudes de pensión para que, conforme a su viabilidad, se sometan a la autorización de la H. Junta Directiva;
- V. Coordinar el otorgamiento de préstamos a corto y mediano plazo, créditos, pensiones por jubilación y por invalidez, pólizas de defunción y ayuda para gastos de funeral, indemnizaciones globales, y demás prerrogativas que establece la Ley, que sean de la competencia de la Subdirección, guiándose por lo establecido en las disposiciones legales aplicables y administrativas vigentes, así como en los acuerdos emitidos por la H. Junta Directiva y las instrucciones que dé quien sea titular de la Dirección General;
- VI. Autorizar el pago de los préstamos a corto y mediano plazo, pensiones, créditos, indemnizaciones globales, pólizas de defunción y ayuda para gastos de funeral, de acuerdo a lo establecido por la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- VII. Vigilar que los montos y plazos en recuperación de las prestaciones económicas solicitadas y por autorizar, se ajusten a lo establecido por la Ley, así como a los acuerdos de la H. Junta Directiva, de la Dirección General y al presupuesto autorizado;
- VIII. Disponer que se realicen las gestiones administrativas correspondientes para la aplicación de los descuentos por concepto de prestaciones económicas otorgadas y promover la oportuna recuperación de adeudos por el mismo concepto a favor del Instituto, así como también que se efectúen las devoluciones por concepto de descuentos improcedentes y, en su caso, dictaminar sobre la viabilidad de la cancelación parcial o total de las prestaciones señaladas;
- IX. Orientar e informar de manera suficiente, tanto a la derechohabencia como a las organizaciones sindicales y a las autoridades, acerca de las diversas prestaciones económicas plasmadas en la Ley;
- X. Mantener actualizados los registros de vigencia de derechos de las y los trabajadores mediante la coordinación con las diversas áreas del Instituto, así como con la Dirección de Administración de Personal de la Oficialía Mayor de Gobierno y con las áreas de administración de personal de las Entidades Gubernamentales, Municipios y los Organismos Paraestatales incorporados a su régimen;
- XI. Participar en congresos, seminarios, reuniones o cualquier otro tipo de eventos convocados por instituciones de seguridad social del país o del extranjero y cuyos objetivos sean el intercambio de experiencias o la generación de nuevos conocimientos aplicables a la promoción del desarrollo institucional;
- XII. Llevar a cabo la credencialización de la derechohabencia;
- XIII. Elaborar y presentar a la Dirección General un informe mensual de las actividades realizadas;

- 
- XIV. Proponer a la Subdirección Técnica y Administrativa y/o a la Dirección General, los movimientos de personal dentro de su Subdirección y las áreas integrantes de la misma, que considere pertinentes para el correcto y mejor desarrollo de las actividades institucionales, con las excepciones establecidas en el presente Manual;
  - XV. Delegar las atribuciones que le están conferidas al Coordinador o Coordinadora que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General; y
  - XVI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***4.1 Coordinación de Indemnizaciones Globales, Control y Recuperación de Adeudos***

##### **Objetivo**

Entregar, conforme a la Ley, la indemnización global a las y los servidores públicos que se separan en forma definitiva del servicio civil, equivalente ésta al monto de las cuotas con que hubieren contribuido al ISSSTEZAC, así como llevar el control de la vigencia de prerrogativas de la derechohabencia y recuperar los adeudos a favor del Instituto referentes a créditos otorgados por concepto de prestaciones económicas a servidoras y servidores públicos, adscritos al régimen del Instituto, dados de baja.

##### **Atribuciones**

- I. Detectar las bajas de las y los servidores públicos adscritos al régimen del Instituto que presenten adeudo con el mismo, para proceder a la recuperación correspondiente;
- II. Verificar que las solicitudes de indemnizaciones globales estén debidamente requisitadas conforme a lo dispuesto en la Ley y demás disposiciones administrativas en la materia;
- III. Mantener actualizado el padrón de la derechohabencia;
- IV. Mantener actualizados los registros de cuotas pagadas por concepto de pensiones;
- V. Tramitar el pago de las indemnizaciones globales conforme a lo previsto por la Ley del Instituto y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- VI. Elaborar los informes mensuales de indemnizaciones globales pagadas;
- VII. Conciliar en forma periódica y sistemática, con la Subdirección de Finanzas del Instituto, los montos pagados por conceptos de indemnizaciones globales;
- VIII. Realizar oportunamente las gestiones que sean necesarias para la recuperación de adeudos por mecanismo de descuentos a las y los avales;
- IX. Registrar los pagos que, por entrega personal, realizan aquellas servidoras y servidores públicos que, con saldo deudor, se hayan retirado del servicio, conforme lo establece la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- X. Recuperar los adeudos de las y los servidores públicos dados de baja, mediante la afectación de la Indemnización Global;

- 
- XI. Elaborar un informe mensual de las prestaciones que, por concepto de adeudo de personal dado de baja, se encuentran en recuperación;
  - XII. Llevar los registros y elaborar los informes de las recuperaciones que se lleven a cabo por concepto de adeudos de servidoras y servidores públicos adscritos al régimen del Instituto dados de baja, así como de los pagos por concepto de cuotas y aportaciones de Ley que hacen las y los derechohabientes;
  - XIII. Conciliar en forma periódica con la Subdirección de Finanzas las cantidades que hayan sido recuperadas por los diferentes mecanismos y conceptos, así como los montos pagados por concepto de indemnización global; y
  - XIV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **4.2 Coordinación de Pensiones**

##### **Objetivo**

Tramitar y otorgar pensiones a las y los servidores públicos adscritos al régimen del Instituto que tengan ese derecho, que les ayude a llevar una vida digna y decorosa durante los años de retiro del servicio activo, así como brindar atención permanente al grupo de pensionistas del Instituto para procurar su bienestar. Asimismo, pagar las pólizas de defunción y las ayudas para gastos funerarios a que tengan derecho las servidoras y servidores públicos incorporados al régimen del Instituto o, en su caso, las personas que sean beneficiarias. Todo esto guiándose por lo establecido en la Ley, los acuerdos de la H. Junta Directiva, las instrucciones de la Dirección General y demás disposiciones legales y administrativas que sean aplicables.

##### **Atribuciones**

- I. Recibir y dar trámite a las solicitudes de pensión que se hagan por parte de la persona interesada, de su representante, o a través del sindicato; así como en lo respectivo a la ayuda para gastos funerarios y pólizas de defunción, en los términos que establece la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- II. Verificar que la documentación que soporta las solicitudes de pensión, ayuda para gastos de funeral y pólizas de defunción, estén debidamente integradas conforme a lo dispuesto por la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- III. Analizar las solicitudes de pensión y elaborar un dictamen respectivo, que se le entregará a la Subdirección de Prestaciones Económicas para que lo presente a la Dirección General para su consideración; misma que, en caso de encontrarlo viable, lo someterá a la aprobación de la H. Junta Directiva;
- IV. Elaborar la nómina mensual de pensiones, llevando un registro de los movimientos que se realicen cada mes;
- V. Elaborar y mantener actualizados los registros de altas y bajas en nómina de pensionistas del Instituto;
- VI. Tramitar, conforme a la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, el pago de las pólizas de defunción;

- 
- VII. Elaborar y entregar a la Subdirección de Prestaciones Económicas, un informe mensual de las pensiones, gastos funerarios y pólizas de defunción pagadas;
  - VIII. Recopilar, archivar y mantener actualizados los pliegos testamentarios de las y los servidores públicos incorporados al régimen del Instituto, que tengan derecho a la póliza de defunción, revisando que dichos pliegos contengan los datos requeridos conforme a la Ley y demás disposiciones legales y administrativas que apliquen;
  - IX. Recibir, revisar y distribuir los cheques de pensión;
  - X. Programar y aplicar los descuentos de los préstamos a corto plazo y créditos otorgados a pensionistas;
  - XI. Mantener actualizado y operable, en coordinación con el área de informática del Instituto, los equipos y programas de cómputo utilizados en el proceso de pago y control de pensiones;
  - XII. Elaborar y ejecutar, en coordinación con la Subdirección de Servicios Sociales, el programa anual de atención a pensionistas en materia de actividades culturales, deportivas, recreativas y de capacitación educativa, concertando de igual manera la participación con otras instituciones que tengan programas orientados al mismo fin.
  - XIII. Tramitar el reintegro de cantidades descontadas erróneamente a las y los derechohabientes por prestaciones recibidas;
  - XIV. Conciliar en forma periódica con la Subdirección de Finanzas, los montos pagados por concepto de pensiones, pólizas de defunción y de ayudas para gastos funerarios; y
  - XV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***4.3 Coordinación de Préstamos y Créditos***

#### **Objetivo**

Coadyuvar, mediante el otorgamiento de préstamos, a la estabilidad y desarrollo económico de las y los servidores públicos y pensionistas incorporados al régimen de seguridad social del Instituto, conforme a lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **Atribuciones**

- I. Recibir y analizar las solicitudes de préstamos y créditos verificando que se ajusten a los requisitos necesarios para proceder a su autorización;
- II. Tramitar la autorización de las solicitudes de préstamos a corto plazo y créditos conforme a lo dispuesto por la Ley y demás disposiciones administrativas y legales aplicables;
- III. Programar y verificar la aplicación oportuna de los descuentos correspondientes a la recuperación de los préstamos a corto plazo y créditos autorizados, instrumentando los controles que sean necesarios;
- IV. Recibir, revisar y pagar los cheques de préstamos;

- 
- V. Orientar al personal de las áreas comerciales del Instituto sobre los procedimientos y requisitos para el adecuado otorgamiento de los créditos, así como el suministro oportuno de listados del personal que se le hayan rechazado solicitudes;
  - VI. Regresar los créditos otorgados en las áreas comerciales que estén considerados fuera de normatividad;
  - VII. Remitir oportunamente a las Entidades Paraestatales, Municipios y Organismos incorporados al Instituto, los oficios de cobro para que estos a su vez realicen la aplicación oportuna de los descuentos correspondientes a la recuperación de las prestaciones económicas otorgadas a las y los derechohabientes;
  - VIII. Elaborar un informe mensual sobre el otorgamiento de préstamos y créditos;
  - IX. Tramitar el reintegro de cantidades descontadas erróneamente a la derechohabencia por prestaciones recibidas;
  - X. Conciliar en forma periódica con la Subdirección de Finanzas, los montos pagados por concepto de préstamos y créditos;
  - XI. Mantener actualizados, en conjunto con el área de Informática del Instituto, los equipos y programas de cómputo utilizados en el proceso de otorgamiento de préstamos y créditos;
  - XII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **4.4 Departamento de Credencialización**

##### **Objetivo**

Dirigir las acciones técnicas, operativas, y administrativas a fin de dotar a la derechohabencia, planta trabajadora activa y pensionada, de una identificación que acredite su carácter como persona adscrita al régimen del Instituto.

##### **Atribuciones**

- I. Elaborar el Programa Operativo Anual en materia de credencialización correspondientes al corto, mediano, y largo plazo;
- II. Determinar y emitir las políticas, objetivos y funciones de carácter general que normen las actividades de las Unidades Operativas (Módulos de Credencialización);
- III. Mantener actualizados, en coordinación con el área de Informática del Instituto, los equipos y programas utilizados en el proceso de credencialización;
- IV. Programar y realizar mensualmente controles de cualquier tipo para identificar el estado que guarda la administración del Departamento, y presentar el informe desprendido de dichos controles a la Subdirección de Prestaciones Económicas, o a la superioridad que así lo requiera, incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Operativo Anual analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones administrativas que deriven en un mejor resultado en la credencialización;
- V. Ordenar diariamente los reportes de las Unidades Operativas (Módulos Fijos y Móviles de Credencialización);

- 
- VI. Elaborar y controlar las credenciales expedidas, así como las acreditaciones de las personas que así lo requieran en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa; y
  - VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***4.5 Coordinación de Informática***

##### **Objetivo**

Coadyuvar con las diferentes áreas de la Subdirección en la instrumentación de sistemas de recuperación de cartera.

##### **Atribuciones**

- I. Asistir a quien sea titular de la Subdirección bajo la asesoría de la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa, en la elaboración de registros informáticos de cartera vencida;
- II. Instrumentar acciones de registro electrónico relativos a prestaciones económicas;
- III. Definir y establecer criterios de registro de cartera de acuerdo a las necesidades de la Subdirección;
- IV. Supervisar la plataforma y la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos para el registro de la cartera, instalación de equipo de cómputo, software básico y otras aplicaciones de productividad;
- V. Apoyar a las y los usuarios en el uso de la red de datos, compartir recursos, impresión y correo electrónico, conservando en estado óptimo de operación el equipo de cómputo con mantenimientos preventivos y correctivos;
- VI. Apoyar a las diferentes áreas de la Subdirección en la presentación de datos informáticos a quien sea titular de la Subdirección ó de la Dirección General; y
- VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***4.6 Departamento Administrativo***

##### **Objetivo**

Apoyar a la Subdirección, en los asuntos administrativos proponiendo las políticas y criterios administrativos bajo los cuales se rija su funcionamiento, con el propósito de contar con una eficiente dirección en las actividades administrativas.

##### **Atribuciones**

- 
- I. Planear, programar, organizar, dirigir, ejecutar controlar y evaluar el desarrollo de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a la Subdirección de Prestaciones Económicas;
  - II. Participar en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de los planes y programas de la Subdirección de Prestaciones Económicas;
  - III. Tramitar viáticos ante la Coordinación de Viáticos de la Subdirección Técnica y Administrativa, fondo revolvente y combustible, atendiendo a los requerimientos de las áreas integrantes de la Subdirección de Prestaciones Económicas; y
  - IV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***4.7 Departamento de Desarrollo Humano***

##### **Objetivo**

Proporcionar a las y los trabajadores, pensionados y pensionadas, derechohabientes y público en general, los elementos que le permitan desarrollar, mediante terapias alternativas, una actitud eficaz de servicio en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales además de proporcionarles las herramientas que favorezcan su desarrollo humano.

##### **Atribuciones**

- I. Definir los programas, talleres, cursos y actividades diversas que mejoren su calidad de vida y asuman una actitud diferente ante los retos cotidianos;
- II. Promover nuevos sistemas de capacitación basados en formatos videográficos, a fin de mejorar de manera exponencial la efectividad en la transmisión de conocimientos y contribuir en la programación neuronal para lograr un mejor impacto en la psique de las y los trabajadores;
- III. Promover cursos de motivación personal que impulsen a las y los trabajadores a desarrollar una actitud de servicio al Instituto;
- IV. Administrar el programa de certificación, además de promover los incentivos adecuados a las y los trabajadores de mayor rendimiento, evaluados por el sistema de capacitación, en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- V. Promover la impartición de cursos, talleres y conferencias que ayuden al desarrollo humano del personal y que le permita tener mejor rendimiento en el trabajo;
- VI. Elaborar y presentar a la Dirección General del Instituto un informe mensual acerca de las actividades realizadas;
- VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Prestaciones Económicas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

---

## 5. Subdirección de Servicios Sociales

### Objetivo

Coordinar y supervisar las actividades de las áreas de servicios sociales para promover y proporcionar, a través de su infraestructura, la recreación, el sano esparcimiento e integración familiar a favor de los organismos, entidades y, en general, las y los derechohabientes integrados al régimen del Instituto y a usuarios y usuarias en general, mediante la organización y promoción de actividades sociales, culturales y deportivas que tiendan a elevar su calidad de vida; asimismo, proporcionar servicios funerarios de calidad.

### Atribuciones

- I. Planear, organizar, dirigir, y controlar la operación de los centros recreativos y boliches, hoteles, sistema de salas de velación y Plan Previsor, actividades deportivas y culturales del Instituto, de conformidad con las políticas establecidas por la Ley, la H. Junta Directiva y la Dirección General;
- II. Elaborar el Programa Operativo Anual en materia de servicios sociales, conjuntamente con las Coordinaciones y Departamentos integrantes de la presente Subdirección;
- III. Ofrecer el otorgamiento de servicios funerarios del Instituto en apoyo a la economía familiar, así como un Plan Previsor que proporcione un servicio funerario a futuro a la derechohabencia del Instituto y al público en general;
- IV. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros de las áreas de servicio social en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa y la Subdirección de Finanzas;
- V. Supervisar y evaluar de manera permanente en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa, el gasto social de la Subdirección, ingresos, egresos y estados financieros de las áreas de servicios sociales;
- VI. Auxiliar a las áreas de servicios sociales en los asuntos que demanden su atención, para que posibiliten la toma de decisiones en las funciones inherentes a su cargo;
- VII. Vigilar el estricto cumplimiento de la Ley, el Programa Operativo Anual, el Reglamento de Adquisiciones y demás disposiciones administrativas y legales aplicables;
- VIII. Planear y llevar a cabo el permanente mantenimiento y crecimiento planificado de las áreas de servicio social a fin de lograr su consolidación y mejora;
- IX. Celebrar, en coordinación con la Subdirección Jurídica, los convenios de servicio social con otras instituciones, y los contratos a efecto de ofrecer los servicios hoteleros, culturales, deportivos, recreativos y funerarios, proporcionando el seguimiento y actualización de los convenios;
- X. Promover permanentemente el turismo en las actividades e instalaciones del Instituto, a efecto de llevar al mayor número de derechohabencia y de usuarios y usuarias en general, las actividades de sano esparcimiento, recreación e integración familiar;
- XI. Promover permanentemente la participación de las y los titulares de las áreas de la Subdirección en conferencias, foros, cursos y, en general, en cualquier actividad que ayude a la capacitación y adiestramiento del personal en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;

- 
- XII. Elaborar y aplicar, previa autorización de la Dirección General, los presupuestos de servicios que demanden su inmediata atención;
  - XIII. Autorizar, la actualización de precios y tarifas de los servicios sociales que presta el Instituto, así como otorgar cortesías, descuentos y facilidades de pago respecto de los servicios a su cargo, haciéndolo del conocimiento de la Dirección General;
  - XIV. Representar en eventos y actos sociales a la institución, previa instrucción de la Dirección General;
  - XV. Actualizar los programas de cómputo inherentes a las actividades de la Subdirección, conjuntamente con la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XVI. Elaborar y presentar a la Dirección General, un informe sobre las actividades realizadas;
  - XVII. Proponer la práctica de auditorías a efecto de optimizar el nivel de operación y eficiencia de las áreas de servicios sociales;
  - XVIII. Delegar las atribuciones que le están conferidas a la Coordinadora o Coordinador que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General;
  - XIX. Proponer a la Subdirección Técnica y Administrativa y/o a la Dirección General, los movimientos de personal dentro de su Subdirección y las áreas integrantes de la misma, que considere pertinentes para el correcto y mejor desarrollo de las actividades institucionales, con las excepciones establecidas en el presente Manual; y
  - XX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.1 Secretaría Auxiliar**

#### **Objetivo**

Apoyar directamente a quien sea titular de la Subdirección de Servicios Sociales en la recepción y seguimiento de la correspondencia, organización de giras de trabajo, atención de las solicitudes de audiencia, organización de la agenda oficial, entre otras.

