

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL ORIENTADO A MEJORAR LA EFICIENCIA DEL RECURSO HUMANO EN LA OFICINA DE SERVICIOS FEDERALES DE APOYO A LA EDUCACIÓN EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO.

Informe final de Residencia Profesional que presentan los C.

NOVELO LLANES SAGRARIO GPE. NOVELO LLANES MANUEL E.

Número de control:

09870223

09870222

Asesor Interno:

M. en C. GABRIEL BRAVO JOACHINILLO

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial



Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

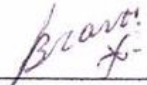
SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

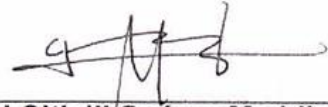
El Comité de revisión para Residencia Profesional de los estudiantes de la carrera de INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **C. Sagrario Guadalupe Novelo Llanes y Manuel Enrique Novelo Llanes**; aprobados por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M. en C. Gabriel Bravo Joachinillo, y el asesor externo la Dra. Ingrid Citlalli Suárez Mc Liberty, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **“PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN EMPRESARIAL ORIENTADO A MEJORAR LA EFICIENCIA DEL RECURSO HUMANO EN LA OFICINA DE SERVICIOS FEDERALES DE APOYO A LA EDUCACIÓN EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO”** que presentan como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno


M. en C. Gabriel Bravo Joachinillo

Asesor Externo


Dra. Ingrid Citlalli/Suárez Mc Liberty

INDICE

	PAGINA
I) Introducción (Antecedentes) - - - - -	4
II) Justificación- - - - -	6
III) Objetivos - - - - -	7
3.1) Objetivo General- - - - -	7
3.2) Objetivos Específicos- - - - -	7
IV) Caracterización del Área- - - - -	8
V) Problemas a resolver con su respectiva priorización - - - - -	10
VI) Alcances y Limitaciones- - - - -	12
VII) Fundamento Teórico - - - - -	13
VIII) Procedimiento y descripción de las actividades realizadas - - - - -	28
IX) Resultados (planos, gráficas, prototipos y programas)- - - - -	29
X) Conclusiones y Recomendaciones- - - - -	47
XI) Bibliografía- - - - -	48
XII) Anexos- - - - -	49

I) Introducción (Antecedentes)

Las Oficinas de Servicios Federales de Apoyo a la Educación (OSFAE) son el enlace entre la Secretaría de Educación Pública y las autoridades educativas estatales. Las OSFAE representan a la Secretaría y a su titular ante las autoridades educativas de los estados y ante los órganos de gobierno de las entidades. Son las instancias únicas para la atención, trámite y seguimiento de los asuntos relacionados con los servicios a cargo de la Secretaría en los estados y reportan periódicamente al Secretario la situación que guarda el sector educativo federal en sus respectivos ámbitos territoriales de competencia. Corresponde a las Oficinas de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en los Estados de la República el ejercicio de las siguientes atribuciones: Representar a la Secretaría y a su Titular ante las autoridades educativas de los Estados de la República; actuar, dentro de su ámbito territorial de competencia, como instancia única para la atención, trámite y seguimiento de los asuntos relacionados con los servicios a cargo de la Secretaría en el Estado respectivo; fungir, previa designación por el Titular de la Secretaría, como integrantes de los órganos de gobierno de las entidades de la Administración Pública Paraestatal de los Estados de la República; servir de enlace entre la Secretaría y las autoridades educativas estatales para formalizar el compromiso en relación con el Plan Nacional de Desarrollo y con el Programa Nacional de Educación, con el fin de dar seguimiento a su ejecución y evaluar sus resultados; coordinar de conformidad con los lineamientos establecidos por el Secretario y con el concurso de las unidades administrativas competentes, los servicios que ofrezca la Secretaría en el estado correspondiente; identificar y proponer al Coordinador General de Oficinas de Servicios Federales de Apoyo a la Educación, dentro de su ámbito de competencia, medidas conducentes para convenir la transferencia de servicios educativos prestados por la Secretaría y facilitar la aplicación de las mismas; apoyar, en el ámbito territorial de su competencia, la labor de las entidades paraestatales del sector educativo, con el propósito de dar

coherencia y unidad a las acciones de la autoridad educativa federal y del sector coordinado por ésta; reportar periódicamente al Secretario, por conducto del Coordinador General de Oficinas de Servicios Federales de Apoyo a la Educación, la situación que guarda el sector educativo federal en sus respectivos ámbitos territoriales de competencia, para cuyo cumplimiento podrá solicitar informes a las unidades administrativas y servidores públicos de la Dependencia; constatar el avance de los convenios celebrados entre la Secretaría y las autoridades educativas locales y brindar los apoyos necesarios, para lograr su cabal cumplimiento, y promover con las autoridades educativas locales la realización de acciones conjuntas y complementarias que contribuyan al desarrollo del Sistema Educativo Nacional.

II) Justificación

Se pretende a través de este plan apoyar a los trabajadores de la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación, buscando mejoras económicas, aprovechamiento de todos los estímulos a los cuales tienen derecho y que permitirá a la empresa alcanzar mejores niveles de eficiencia. En la inteligencia de que la empresa necesita desarrollarse a niveles de alta calidad gerencial y esto se logrará si nosotros diseñamos y aplicamos un plan, para que de forma organizada se pueda alcanzar la meta; producir más y mejor.

III) Objetivos

3.1.- Objetivo general

La investigación está orientada a conocer la forma en que se realiza la gestión empresarial en la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en el estado de Quintana Roo (OSFAE), con el fin de obtener información que permita formular estrategias para mejorar la eficiencia del recurso humano que en ellas labora.

3.2.- Objetivos específicos

- 3.2.1. Estrategia de comunicación efectiva.
- 3.2.2. Estrategia de evaluación del desempeño.
- 3.2.3. Estrategia de empowerment.
- 3.2.4. Plan de incentivos.

IV) Caracterización del área.

Macro localización

La ciudad de Chetumal, es la capital del estado de Quintana Roo, localizada al sur del estado y pertenece al municipio de Othón P. Blanco.

El municipio de Othón P. Blanco tiene una extensión territorial de 18,760 km², es el más extenso del estado de Quintana Roo, representando el 36.9% del territorio estatal (más de la tercera parte) y ocupa toda la zona sur del estado, es además el quinto municipio más grande de México.

Limita al norte con el municipio de Bacalar del estado de Quintana Roo; al oeste con el Municipio de Calakmul del estado de Campeche, al sur con Belice, en particular con el Distrito de Corozal y el Distrito de Orange Walk y al extremo suroeste con Guatemala, en el Departamento de El Petén.

Además es integrante del territorio del municipio el Banco Chinchorro, un atolón formado por cayos y arrecifes ubicado en el Mar Caribe exactamente frente a las costas de Mahahual, el Banco Chinchorro es parte del llamado Sistema Arrecifal Mesoamericano y es famoso como destino turístico de buceo.



Figura 1. Mapa de localización de la ciudad de Chetumal, Municipio Othón P. Blanco, Quintana Roo.

Micro localización

La institución “Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en el Estado de Quintana Roo”, (OSFAEQROO), se encuentra ubicada en la Avenida Armada de México No. 176, esquina presa de la amistad, Colonia Campestre, C.P: 77040 de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, atrás del Casino Naval (Figura 2).

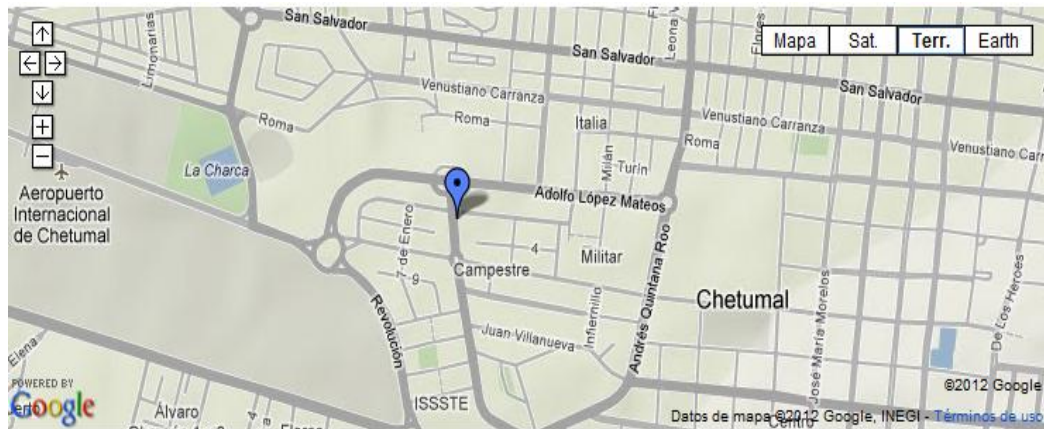


Figura 2. Croquis de localización de la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en el estado de Quintana Roo.

V) Problema a resolver con su respectiva priorización.

- 1.- Falta de comunicación efectiva.
- 2.- Falta de capacitación del personal
- 3.- Desaprovechamiento de los incentivos del personal a que tiene derecho.

Con el fin de lograr atacar cada uno de estos problemas se pretende implementar un plan estratégico integral, que mejore las condiciones de trabajo de todo el personal, y se alcance el 100% de calidad.

En el caso del mejoramiento del clima laboral se tiene un déficit del 20%; por lo que se necesita formar estrategias que permitan alcanzar el 100%. Solamente con trabajo continuo del departamento de recursos humanos y en colaboración con cada uno de los compañeros trabajadores se podrá lograr alcanzar la meta de calidad total.

En el caso de la capacitación del personal se sugiere gestionar recursos a nivel central para este fin, debido a que la formación de capital humano es necesaria para alcanzar la excelencia continua. Solamente de esta manera la empresa podrá estar en competencia en el mercado.

En el caso del personal operativo, muchos desconocen sus derechos laborales en relación a las prestaciones económicas, y esto no les permite aprovecharlas. Lo que de alguna manera les serviría para estimularles para hacer mejor su trabajo y formarles una identidad empresarial profesional. Y lo que se pretende es dar a conocer a cada uno de ellos estos derechos, formando una cultura de transparencia efectiva en la comunicación.

En relación a las estrategias para resolver la problemática, sugerimos las siguientes:

- 1.- Dar a conocer el plan. En reunión de trabajo.
- 2.- Elaboración y entrega de trípticos con la información específica de las prestaciones a que tiene derecho el trabajador.
- 3.- Obtener los correos electrónicos de los trabajadores para mandarles la información.
- 4.- Elaborar carteles informativos.
- 5.- Atención personalizada en forma amable en el llenado de formatos conducentes que sean necesarios en el departamento de recursos humanos.
- 6.- Trámites honestos y oportunos de cada una de las prestaciones a que tenga derecho el trabajador por el departamento de derechos humanos.
- 7.- Formar un círculo de trabajo de trato digno, amable y cordial en el departamento de derechos humanos.

VI).- Alcances y limitaciones.

Este trabajo busca que los trabajadores de la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en el Estado de Quintana Roo, logren alcanzar el 100% de sus beneficios económicos a que tienen derecho. Sin embargo este trabajo está limitado solamente para el personal de la Oficina de Servicios Federales (10 personas), por lo que si pudiera servir para aplicarse en otra oficina análoga, nos sentiríamos satisfechos y complacidos de haber puesto un granito de arena para colaborar en el mejoramiento del bienestar de los trabajadores de la educación.

VII).- Fundamento Teórico.

Dentro del sustento teórico de nuestro trabajo mencionaremos los siguientes documentos:

- a).- Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública.
- b).- Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- c).- Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública.
- d).- Manual de Organización de la Dirección General de Personal.
- e).- Ley Federal del Trabajo.

La Oficialía Mayor por conducto de la Dirección General de Personal, elaboró el “Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública”, con el propósito de facilitar y orientar la administración de recursos humanos en las áreas reguladas por las Direcciones de Personal de la Dependencia, por tanto incorpora procesos y conceptos que se deben considerar en cada modelo educativo.

La Dependencia cuenta con el personal siguiente:

Docente de Educación Básica,

Docente de Educación Media Superior y Superior,

Apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos, y

Apoyo y asistencia a la educación del Modelo de Educación Media Superior y Superior.

Servidores Públicos de Mando y Enlace.

Para efectos del presente Manual se entiende por:

Ámbito de aplicación: Las Unidades Administrativas.

Dependencia: Secretaría de Educación Pública.

Direcciones de Personal: La Coordinación Sectorial de Personal de la Subsecretaría de Educación Media Superior y la Dirección de Administración de Personal del Sector Central.

FOVISSSTE: Fondo de la Vivienda ISSSTE.

ISSSTE: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Manual: Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública.

Movimientos de Personal: Operaciones que se realizan con motivo de incidencias o situaciones que se derivan de la relación laboral entre el trabajador y el titular de la Dependencia, tales como altas, bajas, licencias, prórroga, cambios, promoción, regularización, reanudación de labores, etc.

Personal de Educación Básica: Personal docente que se encuentra en centro de trabajo administrativo, así como el personal adscrito en la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo.

Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo: Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la Secretaría de Educación Pública.

SNTE: Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación.

Unidades Administrativas: Las Direcciones Generales y a las Coordinaciones Generales de la Secretaría de Educación Pública.

Clasificador por objeto del Gasto: al Clasificador por objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado: a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.

Ley del ISSSTE: a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Dependencias Globalizadoras: Aquéllas que emiten disposiciones de cumplimiento general para las demás Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Se consideran como puntos importantes los siguientes:

“15.11 CONSTANCIA DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES PARA EFECTOS DE LA DECLARACIÓN ANUAL DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA”

15.11.1 Es el documento que se proporciona al personal de la Dependencia, referente a las remuneraciones percibidas y a las retenciones fiscales efectuadas en el ejercicio correspondiente, a los Servidores Públicos obligados a presentar Declaración Anual del Impuesto Sobre la Renta.