#### **Atribuciones**

- I. Administrar la correspondencia, así como elaborar un registro y control diario de los oficios y documentación que recibe la Subdirección;
- II. Coordinar la agenda de la persona titular de la Subdirección;
- III. Fungir como enlace con las y los Coordinadores de la Subdirección para tener una estrecha comunicación de las áreas con el fin de que exista un buen funcionamiento de las mismas;
- IV. Apoyar a la persona titular de la Subdirección en el desarrollo de las juntas internas y dar seguimiento a los acuerdos con las y los Coordinadores;
- V. Apoyar a quien sea titular de la Subdirección en la atención a las personas que concurran a la Subdirección;

- VI. Recabar los informes mensuales de las demás áreas de la Subdirección a fin de elaborar un informe global para presentarlo a la Dirección General; y
- VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.2 Coordinación Administrativa**

#### **Objetivo**

Establecer los mecanismos administrativos para prestar un servicio de calidad.

#### **Atribuciones**

- I. Concentrar la información referente a los programas de capacitación en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa, que se apliquen en cada una de la áreas de la Subdirección de Servicios Sociales;
- II. Llevar a cabo la recopilación de los documentos que soporten las actividades realizadas en la Subdirección, sus Coordinaciones y Departamentos, a fin de integrar y organizar un archivo que facilite el cabal cumplimiento de las peticiones de información procedentes;
- III. Programar y realizar mensualmente controles de cualquier tipo para identificar el estado que guarda la administración de la presente Subdirección, sus Coordinaciones y Departamentos; y presentar el informe desprendido de dichos controles a la Subdirección de Servicios Sociales, o a la superioridad que así lo requiera, incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Operativo Anual analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones administrativas que deriven en un mejor resultado en la impartición del servicio social; y
- IV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.3 Coordinación de Hoteles**

#### **Objetivo**

Establecer e instrumentar, en conjunto con la Subdirección de Servicios Sociales y las y los Gerentes de los hoteles propiedad del Instituto, las medidas, tanto preventivas como correctivas, que sean necesarias para proporcionar un servicio de calidad en los establecimientos hoteleros pertenecientes al Instituto, que ayuden al desarrollo del mismo.

#### **Atribuciones**

- I. Proponer el presupuesto anual de ingresos y egresos, en coordinación con las y los Gerentes de los hoteles, y ajustándose a lo establecido en el Programa Operativo Anual;
- II. Estructurar, en coordinación con las y los Gerentes, el anteproyecto del Programa Operativo Anual de los hoteles, y dar seguimiento de los avances y resultados;

- 
- III. Crear, en coordinación con las y los Gerentes de los hoteles, un programa anual de promociones con la finalidad de atraer una mayor clientela, con base en criterios de rentabilidad económica;
  - IV. Apegarse a lo establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, respecto a las compras de bienes y contrataciones de servicios que se realicen;
  - V. Proponer a la Dirección General, previo estudio técnico, la actualización de precios y tarifas de los servicios hoteleros que presta el Instituto;
  - VI. Programar y realizar mensualmente controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan los establecimientos hoteleros, y presentar un informe mensual a la Subdirección de Servicios Sociales incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Operativo Anual analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones que deriven en un mejor funcionamiento;
  - VII. Difundir los diversos servicios y paquetes que ofrecen los hoteles en colaboración con la Coordinación de Mercadotecnia;
  - VIII. Estar en coordinación con las y los Gerentes de los hoteles para procurar un mantenimiento permanente, así como un crecimiento planificado de las instalaciones, a fin de lograr su óptimo funcionamiento; y
  - IX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **5.4 Coordinación de Centros Recreativos y Boliches**

##### **Objetivo**

Establecer e instrumentar, en conjunto con la Subdirección de Servicios Sociales y las y los Gerentes de los centros recreativos y boliches, las medidas, tanto preventivas como correctivas, que sean necesarias para proporcionar un servicio de calidad en los establecimientos mencionados pertenecientes al Instituto, que ayuden al desarrollo del mismo.

##### **Atribuciones**

- I. Proponer a la Subdirección de Servicios Sociales, en coordinación con las y los Gerentes de los centros recreativos y boliches, el presupuesto anual de ingresos y egresos ajustándose a lo establecido en el Programa Operativo Anual;
- II. Proponer la participación en conferencias, cursos, talleres, foros o en cualquier tipo de eventos que ayuden a la constante capacitación de las y los encargados de los centros recreativos a fin de mantener la calidad en el servicio en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- III. Estructurar, en coordinación con la Subdirección de Servicios Sociales, el anteproyecto del Programa Operativo Anual de los centros recreativos y boliches, y dar seguimiento a los avances y resultados;
- IV. Proponer, en conjunto con las y los Gerentes de los boliches y la Coordinación de Actividades Deportivas, un programa de actividades con la finalidad de que haya una mayor afluencia de usuarios y usuarias;

- 
- V. Proponer a la Dirección General, previo estudio técnico, la actualización de precios y tarifas de los servicios de los centros recreativos y boliches que presta el Instituto;
  - VI. Proponer, en conjunto con las y los Gerentes de los Centros Recreativos y Boliches, un programa anual de paquetes, membresías y en general cualquier tipo de promociones que impulsen el aumento en el número de usuarios y usuarias de dichos centros, sin detrimento en la estabilidad económica de los Centros Recreativos y Boliches;
  - VII. Difundir los diversos servicios y paquetes que ofrecen los centros recreativos y boliches en colaboración con la Coordinación de Mercadotecnia;
  - VIII. Apegarse a lo establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, respecto a las compras de bienes y contrataciones de servicios que se realicen;
  - IX. Programar y realizar mensualmente controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan los establecimientos de los centros recreativos y boliches, y presentar un informe mensual a la Subdirección de Servicios Sociales incluyendo una evaluación de la aplicación del Programa Operativo Anual analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones que deriven en un mejor funcionamiento de las Instalaciones;
  - X. Coordinarse con las y los encargados de los centros recreativos y boliches para procurar un mantenimiento permanente, así como un crecimiento planificado de las instalaciones, a fin de lograr su óptimo funcionamiento; y
  - XI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***5.5 Coordinación del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor***

#### **Objetivo**

Coordinar el Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor para otorgar servicios funerarios de calidad en apoyo a la economía de las y los derechohabientes y usuarios y usuarias en general estableciendo e instrumentando, en conjunto con las y los Gerentes de las Salas de Velación y Plan Previsor, las medidas, tanto preventivas como correctivas, que sean necesarias para proporcionar el servicio funerario en los establecimientos destinados para dicha actividad.

#### **Atribuciones**

- I. Coordinar un Plan Previsor orientado a proporcionar un servicio funerario a futuro en apoyo a la derechohabiencia y al público en general;
- II. Proponer, en coordinación con las y los Gerentes de las Salas de Velación y Plan Previsor, el presupuesto anual de ingresos y egresos ajustándose a lo establecido en el Programa Operativo Anual;
- III. Proponer la participación en conferencias, cursos, talleres, foros o en cualquier tipo de eventos que coadyuve a la constante capacitación de las y los gerentes del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, a fin de mantener un elevado nivel de calidad en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;

- 
- IV. Difundir los diversos servicios y paquetes funerarios que ofrece el Instituto;
  - V. Apegarse a lo establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual, el Reglamento de Plan Previsor y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, respecto a las compras de bienes y contrataciones de servicios que se realicen;
  - VI. Proponer a la Dirección General, previo estudio técnico, la actualización de precios y tarifas de los servicios del Sistema de Salas de Velación que presta el Instituto;
  - VII. Programar y realizar mensualmente controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan los establecimientos del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, y presentar un informe mensual a la Subdirección de Servicios Sociales incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Operativo Anual analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones que deriven en un mejor funcionamiento del servicio;
  - VIII. Coordinarse con las y los Gerentes del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, para procurar un mantenimiento permanente, así como un crecimiento planificado de las instalaciones, a fin de lograr su óptimo funcionamiento; y
  - IX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.6 Coordinación de Contabilidad y Finanzas**

#### **Objetivo**

Atender integralmente los asuntos contables de la Subdirección de Servicios Sociales, así como coordinar la contabilidad de los hoteles, centros recreativos, boliches y el Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar el control de la información presupuestaria y contable generada por las distintas áreas de la Subdirección;
- II. Revisar que la aplicación de los fondos revolventes, correspondientes a la Subdirección de Servicios Sociales y sus áreas dependientes, se haga conforme a lo establecido en el Reglamento Para Fondo Revolvente del ISSSTEZAC y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- III. Tramitar el pago de la contratación de bienes y servicios de las y los proveedores y acreedores;
- IV. Elaborar e integrar los informes contables del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, centros recreativos y boliches, hoteles y en general de cada área de la Subdirección, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Subdirección de Finanzas, así como realizar y presentar a la Subdirección de Servicios Sociales, o a la Dirección General en caso de que así lo solicite, un informe mensual sobre la situación financiera y contable que guardan dichas áreas;

- V. Evaluar permanentemente los estados financieros y contables del Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, hoteles, centros recreativos y boliches, a fin de emitir recomendaciones contables de dichas áreas; y
- VI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.7 Coordinación de Actividades Deportivas**

#### **Objetivo**

Velar por el cumplimiento de las políticas estratégicas, definidas por el Instituto, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la derechohabiente a través del fomento del desarrollo y práctica del deporte y la recreación, como alternativa que promueve el desarrollo físico, emocional, social e intelectual, y el uso sano del tiempo libre. Además, debe servir de nexo con aquellas instituciones y empresas públicas y privadas que apoyen el desarrollo del deporte y la recreación de la derechohabiente.

#### **Atribuciones**

- I. Constituir su Programa Anual de Actividades y Eventos Deportivos con base en el objetivo planteado en este apartado y en lo que disponga la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Subdirección de Servicios Sociales; ajustándose, en cuanto a gastos, al Programa Operativo Anual;
- II. Proponer a la Subdirección de Servicios Sociales, el presupuesto anual de ingresos y egresos ajustándose a lo establecido en el Programa Operativo Anual;
- III. Vigilar el mantenimiento de manera permanente a las instalaciones deportivas del Instituto, implementando una política de austeridad a fin de prestar un servicio de alta calidad a la derechohabiente del Instituto y usuarias y usuarios en general a un bajo costo;
- IV. Prever los recursos materiales, humanos y técnicos, necesarios para el puntual y adecuado cumplimiento del Programa Anual de Actividades en esta materia, apegándose a lo establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, respecto a las compras de bienes y contrataciones de servicios que se realicen;
- V. Planificar, promover, coordinar, ejecutar y evaluar los programas tendientes a favorecer la participación masiva en la realización de actividades deportivas y recreativas en el Instituto;
- VI. Organizar, regularmente, torneos intra y extra institucionales, con la finalidad de proporcionar una opción sana de esparcimiento e integración a la derechohabiente, personas pensionadas, jubiladas, personas con capacidades diferentes y al público en general;
- VII. Proponer a la Subdirección de Servicios Sociales, la celebración de convenios de participación con instituciones u organismos afines, para la realización de actividades deportivas que beneficien a la derechohabiente, personas jubiladas, pensionadas, personas con capacidades diferentes y al público en general;

- 
- VIII. Proponer y ejecutar programas deportivos y recreativos que respondan a las necesidades específicas de los distintos grupos vulnerables, tales como personas con capacidades diferentes, personas de edad avanzada, niños y niñas, jóvenes, entre otros;
  - IX. Proveer asesoría deportiva a las distintas Organizaciones, Sindicatos, Entidades Gubernamentales, Municipios y en general a la derechohabencia adscrita al régimen del Instituto, que así lo requieran;
  - X. Proponer el apoyo del Instituto a deportistas que se destaquen, promoviendo su participación en torneos, competencias y en general toda clase de eventos deportivos estatales, nacionales e internacionales;
  - XI. Elaborar programas de capacitación en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa que permitan apoyar el impulso de las distintas disciplinas deportivas en el Instituto, mediante el desarrollo de talleres y academias deportivas;
  - XII. Promover la coordinación y la participación de distintas unidades intra y extra institucionales, públicas y/o privadas para la realización de actividades deportivas en el Instituto;
  - XIII. Mantener canales de información y comunicación eficientes que posibiliten la oportuna participación de la derechohabencia y de la comunidad en general, en las actividades deportivas y recreativas que promueva el Instituto en colaboración con la Coordinación de Mercadotecnia;
  - XIV. Integrar y mantener actualizado un padrón estatal de las y los deportistas que integran los programas deportivos del ISSSTEZAC, así como un registro de los diversos programas y academias deportivas del Instituto;
  - XV. Proponer la participación en conferencias, cursos, talleres, foros o en general cualquier tipo de eventos que ayuden a la constante capacitación de todos y todas las integrantes de la presente Coordinación, en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XVI. Elaborar y presentar a la Subdirección de Servicios Sociales un informe mensual acerca de las actividades realizadas, incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Anual de Actividades, analizando los resultados y avances obtenidos; y
  - XVII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **5.8 Departamento Jurídico**

#### **Objetivo**

Fungir como apoyo de las actividades de índole jurídica en coordinación con la Subdirección Jurídica de este Instituto, las cuales se susciten dentro de las áreas de la Subdirección de Servicios Sociales, coadyuvando en la atención y seguimiento de estas actividades.

#### **Atribuciones**

- I. Encauzar los criterios jurídicos del Instituto dentro de las áreas de la Subdirección de Servicios Sociales;

- 
- II. Difundir dentro de las áreas de la Subdirección de Servicios Sociales el contenido de la Ley además de la normatividad aprobada por la H. Junta Directiva, que a su vez envíe por conducto de la Subdirección Jurídica del Instituto, para su correcta aplicación;
  - III. Vigilar la correcta aplicación e interpretación de la normatividad rectora de las actividades de este Instituto dentro de las áreas de la Subdirección de Servicios Sociales;
  - IV. Proponer, a petición de las y los titulares de las diversas Coordinaciones y áreas de negocio de la Subdirección de Servicios Sociales, la imposición de sanciones administrativas derivadas de la inobservancia de las obligaciones de las y los trabajadores, en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa, inherentes a sus responsabilidades, formando el expediente respectivo, turnando éste al área correspondiente, dándole el seguimiento respectivo;
  - V. Realizar contratos de prestación de servicios en las áreas empresariales que celebre la Subdirección, previa revisión y sanción de éstos por la Subdirección Jurídica de este Instituto;
  - VI. Llevar el seguimiento y atención íntegra de los asuntos de naturaleza jurídica que se llegaren a presentar dentro de la Subdirección de Servicios Sociales en coordinación con la Subdirección Jurídica;
  - VII. Cumplir los procedimientos administrativos de las múltiples entidades públicas de los ámbitos federal, estatal y municipal, relacionados con el funcionamiento y operación de las áreas comerciales de esta Subdirección bajo la supervisión de la Subdirección Jurídica;
  - VIII. Supervisar el cumplimiento y aplicación de los acuerdos emitidos por la H. Junta Directiva del Instituto en las áreas de esta Subdirección; y
  - IX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Servicios Sociales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **6. Subdirección de Filiales**

### **Objetivo**

Coordinar las actividades de las áreas de filiales del Instituto, a fin de garantizar que la prestación de sus servicios, con el propósito de respaldar la economía de las y los derechohabientes de conformidad con lo estipulado en la Ley, se proporcione con oportunidad, calidad y suficiencia, procurando su rentabilidad financiera.

### **Atribuciones**

- I. Coordinar las actividades de las filiales conformadas por farmacias, tiendas y mueblerías del Instituto, para garantizar que la prestación de sus servicios, tendientes a respaldar la economía de la derechohabiencia de conformidad a los artículos 90, 91, 92 y 93 de la Ley del Instituto, se proporcione con oportunidad, calidad y suficiencia, procurando su rentabilidad financiera;
- II. Planear, dirigir, coordinar y controlar la operación y consolidación de las áreas de servicio o filiales, de conformidad con las políticas establecidas por la H. Junta Directiva y la Dirección General;

- 
- III. Elaborar el Programa Anual de Actividades del sistema de filiales;
  - IV. Elaborar, en Coordinación con las áreas integrantes de la Subdirección, el anteproyecto de Programa Operativo Anual correspondiente a la Subdirección de Filiales;
  - V. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros de las filiales del Instituto en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa y la Subdirección de Finanzas, apegándose a los establecido en la Ley, el Reglamento de Adquisiciones, el Programa Operativo Anual y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
  - VI. Coordinar los estudios técnicos que realicen las filiales para determinar la demanda de productos y servicios que deban proporcionar a la derechohabencia así como sus precios o tarifas, implementando una política de austeridad, para beneficio de las y los servidores públicos adscritos al régimen y el público en general;
  - VII. Programar y realizar evaluaciones, investigaciones, inspecciones y en general visitas o controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan las distintas áreas integrantes de la Subdirección y presentar los informes desprendidos de dichos controles a la Dirección General incluyendo una evaluación de la ejecución de los Programas Anuales de Actividades correspondientes analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones administrativas que deriven en una mayor seguridad y funcionalidad de las filiales del Instituto;
  - VIII. Promover la permanente y constante capacitación del personal integrante de la Subdirección bajo la coordinación de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - IX. Coordinar la realización de estudios mercadotécnicos tendientes a garantizar el adecuado desplazamiento y rotación de los inventarios de las filiales;
  - X. Proponer las políticas de compra y venta de productos básicos, artículos, medicamentos, y demás bienes consumibles y servicios de las filiales, a la Dirección General y a la H. Junta Directiva;
  - XI. Vigilar permanentemente que los precios de los productos, artículos, medicamentos, y servicios que ofertan las filiales, contribuyan a generar ahorros en el gasto familiar de la derechohabencia y del público en general, sin perjuicio de la estabilidad económica del Instituto;
  - XII. Coordinar las campañas de promoción de los bienes y servicios que ofrecen las filiales del Instituto, apoyándose en las áreas de Diseño y Comunicación Social del mismo;
  - XIII. Procurar en todo momento que las áreas del trabajo y de servicio de las filiales se encuentren en óptimas condiciones de operatividad y competitividad;
  - XIV. Evaluar permanentemente la operación y perfil financiero de cada una de las filiales para determinar, en su caso, las medidas correctivas con la aprobación de la Dirección General y la H. Junta Directiva;
  - XV. Verificar que los ingresos de las filiales se depositen oportunamente en las instituciones bancarias correspondientes, controlando la documentación soporte;
  - XVI. Controlar la adecuada operación de los sistemas de entrada y salida de los almacenes de las filiales;
  - XVII. Establecer y operar sistemas de comercialización al menudeo y mayoreo tendientes a beneficiar la capacidad de compra de las y los derechohabientes y del público en general;
-