Asimismo, se expedirá a los trabajadores que no estén obligados a presentar Declaración Anual, en base a sus percepciones en la Dependencia, siempre y cuando lo soliciten por escrito.

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004)

“15.12 HOJA ÚNICA DE SERVICIOS”

15.12.1 Es el documento en el cual se proporciona información sobre la historia laboral del trabajador en la Dependencia, y no puede ser sustituido por ningún otro.

15.12.2 La Hoja Única de Servicios, se expedirá para los trámites siguientes:

a) Trámite de Pensiones:

- Jubilación
- Retiro por edad y tiempo de servicios
- Invalidez
- Recuperación del Fondo de Pensiones ISSSTE
- Riesgos de trabajo
- Retiro, Cesantía en edad avanzada o Vejez

b) Pensiones por muerte del trabajador:

- Viudez
- Orfandad
- Concubinato
- Ascendencia

c) Indemnización global:

(Cuando no se haya generado el derecho a una pensión)

- Por baja del trabajador
- Por defunción

d) Para comprobar antigüedad en el Gobierno Federal.

e) Para tramitar Préstamos a Corto y Mediano Plazos ante el ISSSTE (cuando el ISSSTE lo requiera).

f) Para el cobro de los seguros de la compañía que preste sus servicios a la Dependencia.

g) Regularización de aportaciones ante el ISSSTE.

h) Obtención de crédito ante el ISSSTE y Fondo de la Vivienda (FOVISSSTE).

i) Para otras situaciones específicas.

15.12.3 Las Direcciones de Personal y las Coordinaciones Administrativas de las Subsecretarías de Educación Básica y de Educación Superior, así como la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, son las responsables de elaborar y autorizar la Hoja Única de Servicios o bien la autoridad en quien se delegue dicha función, debiendo registrar su firma ante el ISSSTE.

La expedición de la hoja única de servicios, de acuerdo con el ámbito de competencia, se realizará de la forma siguiente:

- Dirección de Administración de Personal del Sector Central: Áreas de los CC. Secretario y Oficial Mayor.
 - Coordinación Sectorial de Personal de la Subsecretaría de Educación Media Superior: Unidades Administrativas de su adscripción.
- (Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.35 AYUDA PARA LA ADQUISICIÓN DE ANTEOJOS NACIONALES, LENTES DE CONTACTO Y LENTES INTRAOCULARES (CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE PUESTOS) (C-OL)
ANTEOJOS O LENTES DE CONTACTO (MODELO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR) (C-OL)

21.4.35.1 Se otorga al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos hasta el nivel 27ZF, con más de seis meses de servicios ininterrumpidos, para la adquisición de anteojos, lentes de contacto o lentes intraoculares, previa prescripción médica del ISSSTE. Asimismo, se hace extensiva al cónyuge del trabajador, y en el caso de las madres solteras a un hijo.

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.36 AYUDA PARA LA COMPRA DE APARATOS ORTOPÉDICOS, AUDITIVOS Y/O SILLAS DE RUEDAS (CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE PUESTOS) (C-OA)

APARATOS ORTOPÉDICOS, AUDITIVOS, SILLAS DE RUEDAS Y PRÓTESIS (MODELO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR) (C-OA)

21.4.36.1 Se otorga al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos hasta el nivel 27ZF, con más de seis meses de servicios ininterrumpidos, para la adquisición de aparatos ortopédicos, auditivos y/o sillas de ruedas. Asimismo, se hace extensiva al cónyuge del trabajador, y en el caso de las madres solteras a un hijo.

21.4.36.2 La autoridad médica del ISSSTE, será la instancia que determine el aparato ortopédico que requiere el trabajador.

21.4.36.3 Para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos, esta prestación se otorga una sola vez dentro del año calendario (enero-diciembre) conforme a la disponibilidad presupuestal, y se cubre hasta por el monto total autorizado en el momento del pago, la cual está exenta de todo descuento.

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.37 AYUDA PARA GASTOS ESCOLARES (C-UE)

21.4.37.1 Consiste en otorgar una ayuda para gastos escolares, al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos de la Dependencia hasta el nivel 27ZF, con más de seis meses de servicios ininterrumpidos, que tenga hijos en edad escolar en:

- Educación Básica:

- Educación Preescolar
- CENDI's
- Jardín de Niños

- Educación Primaria
- Educación Especial
- Internados
- Secundarias Generales
- Secundarias Técnicas
- Telesecundaria

- Bachillerato

El monto de la ayuda económica será el vigente al momento del pago.

21.4.37.2 El pago de esta prestación es por trabajador, independientemente del número de hijos que tenga en edad escolar o bachillerato y se cubrirá en la segunda quincena del mes de agosto de cada año.

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.38 AYUDA PARA IMPRESIÓN DE TESIS (CÁLOGO INSTITUCIONAL DE PUESTOS) (C-OT)

AYUDA PARA TESIS (MODELO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR) (C-OT)

21.4.38.1 Consiste en otorgar al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos hasta el nivel 27ZF, una ayuda económica por única vez para impresión de tesis a nivel Licenciatura o técnico profesional, en alguna institución de enseñanza Media Superior o Superior oficial o particular con reconocimiento de validez oficial de estudios, para contribuir a su desarrollo profesional.

La prestación se otorga a aquellos trabajadores que para obtener el grado académico requieran de la elaboración de tesis, el monto de la ayuda económica será el que se encuentre vigente al momento del pago

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.39 DEFENSA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (CATÁLOGO INSTITUCIONAL DE PUESTOS)

DEFENSA EN CASO DE ACCIDENTE EN VEHÍCULO, EMBARCACIÓN Y/O VIAJE OFICIALES (MODELO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR)

21.4.39.1 Consiste en proporcionar defensa jurídica al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos, que realice en forma ordinaria la función de chofer y que sufra algún accidente en vehículo y/o viaje oficial.

21.4.39.2 Al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos, que realice en forma permanente la función de chofer y se accidente en vehículo y en viaje oficial, la Dirección General de Asuntos Jurídicos le prestará la asesoría jurídica sin costo alguno.
(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.40 LICENCIA DE MANEJO

21.4.40.1 Consiste en cubrir los gastos del trámite de expedición o reexpedición, y se pagará durante todo el año.

21.4.40.2 Se otorga al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos que realice en forma ordinaria la función de chofer de automóvil, autobús o camión oficial y al personal de apoyo y asistencia a la educación adscrito a los Subsistemas Centrales de Educación Media Superior y Superior, que tenga asignado el puesto de chofer de automóvil, autobús, camión o motocicleta con tipo de nombramiento (C-10), (C-95) ó (C-97).

(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.42 PREMIO "EL SERVIDOR PÚBLICO DEL MES".

21.4.42.1 Se otorga con el propósito de calificar, estimular y premiar la aptitud, actitud y eficiencia del trabajador en la realización de las actividades del puesto que desempeña en la Dependencia.