- 
- XVIII. Mantener actualizados los sistemas computarizados utilizados en el control de las actividades referentes a las filiales, bajo las determinaciones de la Coordinación General de Informática dependiente de la Subdirección Técnica y Administrativa, para propiciar un adecuado flujo informativo que posibilite su eficiente operación;
  - XIX. Generar oportunamente los informes periódicos o extraordinarios que así le sean requeridos por la superioridad, de actividades y resultados del sistema de Filiales;
  - XX. Proponer a quien sea titular de la Dirección General la práctica de auditorías, a efecto de optimizar el nivel de operación y eficiencia de las filiales del Instituto;
  - XXI. Delegar las atribuciones que le están conferidas a la Coordinadora o Coordinador que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General;
  - XXII. Tramitar las solicitudes de apoyos a Sindicatos, Dependencias, Organismos Públicos o Privados y/o personas que autorice la H. Junta Directiva;
  - XXIII. Promover la realización de contratos y convenios en materia de bienes de consumo, previa autorización de quien sea titular de la Dirección General, para su envío posterior a la Subdirección Jurídica, para su revisión y sanción;
  - XXIV. Planear y coordinar los proyectos de apertura de nuevas Filiales y realizar la propuesta ante la H. Junta Directiva, previo estudio de factibilidad que formulará el Departamento de Mercadotecnia y Publicidad de la Subdirección de Filiales;
  - XXV. Planear y coordinar conjuntamente con la Subdirección Técnica y Administrativa, el programa de estímulos e incentivos para administradores y administradoras de filiales y personal operativo de las mismas que se hayan destacado por sus resultados;
  - XXVI. Establecer los procedimientos de control necesarios, para autorizar a las filiales la compra, adquisición y servicios urgentes que se requieran para el óptimo funcionamiento de la operación;
  - XXVII. Proponer a la Subdirección Técnica y Administrativa y/o a la Dirección General, los movimientos de personal dentro de su Subdirección y las áreas integrantes de la misma, que considere pertinentes para el correcto y mejor desarrollo de las actividades institucionales, con las excepciones establecidas en el presente Manual; y
  - XXVIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **6.1 Coordinación de Aprovisionamiento**

#### **Objetivo**

Cubrir las necesidades de adquisición de bienes para su comercialización en las filiales, apegándose a lo establecido en la Ley y utilizando los instrumentos contemplados en el Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar su Programa Anual de Actividades y vigilar su cumplimiento;

- 
- II. Elaborar y presentar ante el *Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios, Obras y Construcción Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto*, los expedientes de las y los posibles proveedores de las filiales del Instituto vigilando que cumplan con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Adquisiciones y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, a fin de someter a la autorización de dicho Comité su ingreso al padrón de proveedores;
  - III. Vigilar que las unidades comerciales finquen los pedidos de aprovisionamiento a las y los proveedores que hayan sido autorizados por el Comité de Adquisiciones y con apego a las condiciones comerciales pactadas;
  - IV. Instrumentar programas de dotación de empaques de mercancías y suministro de insumos necesarios para el funcionamiento de las áreas de filiales;
  - V. Vigilar que el aprovisionamiento de mercancías en general se realice en los términos y tiempos pactados con las y los proveedores, ajustándose a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones del Instituto;
  - VI. Establecer en coordinación con las y los responsables de las unidades comerciales los *stock* de máximos y mínimos de mercancías para fincar los pedidos respectivos, a fin de evitar sobre-inventarios;
  - VII. Verificar que los descuentos y promociones sobre compras realizadas, sean los establecidos en las condiciones comerciales pactadas con las y los proveedores;
  - VIII. Verificar que las devoluciones de mercancías defectuosas o por caducar, se hagan conforme a las condiciones comerciales acordadas;
  - IX. Analizar la inclusión de mercancías nuevas y de temporada, en el catálogo de productos de las unidades comerciales del Instituto, procurando que cumplan con los requisitos de precio, calidad y facilidad de abasto;
  - X. Garantizar el aprovisionamiento de los productos considerados en la canasta básica;
  - XI. Vigilar el adecuado y oportuno aprovisionamiento de artículos para ventas especiales como son el bazar navideño y la semana del Servidor Público;
  - XII. Vigilar que las devoluciones se registren en tiempo y forma;
  - XIII. Verificar el precio de los productos de comercialización, tomando como parámetro el Programa de “¿Quién es Quién en lo Precios?” de la Procuraduría Federal del Consumidor;
  - XIV. Vigilar permanentemente que los precios de los productos que comercializan las filiales del Instituto sean competitivos en el mercado y propicien el ahorro familiar;
  - XV. Informar a todas las unidades comerciales las promociones y ofertas que sean otorgadas por las y los proveedores a efecto de que el Instituto facilite el ahorro familiar;
  - XVI. Implementar, en conjunto con las demás coordinaciones y departamentos los mecanismos adecuados tendientes a ampliar el catálogo de clientes;
  - XVII. Elaborar, y entregar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de las compras realizadas, ordenando la información por proveedor o proveedora;
-

- 
- XVIII. Realizar permanentemente análisis comparativos entre las y los proveedores, considerando todas las condiciones comerciales, y presentar un informe mensual a la Subdirección de Filiales a fin de contratar los precios más bajos;
  - XIX. Estar en contacto permanente con la Coordinación de Operaciones y la de Planeación y Control Financiero para dar seguimiento al abasto, recepción, pago a las y los proveedores y facturación de mercancías;
  - XX. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de las actividades realizadas por la Coordinación; y
  - XXI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **6.2 Coordinación de Operación**

### **Objetivo**

Ejecutar y coordinar todas las acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la comercialización de bienes, destinado todo ello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de las y los derechohabientes y el público en general, y disminuir los costos. A nivel estratégico el objetivo de la Coordinación de Operación es participar en la búsqueda de una ventaja competitiva sustentable para el Instituto.

### **Atribuciones**

- I. Elaborar su Programa Anual de Actividades y vigilar su cumplimiento;
- II. Verificar la operación y el óptimo funcionamiento de las áreas de servicio de las filiales, de conformidad con lo que disponga la H. Junta Directiva, la Dirección General, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- III. Organizar con el Departamento de Mercadotecnia y Publicidad, bajo la supervisión de la Coordinación de Mercadotecnia, campañas publicitarias que promocionen los servicios y productos que ofrecen las filiales del Instituto;
- IV. Evaluar la operación de cada una de las filiales y establecer las medidas correctivas, en su caso, para su adecuado funcionamiento;
- V. Verificar que los ingresos de las filiales se depositen oportunamente en las instituciones bancarias determinadas por la Subdirección de Finanzas;
- VI. Verificar que se implementen los controles necesarios para salvaguardar los bienes destinados por el Instituto para su comercialización;
- VII. Verificar el cumplimiento de las medidas de control de caducidades, artículos en mal estado, artículos de poco o nulo movimiento, defectuosos y mermas en productos de farmacias, tiendas y mueblerías;
- VIII. Verificar que el abastecimiento, la colocación y exhibición de productos y mercancías sea en términos de funcionalidad operativa;
- IX. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de todas las actividades realizadas;

- 
- X. Programar y realizar mensualmente supervisiones y visitas de control elaborando reportes para identificar y dar a conocer el estado que guardan las áreas de servicio, tiendas, farmacias y mueblerías, y presentar el informe desprendido de dichos controles a la Subdirección de Filiales incluyendo una evaluación de la ejecución de los Programas Anuales de Actividades correspondientes analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones administrativas que deriven en una mayor seguridad, higiene y funcionalidad de las filiales del Instituto, adecuándose a lo establecido en la Ley de Protección Civil del Estado de Zacatecas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
  - XI. Supervisar el control y actualización de las autorizaciones, licencias y permisos que regulen la operación de tiendas, farmacias y mueblerías del ISSSTEZAC;
  - XII. Vigilar que la toma física de inventarios se realice conforme a las normas y procedimientos determinados por la H. Junta Directiva, quien sea titular de la Dirección General, de la Subdirección de Filiales, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
  - XIII. Verificar que se cumpla con lo establecido por la normatividad en relación a la compra directa con fondos revolventes a las y los proveedores locales por los montos autorizados por la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XIV. Autorizar, en caso de que sea necesario, las transferencias de mercancías entre unidades del sistema de filiales del ISSSTEZAC;
  - XV. Supervisar que el personal técnico contratado, realice verificaciones mensuales a farmacias y llevar control de los informes;
  - XVI. Determinar las necesidades de remodelación, reparación o adecuación de los espacios de las áreas de filiales y someterlas a la autorización de la Subdirección, adecuándose a los montos establecidos en el Programa Operativo Anual para este fin;
  - XVII. Crear e implementar, en coordinación con el Departamento de Mercadotecnia y Publicidad, un Proyecto Anual de Modernización y Cambio de Imagen de las Áreas de Filiales, a fin de procurar que las instalaciones estén a la vanguardia en diseño y funcionalidad implementando una política de austeridad para mantener los bajos precios en apoyo a la derechohabencia del Instituto y del público en general;
  - XVIII. Supervisar conjuntamente con la Coordinación de Proyectos, Construcción y Mantenimiento de la Subdirección Técnica y Administrativa, las obras de construcción, remodelación, mantenimiento que se autoricen, conforme al Proyecto de Modernización y Cambio de Imagen de las Áreas de Filiales;
  - XIX. Supervisar el seguimiento del Programa Permanente de Quejas y Sugerencias, a fin de realizar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de los avances en la atención de las quejas y sugerencias, promoviendo la aplicación de medidas correctivas y disciplinarias procedentes;
  - XX. Verificar que se elaboren los reportes a las instancias correspondientes de asaltos, robos e irregularidades que se presenten en las filiales del Instituto, levantando las actas administrativas y denuncias procedentes, en coordinación con la Subdirección Jurídica;
  - XXI. Promover la recuperación de los bienes institucionales destinados a la comercialización por defectos de fabrica, devoluciones, roturas o caducidades;
  - XXII. Vigilar el cumplimiento de los programas de capacitación al personal de filiales;
-

- 
- XXIII. Comprobar que diariamente se realicen los cortes de caja correspondientes y que se anexen los reportes de auditoría y las tiras respectivas, a fin de elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe semanal;
  - XXIV. Aplicar el calendario oficial de días festivos e inhábiles conforme a las instrucciones de la H. Junta Directiva, la Dirección General, la Subdirección de Filiales y las derivadas de las demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
  - XXV. Vigilar la operación de la red fría y procurar que se realicen los reportes de fallas oportunamente;
  - XXVI. Establecer el programa de reconocimientos al personal en conjunto con la Coordinación de Planeación y Control Financiero y el Departamento de Recursos Humanos, Administración y Capacitación, conforme a los resultados obtenidos;
  - XXVII. Realizar estudios para la concesión de espacios a ventas de hielo, carnicerías y los que, de acuerdo a la demanda de las y los usuarios, se haga necesario instalar en tiendas, farmacias y mueblerías;
  - XXVIII. Coordinar la instalación del Bazar Navideño;
  - XXIX. Determinar las necesidades de sustitución de mobiliario y equipo de las filiales; y
  - XXX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **6.3 Coordinación de Planeación y Control Financiero**

#### **Objetivo**

Coordinar las diferentes áreas de la Subdirección de Filiales, para la elaboración e integración de los presupuestos anuales de ingresos y egresos, así como definir las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. También se encargará de administrar el presupuesto asignado a la Subdirección, basándose en los lineamientos establecidos por la H. Junta Directiva, quien sea titular de la Dirección General, de la Subdirección de Filiales, la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **Atribuciones**

- I. Coordinar en conjunto con las y los titulares de las filiales del Instituto y la Subdirección de Filiales, la elaboración del Programa Operativo Anual correspondiente al ejercicio de la presente Coordinación y a las diversas áreas de filiales;
- II. Elaborar su Programa Anual de Actividades;
- III. Administrar el presupuesto asignado a la Subdirección de Filiales, de acuerdo con los objetivos, programas y metas trazadas;
- IV. Identificar y analizar las variaciones significativas del ejercicio presupuestal de las filiales, a fin de elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales un informe mensual acerca de los resultados obtenidos y, de esta manera, establecer las correcciones que se consideren pertinentes;

- 
- V. Vigilar que los gastos sean ejercidos conforme a los lineamientos establecidos y que sean incluidos los fondos revolventes en el periodo de gasto que corresponda, a efecto de que la revolvenencia sea lo mas dinámica posible y que los gastos incidan presupuestalmente en el mes correspondiente, evitando el desfaseamiento de la comprobación y el congelamiento de fondos;
  - VI. Elaborar, conjuntamente con la Subdirección de Finanzas, el calendario de pago a proveedoras y proveedores, conforme a las políticas establecidas por la Dirección General;
  - VII. Recibir, validar y analizar las facturas de las y los proveedores verificando precios, cantidades y que estén inscritos en el Padrón de Proveedores;
  - VIII. Recibir, validar y analizar los comprobantes de los fondos revolventes, verificando precios, cantidades y que estén inscritos en el Padrón de Proveedores;
  - IX. Integrar y enviar la documentación debidamente requisitada a la Subdirección de Finanzas para el trámite de pago a las y los proveedores;
  - X. Vigilar la ejecución del Programa Anual de Actividades de las diferentes áreas de la Subdirección de Filiales conforme a los presupuestos autorizados en el Programa Operativo Anual;
  - XI. Diseñar conjuntamente con todas las áreas de la Subdirección, los indicadores de productividad y evaluación acordes a la actividad de las áreas involucradas;
  - XII. Vigilar que se elaboren oportunamente los volantes de cargo que se generen por movimientos contables para la afectación de ingresos y egresos en la integración de los cierres mensuales;
  - XIII. Vigilar que exista control y transparencia en las operaciones de compra, venta, devoluciones, transferencias, ajustes, bonificaciones, cancelaciones, descuentos, promociones, mermas, y demás ingresos y egresos que afecten la contabilidad de las áreas de servicios;
  - XIV. Vigilar y comprobar que se reflejen contablemente las transferencias entre las áreas de servicio del sistema de filiales y que se efectúen las bajas y altas correspondientes;
  - XV. Comprobar que se registren diariamente las ventas en sus diversas modalidades en efectivo, créditos uno y dos, tarjeta de crédito y vales de despensa;
  - XVI. Vigilar que se envíen oportunamente a la Subdirección de Prestaciones Económicas los documentos que amparen los importes de créditos otorgados a la derechohabencia, verificando además que la Subdirección de Finanzas realice los pagos correspondientes a la cuenta de ingresos de la Subdirección de Filiales;
  - XVII. Vigilar que las áreas tengan actualizado el Padrón de Deudores y Deudoras diversas;
  - XVIII. Integrar la documentación que ampare los adeudos de particulares con retraso de pagos, para enviarlos a las instancias establecidas por el Instituto para el trámite de recuperación o las acciones jurídicas procedentes de conformidad con los criterios contables establecidos por la Subdirección de Finanzas, así como realizar y presentar a la Subdirección de Filiales o a la Dirección General, en caso de que así lo soliciten, un informe mensual sobre la situación financiera;
  - XIX. Verificar la recuperación de adeudos por devoluciones de mercancías defectuosas, por mal estado, por nulo desplazamiento o por fechas de caducidad cercana;
-

- 
- XX. Vigilar que se apliquen los descuentos por bonificaciones de las y los proveedores;
  - XXI. Verificar los cobros por servicios de energía eléctrica, agua, teléfono, arrendamientos, servicios municipales y llevar control sobre los consumos y su trámite de pago;
  - XXII. Verificar los resultados de los inventarios para la integración de los cierres contables y, en su caso, integrar la documentación necesaria para las investigaciones procedentes;
  - XXIII. Practicar arqueos a los fondos revolventes;
  - XXIV. En coordinación con la Subdirección de Finanzas, establecer los mecanismos y procedimientos para la aceptación de vales de despensa al público en general y otorgamiento de créditos vía FONACOT;
  - XXV. Vigilar el registro adecuado de las mercancías a consignación;
  - XXVI. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de todas las actividades realizadas por la Coordinación;
  - XXVII. Realizar mensualmente las conciliaciones de ingresos, gastos y costos de cada una de las filiales con la Subdirección de Finanzas, a efecto de unificar cifras de los resultados de operación y depurar saldos pendientes de aclarar; y
  - XXVIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***Departamento de Mercadotecnia y Publicidad***

#### **Objetivo**

Estudiar el mercado en el que se desenvuelven las filiales del Instituto, a fin de diseñar e impulsar las estrategias mercadológicas tendientes a lograr una correcta comercialización de los bienes ofrecidos por las filiales del Instituto, así como coadyuvar, mediante la promoción permanente de los productos y servicios ofrecidos en las filiales del Instituto, a que aumente la afluencia de clientela del ISSSTEZAC bajo la supervisión de la Coordinación de Mercadotecnia de la Subdirección Técnica y Administrativa.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar su Programa Anual de Actividades bajo los lineamientos de la Coordinación de Mercadotecnia de la Subdirección Técnica y Administrativa y presentarlo a consideración a la Dirección General;
- II. Coordinar la implementación de programas especiales de promoción y exhibición de artículos en las Dependencias de la Administración Pública Estatal y Municipal;
- III. Desarrollar la planeación de estrategias comerciales rentables dirigidas a un mercado específico y mezclas comerciales afines;
- IV. Realizar procesos de investigación de mercados;
- V. Identificar y analizar nichos de mercado alternativos;

- 
- VI. Elaborar estudios de viabilidad y factibilidad a fin de coadyuvar a la proyección y crecimiento de las filiales;
  - VII. Evaluar los factores que incidan en la actividad comercial de las filiales tales como estudios de comportamiento de mercado, análisis de precios, de posicionamiento de imagen, entre otros;
  - VIII. Realizar estudios del entorno empresarial, a través de la identificación de la competencia y el mercado cautivo;
  - IX. Supervisar la adecuada implementación de la imagen comercial en las filiales del Instituto;
  - X. Diseñar el *Lay-Out* de las unidades comerciales según sus necesidades y características específicas;
  - XI. Realizar estudios de localización para la adecuada ubicación de nuevos locales comerciales;
  - XII. Proponer los requerimientos de estantería para las unidades comerciales de acuerdo al estudio mercadológico y al *Lay-Out* propuesto, conjuntamente con la Coordinación de operación de la Subdirección de Filiales;
  - XIII. Analizar la mezcla de productos y sugerir cuando así convenga cambios en su estructura según la demanda del mercado;
  - XIV. Diseñar campañas de publicidad eficientes por temporadas especiales y de posicionamiento permanentes;
  - XV. Seleccionar y promover la utilización de diferentes canales de comunicación para motivar el deseo de compra de las y los consumidores;
  - XVI. Gestionar apoyos publicitarios o de promoción a través de las y los proveedores en coordinación con la Coordinación de Aprovisionamiento;
  - XVII. Difundir los nuevos esquemas de comercialización aprobados por la H. Junta Directiva a través de un programa permanente de promoción;
  - XVIII. Promoción de los artículos de nula o baja rotación con la finalidad de evitar mermas a las unidades comerciales;
  - XIX. Difundir el servicio de entrega a domicilio para mueblerías y farmacias del sistema ISSSTEZAC;
  - XX. Organizar y promover la publicación de precios y ofertas dentro de las unidades comerciales;
  - XXI. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales un informe mensual de las actividades realizadas; y
  - XXII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
-

---

**6.5 Departamento de Recursos Humanos, Administración y Capacitación.****Objetivo**

Administrar los recursos humanos y materiales de las filiales del Instituto, procurando la integración de elementos aptos para realizar las actividades que le sean asignadas a fin de ofrecer un mejor servicio a la derechohabiente y al público en general, así como promover de manera permanente y estratégica la participación de los integrantes de la Subdirección de Filiales y sus diversas áreas en cursos, conferencias, convenciones, y en general cualquier evento que ayude a la capacitación del personal, integrando un equipo de trabajo comprometido en un ambiente que favorezca su desarrollo humano en colaboración con la Subdirección Técnica y Administrativa.