21.4.42.2 Se otorga al personal de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos hasta el nivel 27ZF, adscrito en cualquier Centro de Trabajo de la Dependencia.

21.4.42.3 Consiste en otorgar vales de despensa, cuyo monto es revisado de manera anual y por ningún motivo debe cubrirse en efectivo.
(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.44 CANASTILLA MATERNAL (C-70).

21.4.44.1 Se otorga a las madres trabajadoras por el nacimiento de su(s) hijo(s).

21.4.44.2 La ayuda económica es por trabajadora, independientemente del número de plazas que ostente.
(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.50 PAGO DE DÍAS ECONÓMICOS NO DISFRUTADOS (C-66).

21.4.50.1 Se otorga por no haber disfrutado alguno de los días económicos a que se tiene derecho durante el año, comprendido éste del 1° de enero al 31 de diciembre.
(Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

21.4.51 PAGO POR DEFUNCIÓN (C-DN).

21.4.51.1 Es la prestación de carácter económico, tendiente a reponer los gastos efectuados con motivo de la inhumación o cremación de un trabajador

fallecido docente o de apoyo y asistencia a la educación, que prestó sus servicios en la Dependencia.

21.5.51.6 Para el personal docente de Educación Básica y de apoyo y asistencia a la educación del Catálogo Institucional de Puestos, esta prestación es una obligación de carácter económico asumida por la Dependencia, tendiente a cubrir los gastos originados por la inhumación o cremación del personal que prestaba sus servicios en ésta al momento de su fallecimiento.

21.4.51.7 El pago de esta prestación corresponde al monto de hasta cuatro meses de Sueldo Base (C-07) y Compensación Garantizada (C-06) en su caso.

21.4.51.8 La persona que se haga cargo de los gastos de inhumación o cremación, debe solicitar el pago esta prestación ante la Unidad Administrativa que cubría las remuneraciones del trabajador fallecido; además de anexar la documentación original correspondiente.

21.4.51.9 Cuando la persona que realizó los gastos no hubiera vivido con el trabajador en la fecha de su fallecimiento, únicamente se le reintegrará el importe de la factura sin que exceda del monto de cuatro meses de sueldo.

Es improcedente el pago si el trabajador al momento del fallecimiento disfruta de licencia sin goce de sueldo por un periodo mayor de tres meses, excepto cuando se trate de licencia por enfermedad.

21.4.51.10 Este beneficio se otorga a la persona que haya realizado los gastos, siempre y cuando el trabajador cuente por lo menos con seis meses de servicio. (Dirección de Normatividad y Evaluación, 2004).

Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ARTICULO 6o.- Las instituciones mantendrán para sus trabajadores los derechos, beneficios y prestaciones que han venido otorgando y que sean superiores a las contenidas en este ordenamiento, las que quedarán consignadas en las condiciones generales de trabajo.

ARTÍCULO 22.- Son causas de terminación de las relaciones de trabajo:

V.- La muerte del trabajador.

ARTÍCULO 18.- Las condiciones generales de trabajo establecerán los beneficios y prestaciones de carácter económico, social y cultural de que disfruten los trabajadores al servicio de las instituciones, señalando los requisitos y características de los mismos.

Las instituciones, tomando en cuenta la opinión del sindicato correspondiente, presentarán a la consideración de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las condiciones generales de trabajo, para su aprobación.

Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública.

Este Reglamento es de observancia obligatoria para funcionarios, jefes y empleados de la Secretaría de Educación Pública, y tiene por objeto fijar las condiciones generales de trabajo del personal de base de la misma dependencia, en los términos de lo dispuesto por los artículos 63º y 64º del Estatuto Jurídico de los Trabajadores al Servicio de los Poderes de la Unión.

Artículo 44º- Los trabajadores que la Secretaría comisione para especializar o perfeccionar sus estudios en escuelas o universidades nacionales o del extranjero, gozarán de subsidio que al efecto la propia Secretaría les señale.

Manual de Organización de la Dirección General de Personal.

El presente manual tiene como propósito ser una herramienta de apoyo para todo el personal de mando de la Dirección General de Personal (DGP), de tal forma que identifique clara y permanentemente su nivel jerárquico, los canales de comunicación formales, la estructura organizacional de su área y de la Dirección General así como las funciones que desempeña cada puesto. Lo anterior contribuirá a la consecución de la misión y objetivos de la Dirección General de Personal (DGP) de la Secretaría de Educación Pública (SEP), conforme a las atribuciones que le son conferidas en el Reglamento Interior de la propia Secretaría, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2005.

Funciones:

- Proponer normas para regular el sistema de administración y desarrollo de personal de la Secretaría, difundir las vigentes y vigilar su cumplimiento.
- Vigilar, en coordinación con la Unidad de Asuntos Jurídicos, la observancia de las Condiciones Generales de Trabajo y de las específicas correspondientes, así como del Reglamento de Escalafón y las Normas de Ingreso y Promoción del Personal;
- Proponer, conforme a las políticas y a las normas relativas, las estructuras y montos de las remuneraciones del personal de la Secretaría y del Sector Educativo e implementar los aprobados.
- Autorizar el diseño e impartición de los programas de capacitación y desarrollo para el personal de apoyo y asistencia a la educación de la Secretaría.
- Tramitar, registrar y controlar la admisión, baja y demás movimientos del personal de las Áreas del Secretario, Oficial Mayor, Subsecretarías de Educación Superior y de Educación Básica, así como de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.
- Realizar las liquidaciones de pago de servicios personales a las Áreas del Secretario, Oficial Mayor, Subsecretarías de Educación Superior y de

Educación Básica, así como de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.

- Controlar y evaluar la operación del Sistema de Administración y Desarrollo de Personal.

- Intervenir y, en general, administrar las relaciones laborales entre la Secretaría y la Organización Sindical de los Trabajadores.

- Dar seguimiento a las acciones e incidencias propias de las relaciones laborales de la Secretaría con sus trabajadores.

- Establecer criterios, políticas generales y programas de prevención en materia laboral respecto de las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados de la Secretaría.

- Vigilar, en coordinación con las demás Unidades Administrativas competentes, el cumplimiento de las disposiciones laborales y concertar las acciones necesarias para ello con la Unidad de Asuntos Jurídicos.

- Dictaminar la vigencia o prescripción del derecho del personal de la Secretaría para efectuar el cobro de remuneraciones omitidas.

- Diseñar y difundir los procedimientos para el pago de remuneraciones y la aplicación de descuentos al personal de la Secretaría y, en su caso, verificar su cumplimiento.

- Instrumentar y supervisar los aspectos técnicos, administrativos, de control y de apoyo, para que la Subsecretaría de Educación Media Superior realice adecuadamente la operación del sistema de pago y, en su caso, aplicar las soluciones que se requieran para corregir las desviaciones y problemas que se presenten.

(Dirección General de Personal (DGP), Septiembre 2012).