**Atribuciones**

- I. Elaborar su Programa Anual de Actividades, y presentarlo para su aprobación a la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- II. Integrar y archivar los expedientes del personal adscrito a las áreas operativas y ejecutivas de las filiales;
- III. Registrar incidencias diarias y movimientos de personal, altas, bajas, cambios, incapacidades, permisos, licencias, faltas injustificadas, comisiones y horas extras autorizadas, informando de éstas inmediatamente a la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- IV. Llevar un control de la nómina del personal de la Subdirección, sus áreas integrantes y las unidades de servicio;
- V. Llevar el control de la plantilla de personal de la Subdirección, sus áreas integrantes y las unidades de servicio;
- VI. Entregar los talones del pago de nomina para recabar la firma de las y los trabajadores ya que el pago se realiza de forma electrónica, incluyendo horas extra autorizadas, de las y los trabajadores adscritos a la Subdirección de Filiales que se realizan en efectivo;
- VII. Tramitar el pago de viáticos en colaboración con la Coordinación de Viáticos de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- VIII. Controlar los activos fijos de la Subdirección, actualizando el inventario, resguardos, altas, bajas, cambios y en general los movimientos que se realicen, informando de éstos inmediatamente a la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- IX. Llevar a cabo el control y administración del Fondo Fijo, en coordinación con la Subdirección de Filiales;
- X. Requisar las cédulas respectivas del control de inventarios y activos fijos de la Subdirección;
- XI. En conjunto con la Coordinación de Operaciones, requisitar las herramientas y uniformes necesarios para la prestación de los servicios en las filiales del Instituto, ajustándose en cuanto a montos y procedimientos a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones;
- XII. Realizar las comprobaciones de viáticos de las y los trabajadores comisionados;

- 
- XIII. Elaborar las dotaciones y las requisiciones de materiales diversos como papelería, aseo, consumibles, artículos de oficina necesarios para la operación de la Subdirección, ajustándose en cuanto a montos y procedimientos a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones;
  - XIV. Elaborar el Programa Anual de Incentivos al personal, que contenga objetivos, estrategias, sistema de evaluación y propuestas de reconocimiento;
  - XV. Elaborar el Programa Anual de Capacitación en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XVI. Promover la impartición de cursos, conferencias y en general cualquier evento de capacitación al personal operativo y directivo en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XVII. Programar y realizar mensualmente investigaciones, inspecciones y en general visitas o controles de cualquier tipo para identificar el estado de capacitación que presenta el personal operativo y directivo de la Subdirección, a fin de presentar el informe desprendido de dichos controles a la Subdirección de Filiales para instrumentar las medidas de capacitación necesarias que deriven en una mejor calidad de servicio;
  - XVIII. Proporcionar al personal de nuevo ingreso a la Subdirección, en colaboración con la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales de la Subdirección Técnica y Administrativa, los conocimientos básicos y estandarizados que le permitan desempeñar su puesto y facultar la ejecución de sus funciones;
  - XIX. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales un informe mensual acerca de las actividades realizadas; y
  - XX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **6.6 Departamento de Informática**

### **Objetivo**

Apoyar a la Subdirección de Filiales, a sus áreas integrantes y las unidades comerciales del Instituto en el diseño, instalación, mantenimiento, análisis, y control de los sistemas computacionales, manteniendo en permanente actualización los equipos de cómputo y programas utilizados.

### **Atribuciones**

- I. Elaborar su Programa Anual de Actividades, y presentarlo a consideración y aprobación de la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- II. Establecer y justificar, en conjunto con la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa, las características técnicas para la adquisición de equipos, herramientas, *software*, redes y otros suministros relacionados con la informática necesarios para la operación de la Subdirección de Filiales, sus áreas integrantes y las filiales del Instituto;
- III. Elaborar el Calendario de Mantenimiento Preventivo a los equipos de cómputo, sistemas y red de comunicación de la Subdirección, sus áreas integrantes y las Unidades de Servicio;

- 
- IV. Vigilar y notificar a la Coordinación General de Informática de la Subdirección Técnica y Administrativa que se cumplan las condiciones pactadas con las y los proveedores en los contratos de compra y servicios computacionales negociados para la operación de las filiales del Instituto tales como garantías, soporte técnico, actualizaciones en versiones de *software*, enlaces remotos de envío y recepción de información, entre otros;
  - V. Dar soporte técnico y vigilar la adecuada operación, uso y funcionamiento de los equipos del Sistema de la Subdirección de Filiales, sus áreas integrantes y las filiales del Instituto;
  - VI. Elaborar el calendario de cursos de capacitación para las y los funcionarios y personal operativo de la Subdirección de Filiales, sus áreas integrantes y las filiales del Instituto en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa.
  - VII. Programar y realizar inspecciones para identificar el estado de los sistemas, redes de comunicación y equipos computacionales de la Subdirección, sus áreas integrantes y las Unidades de Servicio del Instituto, y aplicar si se requieren las medidas preventivas y correctivas correspondientes además de presentar el informe desprendido de dichas acciones a la persona titular de la Subdirección;
  - VIII. Vigilar que se ejecuten correctamente en los sistemas computacionales los procesos informáticos de la Subdirección, a sus áreas integrantes y las filiales del Instituto.
  - IX. Elaborar y presentar a la Subdirección de Filiales, un informe mensual acerca de las actividades realizadas; y
  - X. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Filiales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **7. Subdirección Jurídica**

### **Objetivo**

Fungir como representante legal del Instituto con las facultades que le otorguen la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General, reglamentos internos, manuales de organización, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables; así como coadyuvar con las demás Subdirecciones del Instituto en la estricta aplicación de las normas que rigen la institución, y en la promoción y atención de los asuntos jurídicos relativos a su operación integral. Todo esto participando en el mejoramiento del desarrollo del ISSSTEZAC, del Gobierno del Estado de Zacatecas, Municipios y Organismos incorporados al régimen del Instituto.

### **Atribuciones**

- I. Fungir como órgano ejecutivo jurídico de apoyo a las autoridades superiores del Instituto;
- II. Suplir a quien sea titular de la Dirección General en sus ausencias y representar al Instituto, y a su titular, ante toda clase de autoridades, organismos y personas, con las facultades generales y especiales que requieran cláusula especial conforme a la Ley;
- III. Apoyar a la Dirección General en los asuntos relativos a la H. Junta Directiva y la Comisión de Vigilancia, así como fungir como titular de la Secretaría de la H. Junta Directiva;
- IV. Dictar y encauzar los criterios jurídicos del Instituto;

- 
- V. Hacer del conocimiento de las dependencias administrativas del Instituto los acuerdos dictados por la H. Junta Directiva y la Dirección General, vigilar y promover el debido cumplimiento de dichas decisiones;
  - VI. Autorizar certificaciones y copias que, por disposición de la Ley o reglamentos o a petición de parte, deban ser expedidos;
  - VII. Auxiliar a la Dirección General y promover la concertación de acciones para el cumplimiento y seguimiento de los compromisos institucionales en forma sistemática y con amplia cobertura;
  - VIII. Proponer a la Dirección General las bases legales para el establecimiento de programas de asistencia técnica y cooperación nacional e internacional en el ámbito de la seguridad social;
  - IX. Proponer a la Dirección General los lineamientos para la celebración de convenios y acuerdos regionales, nacionales e internacionales que celebre el Instituto, con instituciones y organismos, en lo relativo a las acciones de seguridad social;
  - X. Promover la participación del Instituto en foros regionales, nacionales e internacionales en materia de asuntos jurídicos y fortalecer el intercambio de experiencias en materia de seguridad social;
  - XI. Verificar que se cumpla el programa de intercambio de becas sobre seguridad social, así como promover estudios relacionados con la materia;
  - XII. Coadyuvar con la Contraloría Interna en el seguimiento a los informes de revisiones practicadas a las áreas, así como a la solventación de las observaciones y recomendaciones determinadas;
  - XIII. Coordinar la formulación y someter a la consideración de la Dirección General, para su presentación a la H. Junta Directiva del Instituto, los proyectos de leyes, el Estatuto Orgánico, Reglamentos, Manuales y acuerdos correspondientes;
  - XIV. Asesorar jurídicamente a los órganos superiores y unidades administrativas del Instituto; fungir como órgano de consulta y realizar los estudios e investigaciones jurídicas que requieran el desarrollo de las atribuciones del Instituto, con independencia de las funciones que en materia de consulta, asesoría e investigación ejerzan dichas unidades;
  - XV. Desahogar las consultas que le sean formuladas por las y los derechohabientes o el personal, sobre situaciones reales y concretas respecto de la Ley, y demás disposiciones que normen a la institución;
  - XVI. Participar con el carácter de apoderado o apoderada legal, en la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos que obliguen al Instituto frente a instituciones, personas físicas o morales, salvo que exista facultad expresa otorgada para las y los servidores públicos dentro de la esfera de sus competencias, por mandato de la Dirección General o de la H. Junta Directiva;
  - XVII. Representar al Instituto, con poder legal en todo tipo de juicios civiles, penales, mercantiles, laborales, contenciosos administrativos o de cualquier naturaleza en los que el Instituto sea parte;
  - XVIII. Planear las estrategias a seguir en los juicios del orden civil, penal, laboral, fiscal, contencioso administrativo o de cualquier otra naturaleza que puedan afectar los intereses del Instituto, respecto de aquellos asuntos en que sea ejercida la facultad de atracción;
-

- 
- XIX. Opinar sobre la revocación de actos o contratos, concesiones y permisos en los que el Instituto sea parte en los términos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables;
  - XX. Promover la celebración de reuniones para actualizar, unificar criterios y revisar métodos de trabajo en las áreas de servicios jurídicos en coordinación con las Subdirecciones del Instituto;
  - XXI. Someter a consideración de la Dirección General la publicación en el Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Zacatecas, de todo aquel documento, acto o disposición que, de acuerdo con la Ley o por instrucción de la H. Junta Directiva, se tenga que difundir a través de ese medio;
  - XXII. Intervenir en los comités y comisiones que expresamente determine la H. Junta Directiva o la Dirección General, así como presidir aquellos que se integren para la prevención y atención de diversos litigios y asuntos en materia jurídica o los que determinen la H. Junta Directiva o la Dirección General;
  - XXIII. Proponer a la Subdirección Técnica y Administrativa y/o a la Dirección General, los movimientos de personal dentro de su Subdirección y las áreas integrantes de la misma, que considere pertinentes para el correcto y mejor desarrollo de las actividades institucionales, con las excepciones establecidas en el presente Manual;
  - XXIV. Atender los asuntos que le competen en coordinación con las unidades administrativas a su cargo, órganos normativos y operativos;
  - XXV. Gestionar y proporcionar el seguimiento necesario ante las dependencias públicas y organismos privados, de la documentación requerida para el cumplimiento de los asuntos jurídicos de la institución, incluyendo la planeación y programación de pagos de derechos, renovación de licencias, contratación de seguros y servicios en general, en coordinación con las demás Subdirecciones del Instituto;
  - XXVI. Integrar y conservar los expedientes de propiedad de los bienes inmuebles del Instituto;
  - XXVII. Turnar a las Notarías correspondientes los expedientes respectivos para la formal protocolización de los documentos que requieran dicha formalidad;
  - XXVIII. Revisar y, en su caso, autorizar los proyectos de escrituras en las que el Instituto sea parte;
  - XXIX. Participar de manera integral en las modificaciones o adiciones a la Ley, el Estatuto Orgánico, sus Reglamentos, Manuales y Acuerdos;
  - XXX. Recibir créditos vencidos, mediante oficio, con los documentos base de la acción y llevar a cabo el cobro de los adeudos ya sea extrajudicialmente o por la vía judicial, para evitar el retraso del área financiera de la institución;
  - XXXI. Realizar la reestructuración de adeudos a través de convenios o renovación de títulos de crédito que sean turnados por el Comité de Préstamos;
  - XXXII. Delegar las atribuciones que le están conferidas al Coordinador o Coordinadora que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General; y
  - XXXIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
-

---

### **7.1 Coordinación Jurídica y de Cobranza**

#### **Objetivo**

Apoyar a quien sea titular de la Subdirección Jurídica, proponiendo las políticas y criterios bajo los cuales se rija su funcionamiento, a fin de procurar la gestión expedita de los asuntos jurídicos del Instituto, y coordinar y supervisar la recuperación de los adeudos a favor del mismo.

#### **Atribuciones**

- I. Planear, programar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a la Subdirección Jurídica;
- II. Participar en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de los planes y programas que determinen las demás Subdirecciones así como la Dirección General, sujetándose invariablemente a las normas y lineamientos definidos para tal efecto;
- III. Llevar el seguimiento de asuntos que le sean encomendados por la Subdirección Jurídica, y acordar con su titular los asuntos que de manera específica trate la Coordinación;
- IV. Asesorar, en la materia de su competencia, a las áreas de la Subdirección Jurídica con apego a las políticas y normas establecidas por la misma;
- V. Representar a quien sea titular de la Subdirección Jurídica en actos que le designe;
- VI. Atender y responder las consultas que formulen las áreas de la Subdirección Jurídica, relacionadas con sus funciones, en materia jurídico administrativa;
- VII. Mantener actualizada la biblioteca jurídica de la Subdirección a fin de contar con información veraz y oportuna;
- VIII. Formular las opiniones e informes periódicos o extraordinarios que les sean solicitados por quien sea titular de la Subdirección Jurídica;
- IX. Vigilar el debido cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Manuales y demás disposiciones aplicables en el ámbito de su competencia;
- X. Proponer a quien sea titular de la Subdirección Jurídica la delegación de facultades a las y los servidores públicos subalternos;
- XI. Informar a quien sea titular de la Subdirección Jurídica de las irregularidades que detecte en el ejercicio de sus funciones; y
- XII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Jurídica y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **7.1.1 Departamento de Cobranza**

#### **Objetivo**

Llevar a cabo la recuperación de adeudos a favor del Instituto, así como elaborar y mantener actualizado un registro de cada recuperación; aplicando de manera oportuna los cobros correspondientes según los procedimientos vigentes, coadyuvando así a mantener el equilibrio

---

financiero del Instituto, necesario para garantizar el otorgamiento normal de las prestaciones que contempla la Ley.

### **Atribuciones**

- I. Recibir créditos vencidos, mediante oficio con los documentos base de la acción tales como: pagarés, facturas, comprobantes de domicilio, comprobantes de trabajo, solicitud del servicio o préstamo, identificación personal, aval, garantías en su caso, etcétera, de las siguientes áreas: préstamos personales, créditos de tiendas, servicios funerarios y servicios de hoteles;
- II. Llevar a cabo el cobro de los adeudos ya sea extrajudicialmente o por la vía judicial;
- III. Realizar la reestructuración de adeudos a través de convenios o renovación de títulos de crédito, con la autorización de quien sea titular de la Subdirección Jurídica; y
- IV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Jurídica, la Coordinación Jurídica y de Cobranza y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **7.2 Coordinación de Actas y Acuerdos**

### **Objetivo**

Llevar a cabo el levantamiento de las actas y acuerdos derivados de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la H. Junta Directiva, y elaborar un registro de las mismas, con la finalidad de tener un fácil y rápido acceso a ellas para su consulta.

### **Atribuciones**

- I. Emitir las convocatorias para el desarrollo y realización de las sesiones, ya sean ordinarias o extraordinarias, de la H. Junta Directiva del Instituto, de acuerdo a lo que dispongan la Dirección General y la Subdirección Jurídica;
- II. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la H. Junta Directiva, con la finalidad de levantar las actas correspondientes, asignándoles un número progresivo, y posteriormente elaborar y dar seguimiento a los acuerdos que emanen de las sesiones, a los cuales se les deberá identificar igualmente por un número progresivo, el número de acta al que corresponden y fecha en la que fueron aprobados;
- III. Apoyar a quien sea titular de la Secretaría de la H. Junta Directiva, en el seguimiento de las sesiones y en la elaboración de los proyectos de acta;
- IV. Coordinarse con las Subdirecciones del Instituto, para dar cumplimiento y seguimiento a los acuerdos tomados por la H. Junta Directiva, según corresponda;
- V. Resguardar documentos y anexos de las actas y acuerdos tomados en las sesiones de la H. Junta Directiva, con los apéndices correspondientes;
- VI. Transcribir las actas en libros, con sus anexos correspondientes, y resguardar dichos libros. De igual manera, elaborar un registro de las actas contenidas por libro, a fin de que se facilite su ubicación para consulta cuando lo aprueben la Dirección General y la Subdirección Jurídica;

- 
- VII. Elaborar las certificaciones de los documentos que sean sometidos a la H. Junta Directiva y que obren en los libros o apéndices correspondientes;
  - VIII. Informar a las distintas áreas del Instituto, respecto de los acuerdos tomados en la H. Junta Directiva previa autorización de quienes sean titulares de la Subdirección y de la Dirección General;
  - IX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Jurídica y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***7.3 Coordinación de Asuntos Contenciosos y Regularización Inmobiliaria***

#### **Objetivo**

Promover, cumplir y proporcionar el seguimiento necesario de los asuntos jurídicos contenciosos e inmobiliarios inherentes a la operación general del Instituto en coordinación con sus diferentes áreas, de acuerdo con lo que dispongan la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Subdirección Jurídica.