Ley Federal del Trabajo.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Artículo 1o.- La presente Ley es de observancia general en toda la República y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado A, de la Constitución.

Artículo 2o.- Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Artículo 56. Las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley.

VIII.- Expedir al trabajador que lo solicite o se separe de la empresa, dentro del término de tres días, una constancia escrita relativa a sus servicios; (Diario Oficial de la Federación, abril 1970).

Artículo 102.- Las prestaciones en especie deberán ser apropiadas al uso personal del trabajador y de su familia y razonablemente proporcionadas al monto del salario que se pague en efectivo.

VIII).- Procedimientos y Descripción de las actividades realizadas.

Como parte de la implementación y las mejoras que se quieren alcanzar, se realizaron las siguientes actividades:

- 1.- Planteamiento antes los Directivos para dar a conocer el plan. En reunión de trabajo.
- 2.- Elaboración y entrega de trípticos con la información específica de las prestaciones a que tiene derecho el trabajador.
- 3.- Obtención de los correos electrónicos de los trabajadores para mandarles la información.
- 4.- Elaboración de carteles informativos.
- 5.- Atención personalizada en forma amable en el llenado de formatos conducentes que sean necesarios en el departamento de recursos humanos.
- 6.- Trámites honestos y oportunos de cada una de las prestaciones a que tenga derecho el trabajador por el departamento de derechos humanos.
- 7.- Formación de un círculo de trabajo de trato digno, amable y cordial en el departamento de derechos humanos.

IX).- Resultados (planos, gráficas, prototipos y programas)

Todos las actividades realizadas indican que este proyecto es redituable y apto para implementarse y mantenerse, ya que es del interés y en beneficio para los trabajadores y esto se reflejará en los resultados de la empresa.

Se presentan los siguientes resultados.

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



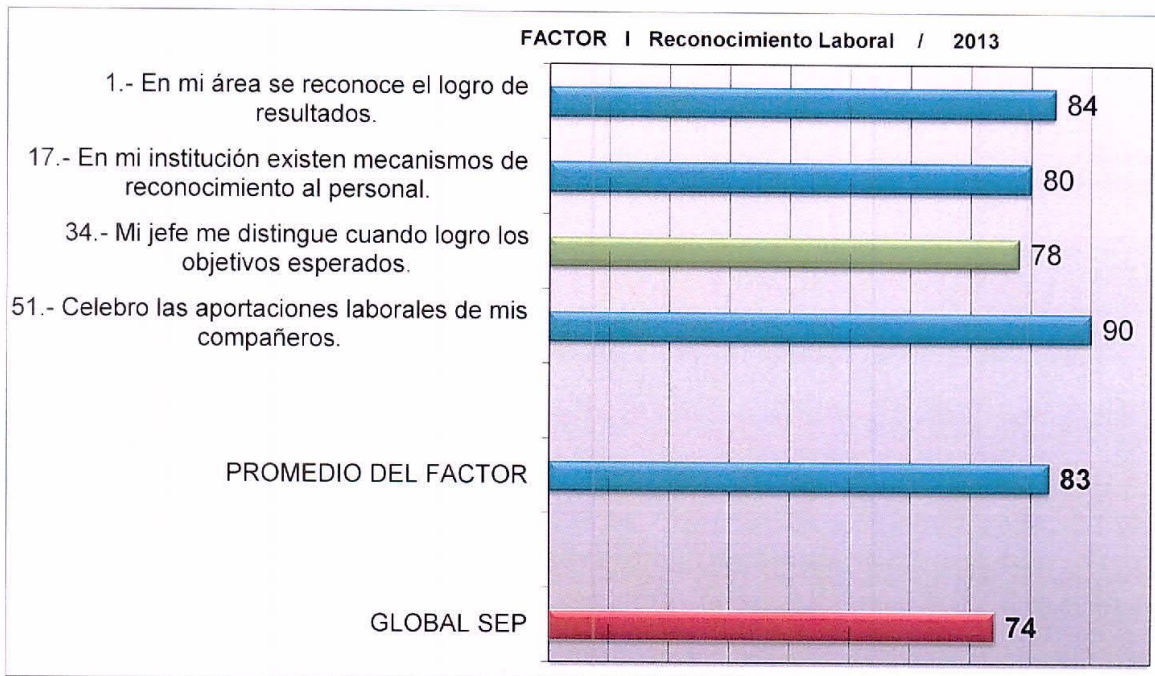
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y
CULTURA ORGANIZACIONAL 2013**

DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



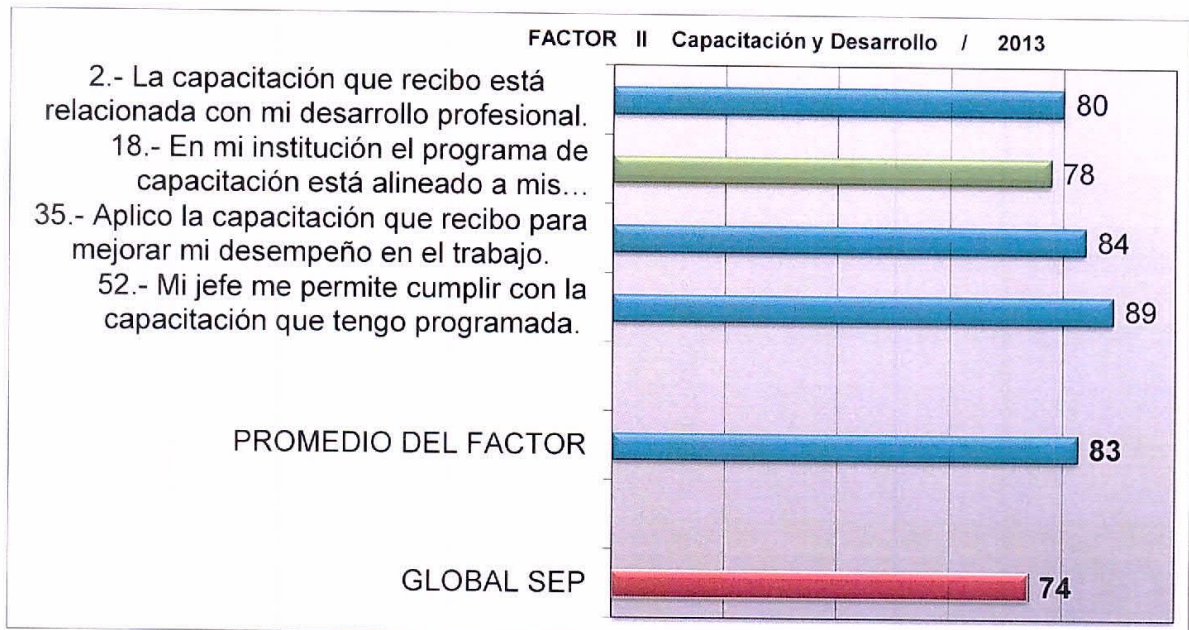


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



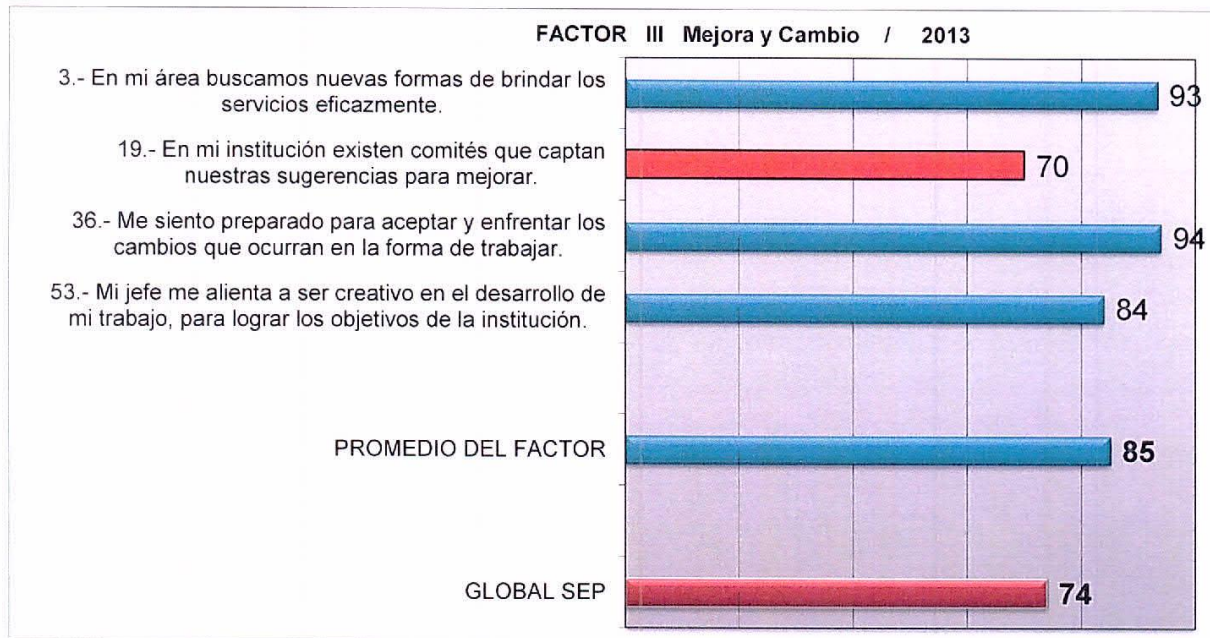


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



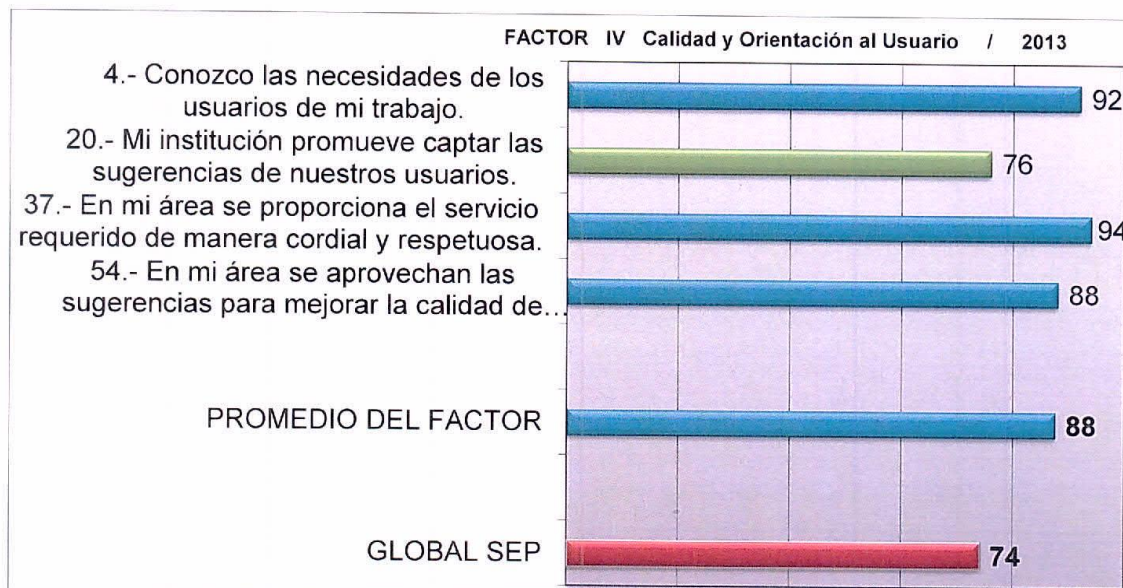


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



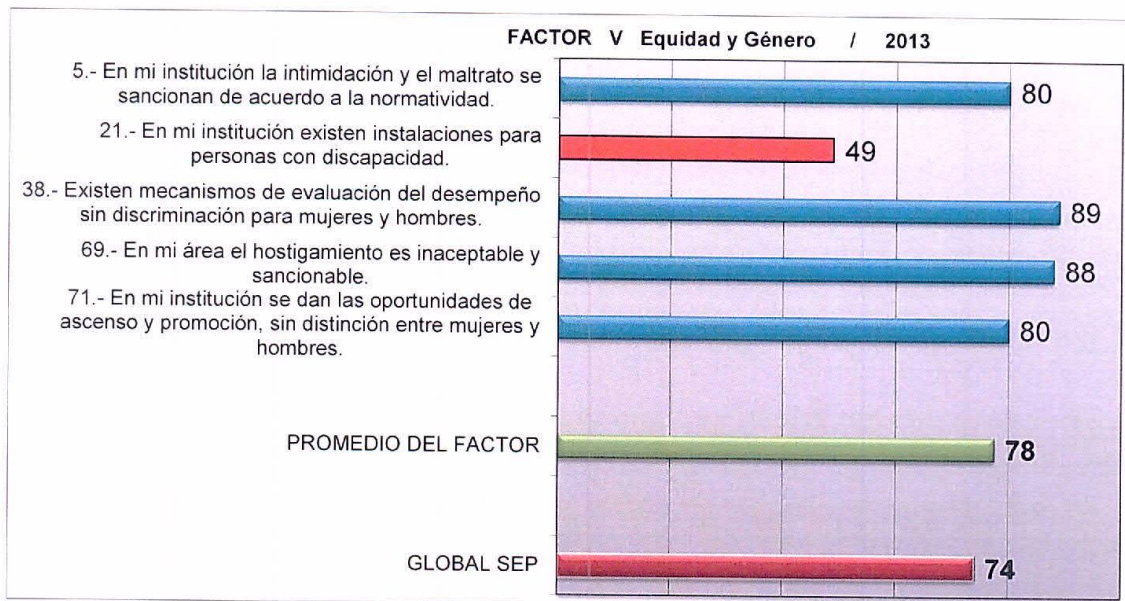