#### **Atribuciones**

- I. Representar al Instituto y a la Dirección General, en controversias administrativas o jurisdiccionales y en general en los asuntos que le sean conferidos, ante cualquier autoridad judicial o administrativa estatal o federal, organismos y personas, con las facultades generales y especiales que requieran cláusula especial conforme a la Ley;
- II. Intervenir, en términos de la Ley de Amparo, en la substanciación de los juicios de amparo en los que alguna unidad administrativa del Instituto sea parte y se afecte el interés institucional;
- III. Ejercitar ante los tribunales, los derechos, acciones, excepciones y defensas a favor del Instituto e interponer los recursos que procedan, respecto de aquellos asuntos que son materia de su competencia;
- IV. Allanarse y transigir en cualquier clase de juicio o asunto, así como abstenerse de interponer los recursos y formular promociones, cuando así convenga a los intereses del Instituto, respecto de aquellos asuntos materia de su competencia;
- V. Coordinarse con las unidades administrativas del Instituto, para hacerse llegar la información, documentación y toda clase de elementos de carácter probatorio, para la atención de los asuntos contenciosos administrativos;
- VI. Rendir opinión sobre la procedencia de responsabilidad civil y el pago de indemnización, en el procedimiento para el trámite y resolución de las quejas administrativas;
- VII. Elaborar y estructurar los contratos y convenios que lleva a cabo la institución en dependencias públicas o privadas. Revisar y conciliar los proyectos de contratos y convenios con la contraparte, en coordinación con las áreas del Instituto y participantes del convenio, informando de los convenios a la Unidad de Enlace de Acceso a la Información;
- VIII. Gestionar los registros y poderes, que en derecho procedan de conformidad a los asuntos legales y jurídicos del Instituto;

- 
- IX. Verificar los actos y operaciones del Instituto que requieran la formalización ante fedatario público e inscripción de los mismos ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio;
  - X. Organizar el archivo de asuntos notariales y realizar los seguimientos correspondientes;
  - XI. Proporcionar la asesoría legal en todo tipo de trámites y asuntos de orden jurídico de la institución, así como atender las solicitudes de asistencia legal que le requieran sus diferentes áreas y departamentos, así como de quien sea titular de la Subdirección Jurídica;
  - XII. Llevar a cabo los actos necesarios para legalizar la adquisición, destino o enajenación de los bienes inmuebles del Instituto, así como intervenir en los asuntos de los que se deriven derechos y obligaciones a cargo del mismo, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
  - XIII. Llevar a cabo el resguardo de las escrituras de bienes inmuebles del ISSSTEZAC;
  - XIV. Mantener actualizados los expedientes de los bienes inmuebles propiedad del Instituto;
  - XV. Llevar a cabo el control y resguardo de los contratos de compraventa de viviendas que celebre el Instituto con su derechohabiente y, en su caso, tramitar su protocolización ante Notario Público; y
  - XVI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Jurídica y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***7.4 Departamento de Actualización Normativa y Administrativa.***

##### **Objetivo**

Apoyar al Instituto en la creación y actualización de las leyes, manuales, reglamentos y demás disposiciones legales que normen la vida del Instituto, atendiendo a los lineamientos que dicte la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Subdirección Jurídica.

##### **Atribuciones**

- I. Emitir opiniones y dictámenes de carácter jurídico sobre la aplicación de las disposiciones legales y administrativas que regulan las actividades y funcionamiento del Instituto;
- II. Realizar estudios permanentes de la legislación, tanto federal como estatal, que afecte o afecte la vida del Instituto;
- III. Analizar y estudiar la Ley, el Estatuto, los Reglamentos y Manuales de organización y procedimientos para su constante actualización a fin de proponer, por conducto de la Dirección General, a la H. Junta Directiva las reformas o adiciones pertinentes, de manera fundada y motivada;
- IV. Formular para su presentación y revisión de la H. Junta Directiva, los proyectos de Manuales, Reglamentos, Acuerdos y lineamientos para la eficiente operación del Instituto;
- V. Vigilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y manuales en términos de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, e informar oportunamente a quien sea titular de la Subdirección Jurídica en caso de identificar alguna irregularidad;
- VI. Apoyar a las distintas áreas del Instituto en la creación de normatividad que sea requerida;

- 
- VII. Integrar el programa anual de requerimiento de personal, materiales y equipo de trabajo, servicios de apoyo y en general de todos aquellos elementos que sean necesarios para el funcionamiento de la Subdirección, informando a la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - VIII. Integrar el ante-proyecto del programa y presupuesto anual de la Subdirección Jurídica con base en los requerimientos presentados por las áreas de la misma, someterlo a consideración de la Subdirección para su autorización y vigilar su ejercicio, de conformidad con las normas y lineamientos que establezca la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - IX. Aplicar, dar seguimiento, controlar y evaluar el ejercicio del presupuesto anual de la Subdirección Jurídica de conformidad con las normas y lineamientos que establezca la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - X. Promover el desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal de la Subdirección Jurídica conforme a las normas y lineamientos que determine la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XI. Administrar los recursos humanos y materiales de la Subdirección en los términos y conforme a las normas y lineamientos que determine la Subdirección Técnica y Administrativa y la Subdirección Jurídica;
  - XII. Tramitar las licencias del personal de conformidad con las necesidades del servicio;
  - XIII. Atender los requerimientos y/o adaptación de instalaciones, mantenimiento de bienes muebles e inmuebles y de servicios generales que demande el funcionamiento de la Subdirección Jurídica;
  - XIV. Llevar el inventario de los bienes de la Subdirección en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XV. Tramitar viáticos, fondo revolvente y combustible, atendiendo a los requerimientos de las áreas integrantes de la Subdirección Jurídica;
  - XVI. Llevar el control de los vehículos del Instituto asignados a la Subdirección;
  - XVII. Establecer, operar, controlar y evaluar el programa interno de protección civil;
  - XVIII. Compilar los manuales de procedimientos, reglamentos internos y demás documentos normativos que utilicen las distintas áreas del Instituto y, en caso de que no estén sancionados por la H. Junta Directiva, proponer su aprobación a dicho órgano máximo de administración de la institución; y
  - XIX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Jurídica y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **8. Subdirección de Finanzas**

#### **Objetivo**

Realizar las funciones contables de los recursos financieros del Instituto planificando, organizando y dirigiendo la aplicación eficiente y adecuada de dichos recursos, operando para tal efecto los sistemas y controles contables generalmente aceptados, para registrar todas las operaciones financieras que realicen. Apegándose a las disposiciones legales y administrativas aplicables, con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos.

---

**Atribuciones**

- I. Planear, organizar y coordinar los sistemas institucionales de planeación estratégica y financiera, así como de programación, presupuestación y contabilidad del Instituto;
- II. Emitir los estados financieros del Instituto y presentarlos a la Dirección General en tiempo y forma para la adecuada toma de decisiones;
- III. Promover valuaciones actuariales anuales y estudios financieros para determinar la estructura de cuotas y aportaciones necesarias, así como el nivel y composición de las reservas técnicas del Instituto, conforme a la reglamentación aplicable;
- IV. Diseñar y operar el sistema de registro contable por fondos, que emita información financiera y de costos a través de mecanismos que permitan su vinculación con la programación y presupuestación del Instituto;
- V. Informar a quien sea titular de la Dirección General sobre la situación financiera y contable que guarda el Instituto;
- VI. Informar mensualmente a cada una de las Subdirecciones del Instituto acerca de la situación financiera y contable del mismo;
- VII. Formular en coordinación con las demás Subdirecciones, el proyecto de Programa Operativo Anual del Instituto para presentarlo a quien sea titular de la Dirección General, partiendo de un modelo de asignación presupuestal basado en la eficiencia y calidad de los servicios;
- VIII. Registrar y evaluar mensualmente la aplicación del presupuesto autorizado por la H. Junta Directiva;
- IX. Apegarse a lo establecido por las Normas de Información Financiera y las Normas Internacionales de Contabilidad del Servicio Público;
- X. Recabar la documentación de los ingresos y egresos del Instituto, registrarla, consolidarla, analizarla, y emitir la información financiera, presupuestal y contable de las diferentes Subdirecciones del Instituto a fin de efectuar la consolidación de los estados financieros;
- XI. Registrar, con la Subdirección Técnica y Administrativa, la formulación y adecuación del presupuesto de egresos del Instituto, a través del registro de las transferencias presupuestales que para el efecto emita dicha área;
- XII. Proponer y operar los sistemas para el control de las operaciones derivadas tanto de la captación de ingresos como de la movilización de fondos;
- XIII. Captar los ingresos provenientes de aportaciones y cuotas, y los derivados de la prestación de servicios sociales, así como formular y consolidar en coordinación con las Subdirecciones correspondientes el capítulo de ingresos del Instituto;
- XIV. Generar los pagos vía cheques o transferencias electrónicas para cubrir las erogaciones que realice el Instituto, previa validación de las áreas correspondientes por conducto de las y los funcionarios autorizados;
- XV. Efectuar la apertura de cuentas bancarias, con las firmas autorizadas por la Dirección General;
- XVI. Llevar el control de las cuentas bancarias y de las inversiones del Instituto;

- 
- XVII. Determinar la cuantificación de los adeudos al Instituto y promover su oportuna recuperación, así como vigilar su aplicación de acuerdo a los programas y prioridades autorizados;
  - XVIII. Atender las consultas y las recomendaciones efectuadas por las y los auditores, tanto internos como externos del Instituto;
  - XIX. Promover el establecimiento de sistemas para captar, procesar, analizar y publicar las estadísticas financieras y contables que se generen en el Instituto;
  - XX. Proponer a la Subdirección Técnica y Administrativa y/o a la Dirección General, los movimientos de personal dentro de su Subdirección y las áreas integrantes de la misma, que considere pertinentes para el correcto y mejor desarrollo de las actividades institucionales, con las excepciones establecidas en el presente Manual;
  - XXI. Delegar las atribuciones que le están conferidas a la Coordinadora o Coordinador que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General;
  - XXII. Aplicar los principios de racionalización, austeridad, ética y honestidad en su actuar;
  - XXIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **8.1 Coordinación Administrativa y Financiera**

#### **Objetivo**

Fortalecer el control interno operativo de la Subdirección de Finanzas, mediante la coordinación de los recursos financieros, técnicos, humanos y materiales que lo integran.

#### **Atribuciones**

- I. Coordinar las actividades de las Áreas de Ingresos, Egresos, Contabilidad, Planeación Estratégica y Administración de Cartera del Instituto, a fin de optimizar la administración y control de recursos humanos, materiales y financieros del ISSSTEZAC;
- II. Coordinar los cobros por concepto de cuotas, aportaciones y prestaciones otorgadas a las Dependencias y Organismos incorporados al régimen del Instituto conciliando con las nominas respectivas, de conformidad con lo establecido en la Ley;
- III. Coordinar el control de los ingresos por concepto de cuotas, aportaciones, recuperación de préstamos y de inversiones realizadas por el Instituto, así como los derivados de la operación de las tiendas, mueblerías, farmacias, centros recreativos, hoteles, velatorios y puntos de venta del Instituto;
- IV. Coordinar la operación de los sistemas y procedimientos para el registro y control de los ingresos;
- V. Coordinar diariamente los cortes de caja y que se efectúen los depósitos en los bancos respectivos;
- VI. Coordinar y revisar las conciliaciones bancarias de las diversas cuentas que opera el Instituto;

- 
- VII. Coordinar la elaboración de los informes periódicos y eventuales que le sean solicitados por la H. Junta Directiva, la Dirección General o la Subdirección de Finanzas;
  - VIII. Coordinar la operación del sistema contable consolidado del Instituto, definiendo las normas y criterios respectivos, así como su actualización;
  - IX. Coordinar los registros contables correspondientes de las operaciones del Instituto, de acuerdo a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados;
  - X. Coordinar el registro y contabilidad de los sistemas de tiendas, mueblerías, farmacias, centros recreativos, hoteles, velatorios y demás puntos de venta del Instituto, vigilando el cumplimiento de las políticas de control interno, así como la revisión de estados financieros mensuales;
  - XI. Coordinar que los comprobantes de los gastos que realice el Instituto se apeguen a lo establecido por las leyes fiscales y mercantiles aplicables con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos;
  - XII. Coordinar la organización y control del archivo de la documentación financiera y contable del Instituto;
  - XIII. Coordinar la elaboración mensual y anual de los estados financieros que permitan evaluar la posición financiera del Instituto;
  - XIV. Coordinar los análisis e interpretaciones de los estados financieros aplicando las razones de liquidez, productividad y desempeño entre otras;
  - XV. Coadyuvar con la Coordinación de Ingresos en la revisión de las conciliaciones bancarias;
  - XVI. Coordinar el sistema de control presupuestal que debe llevarse de acuerdo a los egresos que por diversos conceptos se realizan, así como la elaboración de una planeación financiera que permita llevar a cabo una permanente evaluación del perfil financiero del Instituto, tomando en consideración las recomendaciones actuariales y de auditoría que para estos efectos se establezcan;
  - XVII. Coordinar el pago oportuno de los gastos de operación y administración conforme al calendario establecido;
  - XVIII. Coordinar el registro de las facturas y demás documentos que generen alguna erogación para que cumplan con las disposiciones fiscales y legales correspondientes con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos;
  - XIX. Coordinar la elaboración mensual del análisis comparativo de lo proyectado en el Programa Operativo Anual contra lo ejercido;
  - XX. Coordinar la elaboración de los estados de flujo de efectivo que pronostiquen la disponibilidad de recursos financieros con que deba contar el Instituto;
  - XXI. Coordinar la presentación mensual y anual de las declaraciones correspondientes ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP);
  - XXII. Coordinar las actividades con el Despacho de Auditoría Externa;
  - XXIII. Recibir y procesar los anticipos y comprobaciones de viáticos autorizados por la Subdirección Técnica y Administrativa;
-

- 
- XXIV. Coordinar y asesorar técnicamente a las áreas normativas y operativas, en el establecimiento de sus programas de planeación; y
- XXV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Finanzas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

## **8.2 Coordinación de Planeación Estratégica**

### **Objetivo**

Definir las estrategias para el diseño y establecimiento del sistema de planeación, que coadyuve al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo del Instituto, a fin de que se actúe de manera proactiva en vez de reactiva en la formación del futuro del ISSSTEZAC, adecuándose al Programa Operativo Anual.

### **Atribuciones**

- I. Presentar a la Subdirección de Finanzas del Instituto, las políticas, estrategias y lineamientos generales de acuerdo al método de planeación integral, para su aprobación de conformidad con los principios que establece la línea estratégica que determinen la H. Junta Directiva y la Dirección General;
- II. Crear e implementar la metodología para el diseño de la planeación estratégica a nivel institucional, e indicadores de gestión que faciliten el seguimiento y la evaluación de las políticas de presupuestación del Instituto, así como su inversión y crédito, para presentar las mejores alternativas de asignación de recursos;
- III. Realizar estudios económicos y financieros que permitan corregir, apoyar y reforzar el proceso de presupuestación institucional;
- IV. Dar seguimiento permanente a los estudios actuariales que determinen la H. Junta Directiva y la Dirección General, así como facilitar su actualización cuantas veces lo determinen;
- V. Evaluar de manera global los proyectos específicos y la operación institucional, para proponer alternativas que efficienten la operación y sus resultados financieros;
- VI. Desarrollar estrategias globales de organización, basándose en las necesidades identificadas en las operaciones y en la administración de procesos;
- VII. Asesorar y apoyar técnicamente a las áreas normativas y operativas, en el establecimiento de sus programas de planeación;
- VIII. Recopilar y difundir, entre las distintas áreas del Instituto, las pautas de coordinación en materia de planeación que sean de interés general;
- IX. Analizar los programas generales y específicos de trabajo presentados por la Dirección General y las Subdirecciones, así como sus presupuestos de operación correspondientes;
- X. Analizar y, en su caso, sugerir la programación del gasto del Instituto, con base en la evaluación de los resultados hasta el momento obtenidos;

- 
- XI. Llevar a cabo los estudios económicos y sociales destinados al análisis del comportamiento financiero de las distintas áreas del Instituto, para definir las políticas institucionales que cumplan con los objetivos plasmados en el Programa Operativo Anual;
  - XII. Analizar, dar seguimiento y emitir las opiniones que se consideren pertinentes acerca de los informes derivados de las revisiones practicadas, por parte de la Auditoría Interna, a los servicios de planeación y, en su caso, proponer las medidas correctivas que se consideren necesarias, verificando su aplicación;
  - XIII. Coordinar con la Contraloría Interna los indicadores de gestión que se requieran para los trabajos preventivos que ésta realice;
  - XIV. Elaborar y presentar a la Subdirección de Finanzas, un informe mensual acerca de las actividades realizadas por la presente Coordinación; y
  - XV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General, la Subdirección de Finanzas, la Coordinación Administrativa y Financiera y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **8.3 Coordinación de Ingresos**

#### **Objetivo**

Operar los procedimientos de recaudación, concentración y custodia de los fondos provenientes del pago de cuotas, aportaciones, percepciones de las áreas empresariales de las Subdirecciones de Filiales y Servicios Sociales, y en general todos los ingresos que por cuenta propia o ajena recibe el Instituto.

#### **Atribuciones**

- I. Registrar y controlar los ingresos por concepto de cuotas, aportaciones y recuperación de préstamos, derivados del pago de prestaciones sociales y económicas otorgadas a las y los trabajadores de las Dependencias de Gobierno, Municipios y Organismos incorporados al régimen del Instituto, conciliando los montos con las nominas respectivas. Del mismo modo deberá controlar la entrada de dividendos obtenidos por concepto de inversiones realizadas por el Instituto. Todo esto de conformidad con lo establecido en la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- II. Elaborar y operar los sistemas y procedimientos para el registro y control de los ingresos;
- III. Validar diariamente los cortes de caja, y reportar para su registro a la Coordinación de Contabilidad, los depósitos en las instituciones bancarias respectivas;
- IV. Efectuar las conciliaciones bancarias de las diversas cuentas que opera el Instituto;
- V. Elaborar y entregar a la Subdirección de Finanzas, un informe mensual acerca del estado financiero de los ingresos del Instituto, así como de las actividades realizadas;
- VI. Reportar diariamente a la Dirección General y a la Subdirección de Finanzas los saldos bancarios, así como llevar el control de inversiones y cuentas bancarias;
- VII. Formular los estados de flujo de efectivo que pronostiquen la disponibilidad de recursos financieros con que deba contar el Instituto, para la correcta toma de decisiones; y

- VIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Finanzas, la Coordinación Administrativa y Financiera y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **8.4 Coordinación de Contabilidad**

##### **Objetivos**

Llevar el registro contable y control integral de las operaciones financieras que se realicen en el Instituto, así como elaborar o, en su caso, recabar los controles contables de todas las áreas de la institución, con el propósito de emitir los estados financieros, así como la información estadística contable que permita evaluar el perfil financiero del Instituto.

##### **Atribuciones**

- I. Diseñar, implementar y operar el sistema contable consolidado del Instituto de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad del sector público;
- II. Realizar los registros contables correspondientes de las operaciones del Instituto, así como de sus filiales, hoteles, sistema de salas de velación y Plan Previsor, centros recreativos y boliches; guiándose por las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados;
- III. Registrar que los comprobantes de los gastos que realice el Instituto se apeguen a lo establecido por las leyes fiscales y mercantiles aplicables, con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos;
- IV. Organizar y controlar el archivo general de la documentación contable del Instituto;
- V. Formular mensual y anualmente los estados financieros que permitan evaluar la posición financiera del Instituto;
- VI. Efectuar los análisis e interpretaciones de los estados financieros aplicando las razones de liquidez, productividad y desempeño entre otras;
- VII. Participar con la Coordinación de Ingresos en la revisión de las conciliaciones bancarias;
- VIII. Elaborar los informes periódicos y eventuales que le solicite la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Subdirección de Finanzas;
- IX. Formular mensualmente las declaraciones correspondientes ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y
- X. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Finanzas, la Coordinación Administrativa y Financiera y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **8.5 Coordinación de Egresos y Control Presupuestal**

##### **Objetivo**

Mantener una estricta disciplina de los egresos del Instituto, de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos, a fin de obtener el equilibrio entre el costo-beneficio de los programas y servicios sociales que impulsa el ISSSTEZAC, buscando dar una mejor respuesta a las demandas y prioridades de la derechohabencia y el público en general.

---

**Atribuciones**

- I. Mantener, en coordinación con la Subdirección Técnica y Administrativa, el control del presupuesto de egresos para ser ejercido con base en los objetivos y metas de los programas debidamente aprobados en el Programa Operativo Anual;
- II. Registrar que las erogaciones con cargo al presupuesto de egresos estén justificadas y comprobadas conforme a lo establecido en las leyes fiscales federales y estatales con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos;
- III. Realizar el pago oportuno de los gastos de operación y administración conforme al calendario establecido, llevando el control de los diferentes gastos que realice el Instituto por concepto del desarrollo de sus actividades;
- IV. Elaborar mensualmente y presentar a la Subdirección de Finanzas, un análisis comparativo entre los presupuestos asignados en el Programa Operativo Anual, tomando en cuenta los objetivos de dicha asignación, contra lo proyectado, en cuanto a logros y avances, en el ejercicio de dichos presupuestos;
- V. Evaluar el comportamiento del presupuesto autorizado y, en su caso, proponer las modificaciones al mismo;
- VI. Formular los estados de flujo de efectivo que pronostiquen la disponibilidad de recursos financieros con que deba contar el Instituto;
- VII. Llevar el registro y seguimiento de anticipos y comprobaciones de viáticos, fondos revolventes, gastos de representación y tarjeta empresarial autorizados por la Subdirección Técnica y Administrativa; y
- VIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Finanzas, la Coordinación Administrativa y Financiera y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

**8.6 Coordinación de Administración y Recuperación de Cartera****Objetivo**

Concentrar y promover la recuperación de la totalidad de la cartera vencida de todas las áreas del Instituto, y conciliar que cada uno de los pagos realizados por las y los derechohabientes, haya ingresado a las cuentas concentradoras del Instituto.

**Atribuciones**

- I. Supervisar, en conjunto con la Subdirección de Prestaciones Económicas, que las solicitudes de crédito se analicen y operen con apego a la normatividad vigente y los criterios de viabilidad para que no se ponga en riesgo la recuperación de los créditos;
- II. Vigilar que el otorgamiento de créditos se efectúen conforme a la programación del Programa Operativo Anual y al cumplimiento de las metas preestablecidas;
- III. Coordinar y dar seguimiento a la presentación de propuestas de reestructuración de cartera vencida ante la Subdirección de Finanzas a fin de que sea presentada al Comité de Préstamos o a la H. Junta Directiva;

- 
- IV. Conciliar, clasificar y depurar los pagos recibidos, por concepto de cartera vencida, que ya hayan sido ingresados a la contabilidad del Instituto, comparándolos con lo que la persona deudora exhiba como respaldo de pago, garantizando a las otras Subdirecciones la confiabilidad de los registros e informes que genere;
  - V. Empaquetar la cartera vencida debidamente conciliada y clasificada, para turnarla a la Subdirección Jurídica a efecto de que inicie su recuperación por la vía correspondiente;
  - VI. Como titular de la Prosecretaría del H. Comité de Préstamos, coordinar y dar seguimiento a la presentación de solicitudes y autorización de préstamos a corto plazo, seguimiento de acuerdos, elaboración de actas y control estadístico de asuntos presentados y autorizados, e informar mensualmente a través de quien Presida a la H. Junta Directiva de las actividades de este Comité;
  - VII. Validar y autorizar, verificando diariamente el depósito bancario de los cortes de caja de los ingresos por concepto de préstamos de corto plazo, vivienda, hoteles, préstamos especiales en trámite de recuperación, crédito de tienda, de mueblería, de servicios funerarios y los que determine la H. Junta Directiva; y
  - VIII. Las demás que le encomiende la Ley, la H. Junta Directiva, el Comité de Préstamos, la Dirección General del Instituto, la Subdirección de Finanzas, la Coordinación Administrativa y Financiera, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9. Subdirección Técnica y Administrativa**

#### **Objetivo**

Proporcionar, con base en el Programa Operativo Anual y en los acuerdos de la H. Junta Directiva, a todas las áreas administrativas del ISSSTEZAC, los recursos humanos, materiales, y servicios generales destinados a la operación de los programas y servicios institucionales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

#### **Atribuciones**

- I. Proponer y contribuir en la elaboración del Programa Operativo Anual del Instituto en lo referente a las áreas que integran a la Subdirección;
- II. Contratar, administrar y proporcionar los recursos humanos y materiales, atender oportunamente los servicios generales y de mantenimiento que le requieran las diversas áreas del Instituto, conforme a las normas y políticas establecidas por la Dirección General;
- III. Colaborar con las Subdirecciones del Instituto, para proponer políticas, técnicas y procedimientos administrativos para un mejor desempeño de sus facultades, así como brindar la asesoría necesaria para el adecuado funcionamiento del Instituto;
- IV. Coordinar la colaboración y fijar los lineamientos de trabajo de las y los asesores externos de la Subdirección Técnica y Administrativa; además de los que le indique la H. Junta Directiva del Instituto o la Dirección General, para la elaboración de estudios de diversa índole;
- V. Programar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de las áreas administrativas adscritas a la Subdirección, conforme a los lineamientos que determinen la H. Junta Directiva y la Dirección General;

- 
- VI. Programar y realizar mensualmente evaluaciones, investigaciones, inspecciones y, en general, visitas o controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan las distintas áreas administrativas de la Subdirección y presentar el informe desprendido de dichos controles a quien sea titular de la Dirección General, incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa Operativo Anual correspondiente y, en su caso, realizar las transferencias y adecuaciones presupuestales necesarias dentro del mismo, analizando los resultados y avances obtenidos, a fin de instrumentar correcciones administrativas que deriven en una mayor eficacia y funcionalidad del Instituto y de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - VII. Participar en foros, conferencias, cursos o, en general, eventos nacionales e internacionales que traten temas de interés para las actividades competentes a la Subdirección;
  - VIII. Colaborar con la Dirección General del Instituto, las Áreas Staff y las demás Subdirecciones en la coordinación de las actividades de regulación administrativa y desarrollo institucional;
  - IX. Designar, cuando así proceda, a las y los servidores públicos subalternos para representar a la Subdirección en los comités, unidades o grupos de trabajo del Instituto;
  - X. Coordinar y vigilar las actividades de capacitación del personal adscrito a las áreas administrativas de las Subdirecciones, de acuerdo con las normas y principios establecidos por la H. Junta Directiva y la Dirección General del Instituto;
  - XI. Formular el anteproyecto de presupuesto de las áreas administrativas adscritas a esta Subdirección a fin de solicitar a la Subdirección de Finanzas su pago y contabilidad;
  - XII. Proporcionar, con criterios de austeridad, eficiencia y control, a todas las Subdirecciones, la provisión de artículos de oficina, papelería y demás artículos de consumo; la prestación de los servicios de archivo, transporte, aseo, mensajería, previsión de siniestros, limpieza, vigilancia, y mantenimiento menor y mayor a muebles e inmuebles, vigilando el cumplimiento oportuno de los pedidos y contratos realizados;
  - XIII. Dotar a las Subdirecciones del mobiliario, maquinaria y bienes de consumo que sean requeridos a través del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Zacatecas, ajustándose a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, vigilando el cumplimiento oportuno de los pedidos y contratos realizados, sin que sobrepase el presupuesto aprobado para tal efecto en el Programa Operativo Anual;
  - XIV. Establecer las políticas y lineamientos para la contratación y adquisición de obras públicas y bienes, así como para el arrendamiento y contratación de servicios que requiera el Instituto, adecuándose a lo estipulado en el Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC y demás disposiciones administrativas y legales aplicables, vigilando el cumplimiento oportuno de los pedidos y contratos realizados;
  - XV. Organizar y administrar la recepción, guarda, protección, distribución y suministro de los bienes, en los almacenes del Instituto, así como establecer y mantener actualizado el control de inventarios del almacén, determinando los mínimos y máximos de existencia conforme a la normatividad correspondiente;
  - XVI. Llevar a cabo la creación, conversión, cancelación y transferencia de plazas, así como fijar los salarios, ajustándose a los lineamientos que fijen la H. Junta Directiva, quien sea titular de la Dirección General, la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas, la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables. Tendrá, asimismo, la facultad para
-

- 
- autorizar plazas y realizar contrataciones de acuerdo a las necesidades del servicio, conforme al tabulador general de sueldos que proponga a la H. Junta Directiva;
- XVII. Contratar y validar el nombramiento del personal de base y de confianza del Instituto notificando a la Dirección General los cambios de adscripción, así como emitir las bajas de personal ajustándose a los lineamientos que fijen la H. Junta Directiva, quien sea titular de la Dirección General, la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas, la Ley y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- XVIII. Aplicar los sistemas de motivación al personal otorgando los estímulos y recompensas por cumplimiento de metas institucionales de acuerdo a la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas, la Ley y demás disposiciones legales aplicables, así como lo que determine la H. Junta Directiva y la Dirección General;
- XIX. Imponer las sanciones económicas y administrativas a las y los trabajadores del Instituto por incumplimiento a sus obligaciones en materia laboral, apegándose a lo establecido en la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas y demás disposiciones legales aplicables;
- XX. Firmar los contratos de arrendamiento, de prestación de servicios y de adquisiciones que lleve a cabo el Instituto, procurando la adecuada conservación de los bienes muebles e inmuebles que sean propiedad o estén en posesión del Instituto, así como desarrollar las acciones necesarias para el mantenimiento y conservación del patrimonio del Instituto;
- XXI. Coordinar la producción de impresos para todas las Áreas y Subdirecciones del Instituto que lo requieran;
- XXII. Proponer a la Dirección General y, en su caso, aplicar los sistemas para la selección, contratación, capacitación, control y desarrollo del personal del Instituto;
- XXIII. Pagar oportunamente los sueldos del personal del Instituto;
- XXIV. Presidir el Comité de Adquisiciones y los que para estos propósitos se constituyan por la H. Junta Directiva y quien sea titular de la Dirección General;
- XXV. Concentrar la documentación que genere o reciba la Subdirección Técnica y Administrativa y sus áreas administrativas en locales adecuados para su archivo, manejo y disposición; estableciendo los sistemas de recepción, clasificación, guarda y conservación de los mismos;
- XXVI. Proponer y ejecutar los programas que apruebe la H. Junta Directiva de modernización y mejoramiento administrativo, y elaborar los manuales administrativos correspondientes, en coordinación con las Subdirecciones del Instituto;
- XXVII. Desarrollar y administrar el aseguramiento patrimonial de los bienes muebles e inmuebles del Instituto y su recuperación financiera;
- XXVIII. Formular y difundir, en coordinación con la Subdirección Jurídica, la metodología para la elaboración de los manuales de organización, procedimientos y normas administrativas, así como llevar el registro y control de los mismos;
- XXIX. Delegar las atribuciones que le están conferidas, a la Coordinadora o Coordinador que designe en caso de ausencia temporal, con la validación de la Dirección General;
- XXX. Aprobar las asignaciones y comprobaciones de combustibles, fondos revolventes, estacionamiento, viáticos y pasajes, telefonía celular, gastos de representación, y pago mediante tarjeta empresarial, y las excepciones marcadas en los manuales, reglamentos y
-

---

acuerdos de la H. Junta Directiva, resolviendo los supuestos no previstos en sus respectivos reglamentos y ejerciendo la facultad de interpretación administrativa que los reglamentos le confieren; y

XXXI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.1 Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales**

#### **Objetivo**

Instrumentar las políticas y los programas de planeación, administración, evaluación y organización en materia de reclutamiento, selección y contratación del personal, así como administrar los recursos materiales y servicios que sean utilizados por las distintas áreas del Instituto.

#### **Atribuciones**

- I. Establecer e implementar los lineamientos técnicos en materia de selección de personal, formación, capacitación, motivación, desarrollo y medio ambiente sano en el trabajo; así como establecer la metodología y criterios para el análisis y dictamen administrativo, de la estructura orgánica, ocupacional y de las plantillas de personal del Instituto;
- II. Representar al Instituto ante las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social, previa autorización de la Dirección General;
- III. Garantizar que las y los trabajadores cuenten con su registro, se les brinde una atención médica oportuna, gocen de las prestaciones que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social realizando los movimientos respectivos de altas y bajas en el régimen de ese Instituto, y remitir oportunamente las incapacidades para bonificación en la cuota patronal bimestral, proyectando y cubriendo los pagos por los conceptos de cuota obrero patronal y retiro, cesantía y vejez;
- IV. Diseñar y aplicar los programas específicos de inducción, adiestramiento, desarrollo y fomento a la salud del personal y las acciones de seguridad e higiene en el trabajo;
- V. Proponer a la superioridad, para su aprobación, las directrices, normas, criterios y los niveles de servicio para la administración de recursos materiales y servicios generales;
- VI. Formular bajo la supervisión de la Subdirección Técnica y Administrativa y en coordinación con la Subdirección de Finanzas, el anteproyecto de presupuesto del Capítulo de Servicios Personales, el de Materiales y Suministros y el de Servicios Generales, así como integrar y custodiar la documentación comprobatoria de su ejercicio, y supervisar y vigilar su correcta aplicación, mediante la gestión de afectaciones presupuestarias de los movimientos que se generen, tales como creación, conversión, cancelación y transferencia de plazas;
- VII. Efectuar la liquidación y pago de las remuneraciones, gratificaciones, estímulos y prestaciones al personal del Instituto conforme a la Ley, así como realizar la liquidación y pago de las y los terceros institucionales;
- VIII. Validar el nombramiento del personal de base o de confianza del Instituto e integrar sus expedientes personales, registrar las altas, bajas e incidencias, y vigilar los procesos de producción de la nómina y control de asistencia, así como validar la contratación de servicios profesionales por honorarios;

- 
- IX. Llevar el registro y control del personal contratado bajo el régimen de relación laboral de confianza, por obra y tiempo determinado; asimismo, validar y controlar los contratos y su vigencia;
  - X. Conciliar mensualmente el ejercicio del Capítulo de Servicios Personales del Programa Operativo Anual y, en caso de variación con lo proyectado, dar aviso inmediato a la Subdirección Técnica y Administrativa para lo conducente;
  - XI. Llevar el registro y validación del personal de lista de raya, vigilando que su contratación sea por obra y proyecto específico, en la inteligencia de que en ningún caso serán incorporados a las nóminas de las Subdirecciones, verificando que su gasto se aplique al concepto de inversión para evitar que se afecte el Capítulo de Servicios Personales;
  - XII. Ejecutar los sistemas, procedimientos y métodos en materia de administración de personal, supervisar y evaluar los resultados, así como administrar el catálogo institucional de puestos, cuidando en todo momento que se observen los lineamientos del Modelo de Equidad de Género;
  - XIII. Coordinar y supervisar los movimientos de personal de las diferentes áreas administrativas, así como llevar los registros correspondientes;
  - XIV. Operar los programas informáticos que constituyen el sistema integral de pagos, control presupuestal, servicios, prestaciones al personal e incidencias de la nómina y, en general, aquellos programas que contribuyan a la correcta administración de sus funciones;
  - XV. Aplicar los sistemas de motivación al personal, otorgando los estímulos y recompensas por el cumplimiento de metas institucionales de acuerdo con la Ley del Servicio Civil del Estado de Zacatecas, la Ley y demás disposiciones legales aplicables, así como lo que determine la H. Junta Directiva, la Dirección General y la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XVI. Intervenir y conciliar con la Subdirección Jurídica la práctica de diligencias e investigaciones para el levantamiento de actas administrativas por incumplimiento de obligaciones laborales en que haya incurrido el personal del Instituto, e imponer las medidas disciplinarias en materia laboral a que se haga acreedor el mismo;
  - XVII. Emitir acuerdos y convenios para formalizar la terminación de la relación laboral en los casos de invalidez o incapacidad total y permanente, así como intervenir y conciliar en el levantamiento de constancias, actas por accidentes de trabajo, actas administrativas y actas por pérdida de la confianza, abandono de empleo, incumplimiento o negligencia en la prestación del servicio y dictaminar las mismas;
  - XVIII. Colaborar con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa en la ejecución de los programas de formación, capacitación, becas, desarrollo de personal, servicio social de pasantes y estadías profesionales, y evaluar periódicamente sus resultados, a fin de implementar compensaciones económicas, gratificaciones, pago de tiempo extraordinario, y otras que sean previamente aprobadas por la Subdirección Técnica y Administrativa, y hacerlo dentro de las normas generales y específicas que se determinen para el ejercicio presupuestal;
  - XIX. Mantener una relación estrecha y profesional con el Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Estado, Municipios y Organismo Paraestatales, bajo la supervisión de la Subdirección Técnica y Administrativa con los lineamientos de la Dirección General, a fin de implementar planes y programas que estimulen la eficiencia en el desempeño administrativo y laboral del personal;
-

- 
- XX. Proponer y aplicar, en su caso, los programas relativos a las actividades en materia de capacitación, educación y cultura organizacional, mediante la suscripción de aquellos contratos, convenios, acuerdos y demás actos que el ISSSTEZAC establezca con instituciones formalmente constituidas en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XXI. Generar la información estadística y los indicadores necesarios para la conducción de los procesos y programas de innovación, formación y desarrollo del personal, atendiendo a los lineamientos de la H. Junta Directiva y de la Dirección General;
  - XXII. Realizar, conforme a los lineamientos que al efecto emita el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, previa confirmación de fondos por parte de la Subdirección de Finanzas y ajustándose a lo establecido en el Programa Operativo Anual, la adquisición de bienes muebles, arrendamientos y prestación de servicios generales, para lo cual podrá suscribir los contratos, convenios y en general instrumentos jurídicos que sean necesarios, apoyándose en la Subdirección Jurídica para tal efecto;
  - XXIII. Llevar a cabo la eficiente administración de los bienes, arrendamientos y servicios contratados, conforme a los lineamientos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Reglamento de Adquisiciones, y los acuerdos que al efecto emitan la H. Junta Directiva, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, y de manera supletoria y como referente el Manual de Políticas para el Ejercicio del Gasto vigente, informando periódicamente de su seguimiento a la H. Junta Directiva, a la Dirección General y a la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XXIV. Fungir como titular de la Secretaría Ejecutiva del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios, Obras y Construcción Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, así como el de Baja de Bienes;
  - XXV. Registrar, controlar y actualizar los movimientos de altas y bajas en el inventario de los activos fijos del Instituto, así como la asignación, resguardo y destino de los bienes muebles;
  - XXVI. Administrar los almacenes del Instituto e informar de su contenido a la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - XXVII. Dotar a las Subdirecciones del mobiliario, maquinaria y bienes de consumo que sean requeridos, ajustándose a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, vigilando el cumplimiento oportuno de los pedidos y contratos realizados;
  - XXVIII. Elaborar, actualizar y controlar los archivos que sean necesarios para mantener un control eficiente de las actividades del Instituto respectivas a la presente Coordinación; y
  - XXIX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.1.1 Unidad de Adquisiciones**

#### **Objetivo**

---

Determinar, bajo la supervisión de la Subdirección Técnica y Administrativa, las acciones conducentes para la optimización de los recursos destinados a las adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios, coadyuvando al cumplimiento de la normatividad en la materia, con base en las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Zacatecas; el Acuerdo Administrativo Mediante el Cual se Fijan los Lineamientos y Criterios Para los Procedimientos de Licitación Pública, por invitación restringida y adjudicación directa en lo relacionado con la Obra Pública y Adquisiciones y Contratación de Servicios de cualquier naturaleza y el Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **Atribuciones**

- I. Realizar las adquisiciones de bienes, arrendamientos y contratación de servicios, sujetándose a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Zacatecas; al Acuerdo Administrativo Mediante el Cual se Fijan los Lineamientos y Criterios Para los Procedimientos de Licitación Pública, por invitación restringida y adjudicación directa en lo relacionado con la Obra Pública y Adquisiciones y Contratación de Servicios de cualquier naturaleza, al Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC y a los acuerdos de la H. Junta Directiva;
- II. Revisar los programas, presupuestos y disponibilidad de los recursos financieros, con la validación de suficiencia presupuestal por la Subdirección de Finanzas, previo a la contratación de adquisiciones, así como formular las observaciones y recomendaciones que considere convenientes;
- III. Dictaminar sobre la procedencia de celebrar licitaciones públicas, así como los casos en que no se celebren por encontrarse alguno de los supuestos de excepción previstos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Zacatecas, el Acuerdo Administrativo Mediante el Cual se Fijan los Lineamientos y Criterios Para los Procedimientos de Licitación Pública, por invitación restringida y adjudicación directa en lo relacionado con la obra pública y adquisiciones y servicios de cualquier naturaleza y el Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC;
- IV. Proponer las políticas internas, bases, límites de montos de acuerdo al Programa Operativo Anual y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como autorizar los supuestos no previstos en éstos, debiendo informar de ello a las y los responsables de las áreas de la administración que integran el Instituto;
- V. Recopilar, dentro de los primeros quince días del mes de octubre del año que cursa, los programas de adquisiciones calendarizados por mes correspondientes a la H. Junta Directiva, la Dirección General y las Subdirecciones del Instituto, para que sean considerados en el anteproyecto del Programa Operativo Anual para el siguiente ejercicio fiscal;
- VI. Analizar y presentar en tiempo y forma, el informe de la conclusión de los casos dictaminados por los Comités de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto y de Baja de Bienes, así como los resultados generales de las adquisiciones y contratación de servicios y en su caso, disponer las medidas necesarias a fin de eficientar el servicio que presta el Instituto;
- VII. Analizar, exclusivamente para su opinión, los dictámenes emitidos por la o el solicitante de la adquisición, el arrendamiento a la prestación del servicio, que servirán de elementos de juicio para la elaboración del fallo respectivo, sólo en aquellos casos en que así lo dispongan la normatividad y de acuerdo al monto de la adquisición.

- 
- VIII. Proponer el fallo con base en el dictamen o justificación elaborado por la o el requirente de la adquisición, el arrendamiento o la prestación del servicio;
  - IX. Coadyuvar al cumplimiento las disposiciones legales y administrativas de su competencia;
  - X. Someter a la aprobación del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, las disposiciones administrativas de carácter general, relativas a los procedimientos para las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios y obras de construcción relacionados con bienes muebles e inmuebles, propiedad del Instituto, así como la difusión de las mismas;
  - XI. Difundir a las diferentes Subdirecciones del Instituto, mediante circulares, las disposiciones administrativas de carácter general, aprobadas por dicho comité. También deberá rendir informe a la H. Junta Directiva y a la Dirección General a través de la Subdirección Técnica y Administrativa sobre dichas disposiciones;
  - XII. Preparar el informe que se presentará a la H. Junta Directiva, a la Dirección General y a la Subdirección Técnica y Administrativa, de los acuerdos del Comité sobre adquisiciones y contratación de servicio y obras de construcción;
  - XIII. Integrar y mantener actualizado el Padrón de Proveedores del Instituto, así como la información que se estima necesaria en cuanto a la solvencia económica, capacidad de producción y abastecimiento de éstos, para la toma de decisiones de la adjudicación de contratos, para satisfacer los requerimientos del Instituto;
  - XIV. Dar seguimiento a los procedimientos de adquisiciones y contratación de servicios y obras de construcción, para que consoliden de acuerdo a los requerimientos del Instituto, así como proporcionar materiales, suministros y consumibles;
  - XV. Mantener informado al responsable del área de inventarios de las adquisiciones que haya hecho el Comité con respecto de los bienes muebles, así como la afectación y baja final de aquellos aprobados por el Comité de Baja de Bienes. Asimismo, mantener informada a la Subdirección Técnica y Administrativa sobre la contratación de servicios y arrendamientos de bienes inmuebles;
  - XVI. Integrar los expedientes para las licitaciones públicas que deberán contener las bases, requisitos, plazas, anticipos, garantías y criterios de selección, para llevar a cabo la adjudicación del contrato;
  - XVII. Previa autorización del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, podrá celebrar contratos de adquisiciones y de prestación de servicios relacionados con bienes muebles e inmuebles, hasta por el monto que anualmente acuerde el Comité, para cada Subdirección;
  - XVIII. Instrumentar los sistemas y procedimientos para la realización de las operaciones que regula el Reglamento de Adquisiciones del ISSSTEZAC, buscando la simplificación administrativa y transparencia de procedimientos y trámites, mediante la racionalización de los recursos materiales, procurando utilizar los estrictamente indispensables; y
  - XIX. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.
-

---

## **9.2 Coordinación de Proyectos, Construcción y Mantenimiento**

### **Objetivo**

Proponer a la Dirección General, a través de la Subdirección Técnica y Administrativa, el diseño, desarrollo y ejecución de los proyectos de inversión relacionados con las obras de construcción del Instituto, apegados a las políticas, normas, lineamientos y criterios en la materia; así como los programas relacionados con la conservación y mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles e inmuebles propiedad del Instituto y de los que utilice por concepto de arrendamiento y las derivadas de acciones altruistas autorizadas por la H. Junta Directiva, en el marco del Programa Operativo Anual.

### **Atribuciones**

- I. Proporcionar los servicios de conservación, mantenimiento, remodelación, instalación, modificación, ampliación y demolición a los bienes muebles e inmuebles propiedad del Instituto y a los que utilice por concepto de arrendamiento, y a los demás establecimientos utilizados por el ISSSTEZAC o los que determine la H. Junta Directiva;
- II. Contratar, conforme al Reglamento de Adquisiciones y en el marco del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, la realización de obras y servicios relacionados con las mismas, la adquisición de bienes muebles, arrendamientos, prestación de servicios de mantenimiento o adecuaciones a los muebles e inmuebles y al mobiliario en general, para lo cual podrá suscribir, apoyándose en la Subdirección Jurídica, los contratos, convenios o instrumentos jurídicos que sean necesarios, así como realizar los procedimientos y demás actos conducentes en la materia, inclusive aplicar penas convencionales, hacer efectiva la terminación anticipada o rescindir dichos instrumentos jurídicos; contrataciones que deberá realizar también en cumplimiento de los acuerdos de la H. Junta Directiva;
- III. De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones y lo que establezca el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios, Obras y Construcción Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, proyectar, ejecutar y supervisar las obras que requieran las áreas del Instituto en materia de remodelación y mantenimiento preventivo y correctivo de espacios, redefinición de accesos a las instalaciones y en el interior de las mismas; conservación de bienes muebles, inmuebles y espacios que utilice el Instituto;
- IV. Elaborar el anteproyecto de presupuesto de obra y de mantenimiento para las remodelaciones y adecuaciones de los espacios que utilicen las instalaciones del Instituto, a fin de que se incluya en el Programa Operativo Anual;
- V. Elaborar, en conjunto con las Subdirecciones de Filiales y Servicios Sociales, el Programa de Equipamiento y Mantenimiento Preventivo y Correctivo a las instalaciones, maquinaria y equipo con que cuentan los hoteles, el Sistema de Salas de Velación y Plan Previsor, y los centros recreativos y boliches, así como tiendas, farmacias, mueblerías y oficinas administrativas diversas;
- VI. Elaborar el anteproyecto de inversión relativo a mantenimiento y conservación, con opinión de las Subdirecciones;
- VII. Integrar el expediente técnico de las obras de construcción y equipamiento que hayan sido autorizadas originalmente en el Programa Operativo Anual. Registrando las modificaciones y ampliaciones necesarias;

- 
- VIII. Adquirir bienes y servicios, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, que permitan la operación de construcción y mantenimiento;
  - IX. Vigilar que el equipo y la maquinaria sean instalados en los espacios correspondientes, e informar de ello a las y los titulares de las áreas, haciendo del conocimiento de la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales para que dichos artículos formen parte del Catálogo de Bienes del Instituto;
  - X. Precisar las características del equipo y mobiliario de oficinas administrativas, áreas empresariales de las Subdirecciones de Servicios Sociales y Filiales con objeto de que las adquisiciones que realice el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con los Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto, cumplan con criterios de funcionalidad, calidad, estética y precio acordes a la imagen institucional;
  - XI. Supervisar el avance y cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo a la maquinaria y equipo de cada área;
  - XII. Programar y realizar supervisiones y controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan las áreas de servicio de las diversas áreas del Instituto a fin de identificar las necesidades de mantenimiento para poder crear, en conjunto con las y los titulares de las Subdirecciones, el Programa de Equipamiento y Mantenimiento Preventivo y Correctivo a las instalaciones, maquinaria y equipo;
  - XIII. Elaborar y presentar a la Subdirección Técnica y Administrativa, un informe mensual acerca de las actividades y las obras realizadas, incluyendo una evaluación de la ejecución del Programa de Equipamiento y Mantenimiento Correctivo, analizando los resultados y avances obtenidos; y
  - XIV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### ***9.3 Coordinación General de Informática***

#### **Objetivo**

Apoyar a todas las áreas del Instituto en el diseño, instalación, actualización, mantenimiento correctivo y preventivo, análisis y control de los sistemas computacionales, manteniendo en permanente actualización los equipos de cómputo y programas utilizados.

#### **Atribuciones**

- I. Definir y establecer las estrategias, normas, lineamientos y metodologías de actualización y mantenimiento correctivo y preventivo, que en materia de informática se deban aplicar, ajustándose a las necesidades identificadas en las distintas áreas del Instituto;
- II. Mantener un nivel óptimo de servicio a los diferentes componentes físicos de los equipos electrónicos de cómputo del Instituto, mediante la planificación del mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, a fin de llevar a cabo la canalización a las empresas especializadas;

- 
- III. Definir, implementar y supervisar la plataforma y el marco que integren la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos que apoyen las funciones de las Subdirecciones del ISSSTEZAC;
  - IV. Realizar la planeación y presupuestación en materia de informática del Instituto, así como determinar la viabilidad técnica y operativa de la adquisición de bienes y servicios en materia de informática;
  - V. Proporcionar la atención y el soporte técnico a las y los usuarios en materia de servicios informáticos institucionales, a fin de promover el uso y operación adecuados de los distintos sistemas, equipos, redes y dispositivos informáticos con que cuenta el ISSSTEZAC;
  - VI. Representar al ISSSTEZAC en materia de informática en foros, conferencias y eventos en general, tanto nacionales como internacionales;
  - VII. Proponer, apoyándose en la Subdirección Jurídica, la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de informática, con organismos y entidades tanto públicas como privadas, nacionales o internacionales;
  - VIII. Coordinar con las Subdirecciones los planes de capacitación permanente del personal del ISSSTEZAC en materia informática en colaboración con la Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información de la Subdirección Técnica y Administrativa;
  - IX. Evaluar los requerimientos para la sistematización de procedimientos y determinar la factibilidad de su implementación, así como retroalimentar los sistemas implementados mediante las modificaciones y adaptaciones que la dinámica de los mismos requiera;
  - X. Apoyar a la Dirección General y a las Subdirecciones, en caso de que así lo soliciten, en las presentaciones multimedia que organicen; y
  - XI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.3.1 Departamento de Informática**

#### **Objetivo**

Apoyar a la Subdirección Técnica y Administrativa y a sus áreas integrantes, en el diseño, instalación, actualización mantenimiento correctivo y preventivo, análisis y control de los sistemas computacionales, manteniendo en permanente actualización los equipos de cómputo y programas utilizados.

#### **Atribuciones**

- I. Definir y establecer las estrategias, normas, lineamientos y metodologías de actualización, mantenimiento correctivo y preventivo, que en materia de informática se deban aplicar, ajustándose a las necesidades identificadas en la Subdirección Técnica y Administrativa del Instituto;
- II. Mantener un nivel óptimo de servicio a los diferentes componentes físicos de los equipos electrónicos de cómputo de la Subdirección, mediante la planificación del mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, a fin de llevar a cabo la canalización a las empresas especializadas;

- III. Definir, implementar y supervisar la plataforma y el marco que integren la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos que apoyen las funciones de la Subdirección;
- IV. Realizar la planeación y presupuestación en materia de informática de la Subdirección, así como determinar la viabilidad técnica y operativa de la adquisición de bienes y servicios en materia de informática;
- V. Proporcionar la atención y el soporte técnico a las y los usuarios en materia de servicios informáticos de la Subdirección, a fin de promover el uso y operación adecuados de los distintos sistemas, equipos, redes y dispositivos informáticos con que cuenta el ISSSTEZAC;
- VI. Proponer a la Coordinación General de Informática, los planes de capacitación del personal de la Subdirección Técnica y Administrativa;
- VII. Evaluar los requerimientos para la sistematización de procedimientos y determinar la factibilidad de su implementación, así como retroalimentar los sistemas implementados en la Subdirección, mediante las modificaciones y adaptaciones que la dinámica de los mismos requiera;
- VIII. Llevar a cabo el registro y control de los contratos autorizados por la Dirección General y la Subdirección Técnica y Administrativa;
- IX. Apoyar a la Subdirección, en caso de que así lo solicite, en las presentaciones multimedia que organice; y
- X. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación General de Informática y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### ***9.4 Coordinación de Capacitación y Análisis de la Información***

##### **Objetivo**

Planear, implantar y coordinar los programas de capacitación del personal del Instituto para propiciar condiciones de desarrollo de sus conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas para incrementar su desempeño laboral y personal que contribuyan eficazmente al logro de las metas institucionales, así como dar apoyo técnico y administrativo en cuanto al manejo de la documentación administrativa generada en las diversas áreas del Instituto, a fin de procurar una mejor organización y funcionamiento de la Dirección General y de las Subdirecciones que conforman el ISSSTEZAC; asumir el compromiso de coadyuvar al sostenimiento del Modelo de Equidad de Género para alcanzar la transversalidad de género y la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres como política en el Instituto, instrumentando las acciones afirmativas y/o a favor del personal en la materia.

##### **Atribuciones**

- I. Aplicar, en coordinación con las demás Subdirecciones, la metodología para la obtención del diagnóstico anual de necesidades de capacitación en el Instituto;
- II. Realizar y coordinar diagnósticos de las necesidades de capacitación y actualización, formación y profesionalización del ISSSTEZAC;

- 
- III. Elaborar y presentar a la Dirección General para su aprobación, el Programa Anual de Capacitación del Instituto, acorde con las necesidades de cada área;
  - IV. Difundir el Programa Anual de Capacitación en todas las áreas del Instituto;
  - V. Promover el establecimiento de convenios, contratos y acuerdos de capacitación con los sectores productivos de bienes y servicios; públicos, sociales y privados, estatales, nacionales e internacionales que coadyuven en el mejor desarrollo de las capacidades del personal del Instituto;
  - VI. Organizar, dirigir y desarrollar cursos de capacitación y actualización para el personal del Instituto;
  - VII. Recibir, analizar y evaluar las propuestas y opiniones de las y los titulares de las diversas áreas del Instituto con relación al mejoramiento de las capacidades del personal;
  - VIII. Solicitar a las Subdirecciones informes de las actividades de capacitación impartida en cada una de ellas, para su valoración y registro;
  - IX. Supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades de capacitación en coordinación con las Subdirecciones;
  - X. Llevar el registro y control de los recursos asignados a los programas de apoyo a capacitación externa;
  - XI. Formular, en coordinación con la Subdirección de Finanzas, el anteproyecto de presupuesto de los Capítulos de Servicios Personales, Servicios Generales y Materiales y Suministros, así como integrar y custodiar la documentación comprobatoria de su ejercicio, y supervisar y vigilar su correcta aplicación;
  - XII. Promover, apoyándose en la Departamento de Actualización Normativa y Administrativa de la Subdirección Jurídica, el proceso de normatividad en todos los niveles y áreas del Instituto;
  - XIII. Apoyar a las Subdirecciones del Instituto, en conjunto con la Subdirección Jurídica, en los procedimientos internos que impliquen la aplicación de fondo revolvente, gastos de representación, telefonía celular y combustible, y demás normatividades de control interno y administrativas aplicables de acuerdo a la normatividad vigente, para el entendimiento y debida ejecución de dichas disposiciones;
  - XIV. Recabar la información remitida a la Subdirección Técnica y Administrativa, para su análisis, control y seguimiento administrativo;
  - XV. Transmitir las resoluciones o acuerdos emitidos por la Subdirección Técnica y Administrativa, a las Subdirecciones del Instituto y a las diferentes instancias gubernamentales, según sea el caso, para su conocimiento y, de ser necesario, vigilar que se realicen los trámites que correspondan, y dar seguimiento hasta su cumplimiento;
  - XVI. Coordinarse con las y los titulares de las Subdirecciones del Instituto, a fin de procurar un mejor y más rápido despacho de los asuntos que en materia administrativa se refieran, así como proporcionarles la información técnica en materia administrativa que soliciten;
  - XVII. Elaborar los informes que, de manera periódica o extraordinaria, le sean solicitados por la H. Junta Directiva, la Dirección General o quien sea titular de la Subdirección Técnica y Administrativa; y
-

- XVIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.5 Coordinación de Viáticos**

#### **Objetivo**

Otorgar los viáticos que deriven de las comisiones oficiales asignadas a las y los servidores públicos del ISSSTEZAC que, por necesidad del servicio, se desplacen a diversos lugares del Estado, del país o fuera de éste y que requieran cubrir gastos derivados de la comisión, de conformidad con el Reglamento de Viáticos y Pasajes del ISSSTEZAC. Lo anterior aplicando los principios de racionalidad y disciplina presupuestal, respetando las asignaciones presupuestales aprobadas y vigilando que las comprobaciones por este concepto sean plenamente justificadas.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar y/o revisar los recibos de viáticos, de acuerdo al Reglamento de Viáticos y Pasajes, para que el personal lleve a cabo las comisiones en forma oportuna, vigilando que las comisiones oficiales sean autorizadas por la Dirección General o quien sea titular de la Subdirección Técnica y Administrativa y, en su caso, por las y los Subdirectores o las y los titulares de cada área;
- II. Procurar que los viáticos se otorguen por los días estrictamente necesarios para que el personal desempeñe la comisión conferida y que el número de servidores y servidoras públicas enviadas se reduzca al mínimo indispensable;
- III. Integrar, actualizar, controlar y aprobar el registro de los recibos de viáticos que se han otorgado, a fin de elaborar y entregar a la Subdirección Técnica y Administrativa, o a la superioridad que así lo requiera, los informes periódicos o extraordinarios que le requieran;
- IV. Vigilar que los recursos otorgados por concepto de viáticos sean comprobados, en su caso, mediante la presentación de facturas con los requisitos fiscales establecidos, con las excepciones marcadas por la H. Junta Directiva en sus manuales, reglamentos y acuerdos;
- V. Validar las comprobaciones de los viáticos otorgados y enviarlas a la Subdirección de Finanzas para su registro y contabilidad; y
- VI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.6 Coordinación de Transportes**

#### **Objetivo**

Administrar el parque vehicular del ISSSTEZAC, llevando un estricto control de identificación del mismo, y procurando que esté en buenas condiciones de uso, mediante la implementación de mantenimientos preventivos y correctivos cuando sea necesario, de manera periódica.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar, actualizar y controlar un registro pormenorizado de los vehículos de uso oficial del ISSSTEZAC, sus asignaciones y resguardos, que incluya las condiciones en que se

---

encuentran en cuanto al deterioro, descomposturas y circunstancias fuera de lo común, a fin de llevar a cabo las reparaciones correspondientes;

- II. Verificar que el deterioro de los vehículos sea el normal bajo condiciones de uso adecuadas y, en caso de que sea contrario a esto, fincar las responsabilidades a la o las personas que hubieren incurrido en mal uso de las unidades, ajustándose a lo establecido en la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Zacatecas y demás disposiciones legales y administrativas aplicables;
- III. Emitir diagnóstico de las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo determinando si es posible realizar la reparación en el taller del Instituto o en un taller externo con el que se celebre convenio de mantenimiento preventivo y correctivo;
- IV. Apoyar a la Subdirección Técnica y Administrativa en las solicitudes de adquisición de vehículos;
- V. Realizar los resguardos correspondientes de los vehículos;
- VI. Mantener actualizados los expedientes del parque vehicular y realizar los trámites de pago de derechos, permisos e impuestos correspondientes, y deducibles en caso de accidentes;
- VII. Realizar los trámites ante las compañías aseguradoras para recuperar los gastos de siniestros de los vehículos;
- VIII. Coadyuvar en la atención de accidentes o siniestros en los que estén involucrados los vehículos del Instituto;
- IX. Adquirir refacciones y lubricantes, y cubrir reparaciones menores a través del Fondo Revolvente cuyo monto máximo por vehículo no exceda veinte cuotas de salario mínimo vigente en el Estado, con el visto bueno de la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales;
- X. Tramitar el pago a las y los diferentes proveedores que resulte del mantenimiento preventivo y/o correctivo del parque vehicular;
- XI. Elaborar los oficios de comisión de las unidades que por necesidades del servicio se utilicen los fines de semana y días festivos, para ser presentados a la Dirección General para su autorización, a través de la Subdirección Técnica y Administrativa; y
- XII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.7 Coordinación de Mercadotecnia**

#### **Objetivo:**

Coordinar las diversas tareas de mercadotecnia, *marketing*, publicidad, imagen, promoción y comunicación que requieren las áreas del Instituto para incrementar el posicionamiento público así como la competitividad de las áreas comerciales del ISSSTEZAC.

#### **Atribuciones:**

- I. En coordinación con las Subdirecciones de Filiales y Servicios Sociales, definir los lineamientos para el diseño y desarrollo de los estudios de mercado y el análisis de los

---

resultados, con el fin de mejorar la imagen y productividad de las unidades comerciales del Instituto;

- II. En conjunto con la Coordinación de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales y las áreas involucradas según el caso, emitir los criterios para el diseño de la distribución de mobiliario y mercancía *Lay-Out* requeridos para la mejor operación de las unidades comerciales del Instituto;
- III. Coordinar y recabar la información para la elaboración del presupuesto anual de mercadeo conforme a las políticas y normas institucionales;
- IV. Coordinar la difusión de campañas de las áreas administrativas de prestaciones económicas, jurídicas y las empresariales, y verificar que el Instituto cuente con los canales de comunicación social adecuados al interior y exterior del mismo;
- V. Supervisar la evaluación de resultados comerciales de los diversos programas de temporada y especiales que se lleven a cabo en las áreas comerciales del Instituto;
- VI. Asesorar a las áreas del Instituto en la elaboración de los programas de trabajo y ventas, así como de los programas de mercadeo de productos de las áreas comerciales;
- VII. Coordinar la asesoría comercial *Lay-Out* en las áreas del Instituto para la elaboración de sus propuestas de programas de difusión de trabajos, logros y avances en los programas del trabajo del ISSSTEZAC;
- VIII. Coordinar la elaboración del Manual de Identidad Institucional y, sin excepción, aprobar cualquier publicación institucional coincidente con el Manual de Identidad del Gobierno del Estado;
- IX. Realizar el seguimiento de los proyectos de productividad que se instrumenten en el Instituto, así como evaluar los resultados del desarrollo de los mismos y proponer acciones correctivas;
- X. Evaluar conjuntamente con las áreas usuarias (Dirección General, Subdirecciones, Coordinaciones, Gerencias y demás áreas del Instituto) nuevos requerimientos en materia de información para el análisis de la productividad del ISSSTEZAC;
- XI. Solicitar a las áreas de mercadeo o afines del Instituto informes mensuales de sus actividades para su validación y registro;
- XII. Vigilar que se den a conocer de manera fidedigna y masiva los trabajos que lleva a cabo el Instituto; y
- XIII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.7.1 Departamento de Mercadotecnia y Publicidad**

#### **Objetivo:**

Proponer estrategias comerciales de mercadotecnia y publicidad que mejoren el posicionamiento de las áreas del ISSSTEZAC ante la opinión pública, así como mejorar la productividad, competitividad y servicio en las unidades comerciales del Instituto.

---

**Atribuciones:**

- I. Elaborar el Programa Anual de Actividades y presentarlo a la consideración de las diversas áreas del Instituto;
- II. Realizar análisis permanentes respecto de las características y comportamiento del mercado en las que se desenvuelven las áreas comerciales del Instituto;
- III. Definir de las estrategias de *marketing*, publicidad y comercialización destinadas a posicionar de forma competitiva a las áreas comerciales del Instituto, así como su difusión temporal y permanente de los productos y servicios;
- IV. Planear el *marketing* de las áreas comerciales del Instituto analizando el comportamiento comercial y patrones de consumo, para difundir de manera permanente los servicios y productos que ofrece el Instituto;
- V. Supervisar el diseño y aplicación de los planos de distribución de mobiliario y mercancía de las áreas comerciales del Instituto propuestos por la unidades comerciales de reciente creación o remodelación;
- VI. Integrar los informes y diagnósticos de operación de las unidades comerciales del Instituto elaborados por las Gerencias respectivas, a fin de proponer mecanismos para incrementar su productividad y funcionamiento y presentarlos a la Dirección General;
- VII. Participar junto con las áreas involucradas de las diferentes Subdirecciones en la integración, planeación y ejecución de los programas referidos a temporadas o especiales;
- VIII. Efectuar estudios para determinar el posicionamiento del sistema comercial del Instituto con el mercado, a fin de proponer programas y estrategias de mercadeo para reforzar su operación;
- IX. Diseñar sistemas para el monitoreo de costos y precios de los productos comercializados por el sistema comercial del Instituto y los ofertados por los sistemas comerciales alternativos, para organizar y promover la publicación de precios, ofertas y beneficios al público en las unidades del Instituto;
- X. Efectuar análisis de mercado para orientar la selección, variedad y mezcla de la oferta comercial del Instituto, para fomentar nuevos esquemas de comercialización destinados a atraer a las áreas comerciales del Instituto nuevos segmentos de mercado, contribuyendo así a incrementar sustancialmente el margen de utilidad de las unidades;
- XI. Realizar estudios tendientes a establecer y mejorar el *marketing* e imagen del sistema comercial del Instituto, en colaboración con las diversas áreas afines involucradas;
- XII. Llevar a cabo y evaluar los resultados de campañas de publicidad del sistema comercial del ISSSTEZAC;
- XIII. Diseñar y aplicar programas de encuestas de opinión entre el público consumidor y evaluar los resultados;
- XIV. Programar y realizar bimestralmente investigaciones, inspecciones y en general visitas o controles de cualquier tipo para identificar el estado que guardan en materia de mercadotecnia, publicidad y comercio las unidades comerciales del Instituto, y presentar el informe que de ellas se desprenda a la Dirección General a través de la Subdirección Técnica y Administrativa, a fin de instrumentar correcciones publicitarias que deriven en una mayor venta de productos ofrecidos.

- 
- XV. Presentar, a quien sea titular de la Subdirección, un informe mensual de las actividades realizadas por el presente Departamento; y
  - XVI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Mercadotecnia y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.7.2 Departamento de Comunicación Social.**

#### **Objetivo**

El Departamento de Comunicación Social tiene como objetivo establecer un sistema de comunicación que permita difundir hacia el interior y exterior, a través de sus propios medios informativos y otros, los programas, proyectos y acciones sustantivas del Instituto en lo que se refiere a sus actividades; así como proveer a las y los derechohabientes de la información que sustente los avances del Instituto en términos de seguridad social.

#### **Atribuciones**

- I. Coordinar las actividades que permitan la difusión de la información relacionada con las actividades del Instituto a través de los medios de comunicación;
- II. Diseñar políticas, programas y actividades destinadas a promover y fortalecer la imagen del Instituto, así como mantener permanentemente informados a las y los derechohabientes sobre los avances en las metas institucionales;
- III. Diseñar campañas de difusión de interés del Instituto, intervenir en la contratación y supervisión de los medios de comunicación que se requieran para su realización, así como ordenar la elaboración de los elementos técnicos necesarios;
- IV. Conducir las relaciones con los medios de comunicación, incluidos los diversos convenios, además de los gastos de representación con motivo de atenciones a terceros, ajenos al Instituto por el desempeño de funciones oficiales. Incluye artículos regionales para obsequio y promoción;
- V. Organizar periódicamente entrevistas y conferencias con la prensa, relacionadas con asuntos de la competencia del Instituto;
- VI. Establecer enlaces con las áreas dependientes del Instituto con el propósito de difundir la información concerniente a cada una de ellas que consideren de interés general del Instituto y de la derechohabiencia;
- VII. Entregar a la Dirección General un informe mensual sobre las actividades de difusión realizadas;
- VIII. Coordinar los actos y eventos en los cuales la o el titular de la Dirección General y demás servidores y servidoras públicas del Instituto den a conocer información, así como apoyar en las giras de trabajo a quien será titular de la Dirección General;
- IX. Fungir, previa autorización de la Dirección General, como vocero o vocera del Instituto, salvo que designe persona distinta;
- X. Difundir y promover la información relacionada con las estrategias, prioridades y objetivos de los programas de las diferentes áreas del Instituto que requieran alguna campaña especial y

---

así lo soliciten. Las campañas institucionales ordinarias y extraordinarias requerirán de la autorización de la Dirección General antes de su difusión; y

- XI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Mercadotecnia y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.7.3 Departamento de Diseño**

#### **Objetivo**

Elaborar el diseño de la imagen institucional y empresarial, procurando mantener una coherencia visual de las diversas formas de comunicación gráfica del Instituto, coincidente con el Manual de Identidad del Gobierno del Estado.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar y presentar a la Dirección General las propuestas de diseño para su aprobación, puntualizando las características técnicas que las integran, así como su significado y la totalidad de la propaganda y publicidad del Instituto;
- II. Apoyar a las distintas áreas del Instituto, mediante la definición del diseño de folletos, trípticos, pósters, pancartas, revistas, postales, etiquetas, papelería, sitios *Web* y cualquier otro medio de promoción para las campañas publicitarias, foros, conferencias y en general cualquier evento que lleven a cabo;
- III. Elaborar y diseñar las publicaciones del Instituto;
- IV. Entregar a la Dirección General un informe mensual sobre las actividades realizadas;
- V. Elaborar el Manual de Identidad Institucional y, sin excepción, aprobar cualquier publicación institucional coincidente con el Manual de Identidad del Gobierno del Estado; y
- VI. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Mercadotecnia y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

### **9.7.4 Departamento de Relaciones Públicas**

#### **Objetivo**

Determinar las funciones directivas por medio de las cuales el Instituto tratará de conquistar y mantener la comprensión, la simpatía y el apoyo de aquellos públicos con los que está o deberá estar vinculado, a través de la evaluación de la opinión pública sobre la obra propia de la institución, a fin de concordar en todo lo posible las orientaciones y procedimientos para obtener, por medio de una información amplia y difundida, una cooperación productiva y una realización más eficaz de los intereses del Instituto.

#### **Atribuciones**

- I. Elaborar y mantener actualizado un directorio de los Organismos Públicos Descentralizados, de las Entidades Gubernamentales Federales y Estatales, de las instituciones, de las empresas y personas que traten asuntos con la Dirección General, relacionados con la institución;

- 
- II. Informar a la Dirección General diariamente las fechas del santoral y cumpleaños de las y los servidores públicos;
  - III. Coordinar los eventos que promuevan la H. Junta Directiva y la Dirección General y adquirir presentes para las y los invitados institucionales, eventos, santoral, etcétera;
  - IV. Fortalecer las relaciones sociales con las y los proveedores registrados en el Padrón;
  - V. Procurar la proyección de la buena imagen del Instituto que propicie un buen desarrollo de sus metas;
  - VI. Mantener las relaciones públicas de la Dirección General, apegándose a las instrucciones que dicte, respecto de los asuntos relacionados con el Instituto; y
  - VII. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Mercadotecnia y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

#### **9.7.5 Departamento de Imprenta**

##### **Objetivo**

Satisfacer las necesidades, en cuanto a impresión, de las distintas áreas del ISSSTEZAC.

##### **Atribuciones**

- I. Producir los impresos que la Dirección General y la Subdirección Técnica y Administrativa soliciten para las diversas áreas del Instituto, con las características gráficas que el Departamento de Diseño establezca;
- II. Asesorar en materia de seguridad de impresión a las unidades administrativas para el fortalecimiento de los sistemas de control, con objeto de prevenir falsificaciones;
- III. Producir documentos valorados; y
- IV. Las demás que le encomienden la Ley, la H. Junta Directiva, la Dirección General del Instituto, la Subdirección Técnica y Administrativa, la Coordinación de Mercadotecnia y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

---

---

### ***Glosario de Términos***

Instituto.- En los términos del artículo 3° de su Ley, el ISSSTEZAC es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, destinado al otorgamiento de las prestaciones económicas y servicios sociales a favor de la derechohabiente, cumpliendo así con el esquema de seguridad social al que tiene derecho la o el servidor público Estatal o Municipal y su familia.

Objetivo.- Se traduce en el punto que se pretende alcanzar, a través de distintas estrategias para lograr un fin determinado que se exprese en aspectos cualitativos y cuantitativos.

Atribuciones.- Desempeño de actividades que están obligadas a realizar mediante el otorgamiento de un cargo o un área específica.

H. Junta Directiva.- Honorable Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas, órgano máximo de administración de la institución.

Ley.- La Ley de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas.

---

**TRANSITORIOS**

**Primero.-** El presente Manual aboga el publicado en el suplemento número 69 del Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Zacatecas, correspondiente al día 30 de agosto del año 2006.

**Segundo.-** El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Zacatecas.

**Tercero.-** El presente Manual considera en su redacción un lenguaje incluyente de género.

**Cuarto.-** En el presente Manual, se atendió al hecho de que el ISSSTEZAC se adhiere voluntariamente a la alianza internacional que apoya El Pacto Mundial, sus diez principios de responsabilidad social y las áreas de derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente, transparencia y anticorrupción en sus actividades diarias.

**DADO EN LA SALA DE JUNTAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE ZACATECAS, EN LA SESIÓN ORDINARIA No. 249/2008, ACUERDO 2100/249/2008, DE LA H. JUNTA DIRECTIVA ÓRGANO MÁXIMO DEL INSTITUTO, A LOS 16 DÍAS DEL MES DE JUNIO DE 2008: PRESIDENTE.- LIC. VÍCTOR ROBERTO INFANTE GONZÁLEZ; SECRETARIO LIC. MARTÍN QUEZADA JÁUREGUI; CONSEJERO.- ING. FELIPE DE JESÚS MARTÍNEZ GALLO; CONSEJERO.- PROF. ANTONIO MARTÍNEZ RAMÍREZ; CONSEJERO.- L.C. JORGE MIRANDA CASTRO; CONSEJERO.- L.E. EDUARDO RUÍZ FIERRO.**

**SE APRUEBA EL PRESENTE MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN DEL ISSSTEZAC Y PARA QUE LLEGUE A CONOCIMIENTO DE QUIEN DEBA Y SE LE DÉ EL DEBIDO CUMPLIMIENTO, MANDO SE IMPRIMA, PUBLIQUE Y CIRCULE. ATENTAMENTE. “CONFÍA EN ZACATECAS, CONFÍA EN TU GOBIERNO”. PRESIDENTE DE LA H. JUNTA DIRECTIVA Y DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTEZAC.- VÍCTOR ROBERTO INFANTE GONZÁLEZ; SUBDIRECTORA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.- ROSA LINA BARBOSA GALAVIZ; SUBDIRECTOR JURÍDICO Y SECRETARIO DE LA H. JUNTA DIRECTIVA.- MARTÍN QUEZADA JÁUREGUI; SUBDIRECTOR DE FINANZAS.- MIGUEL LAMPROS DE LA TORRE KUSULAS; SUBDIRECTOR DE SERVICIOS SOCIALES.- MAURO RUÍZ BERUMEN; SUBDIRECTOR DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.- JOSÉ GUADALUPE REYES ORTÍZ; SUBDIRECTOR DE FILIALES.- SERGIO DÍAZ DE LA TORRE.**