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO





DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO





DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



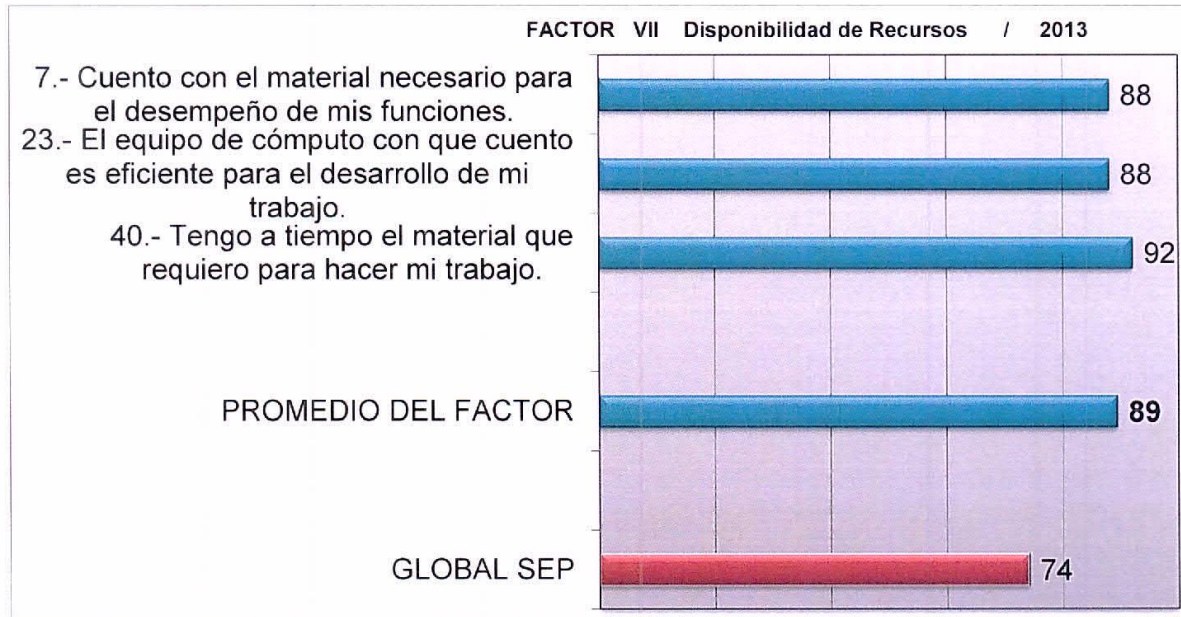
SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



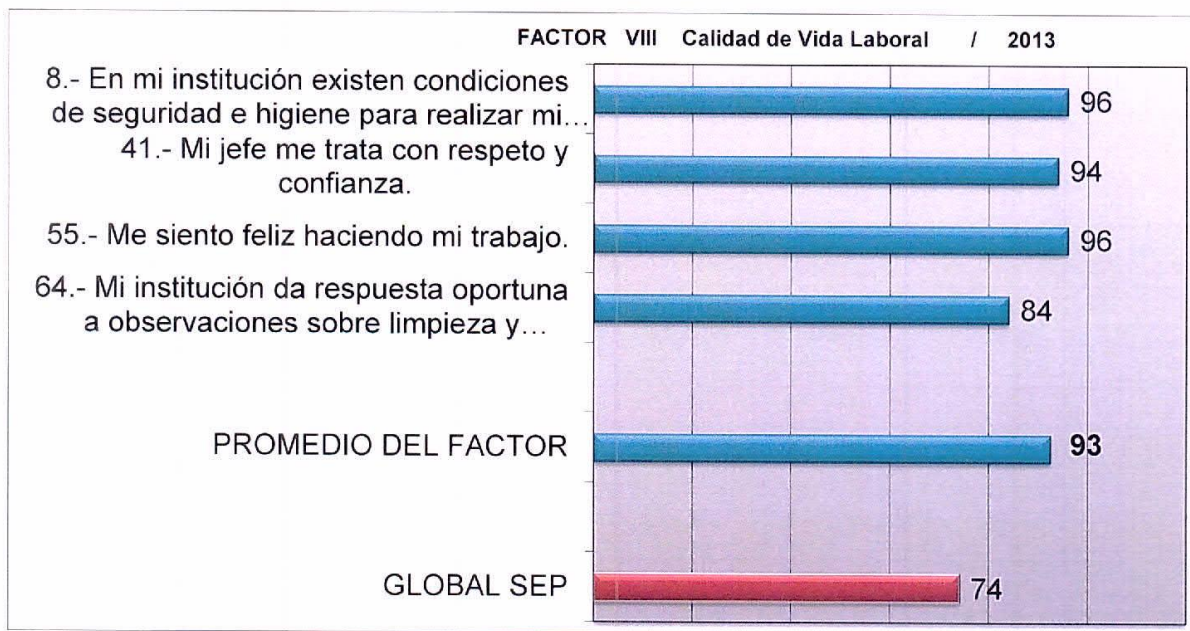
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y
CULTURA ORGANIZACIONAL 2013

DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



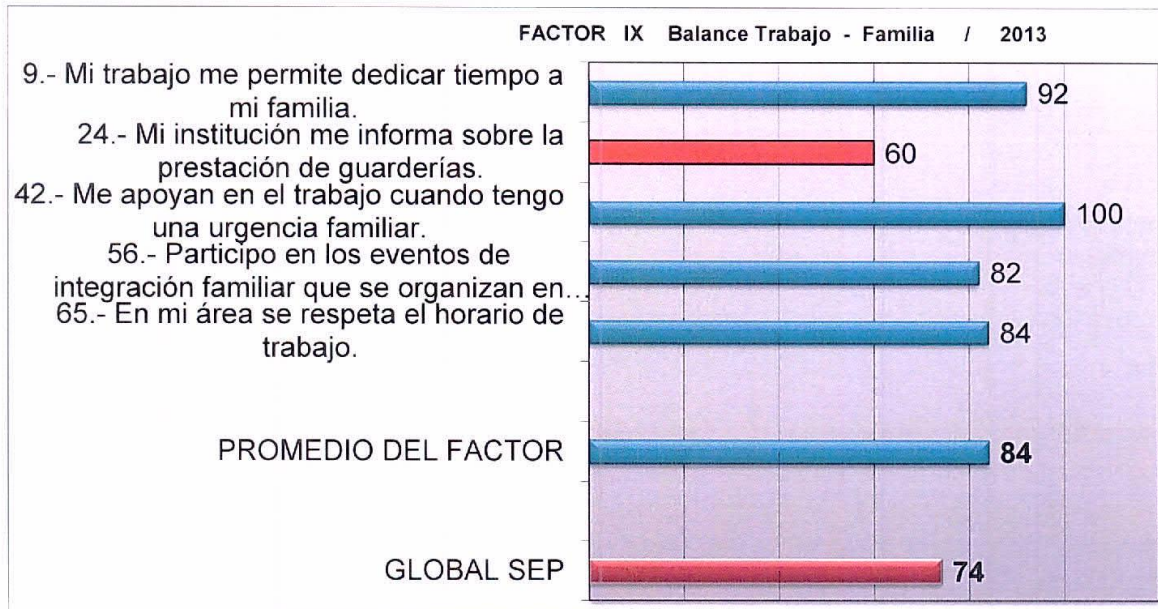


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



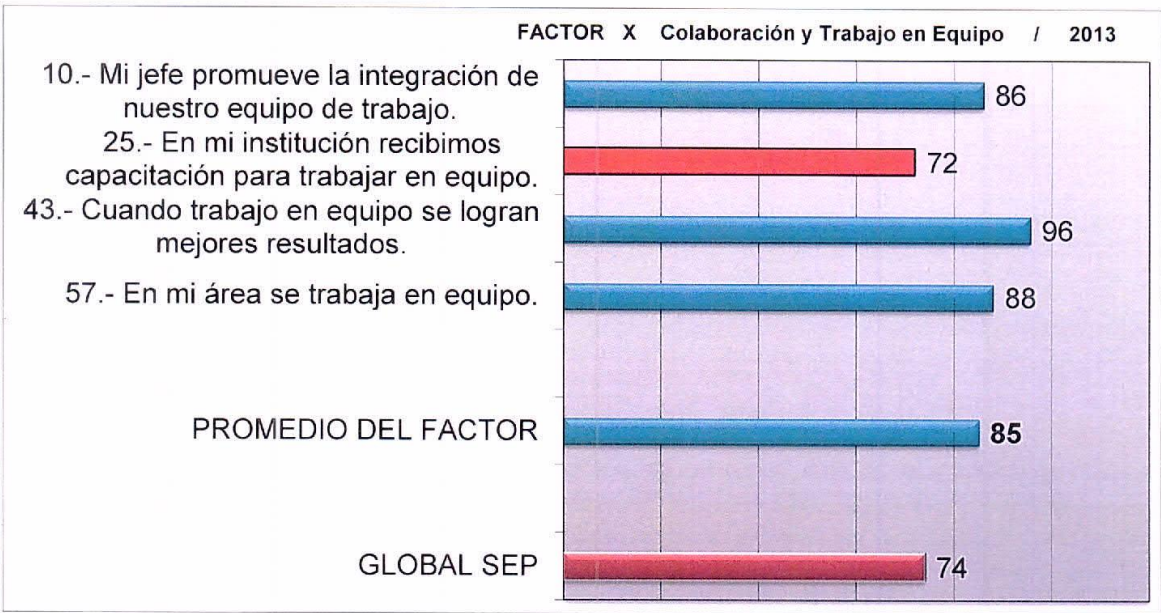


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

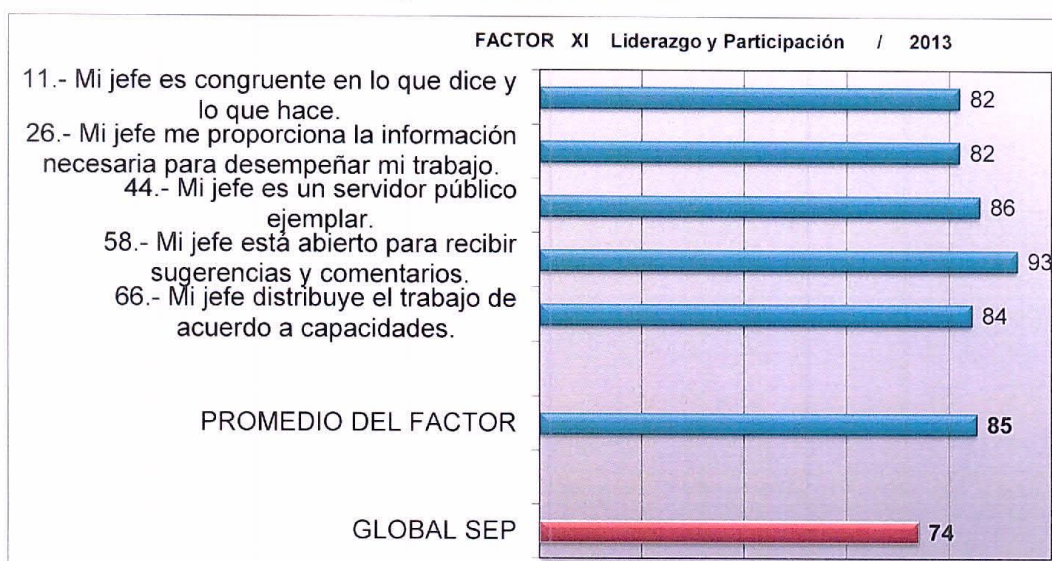




DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

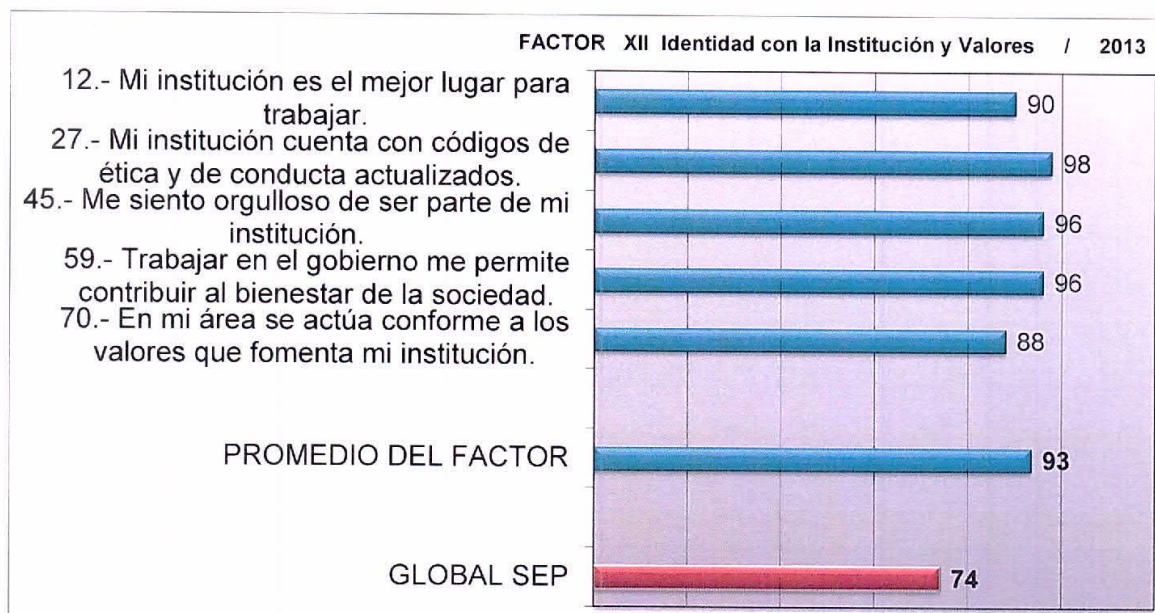


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



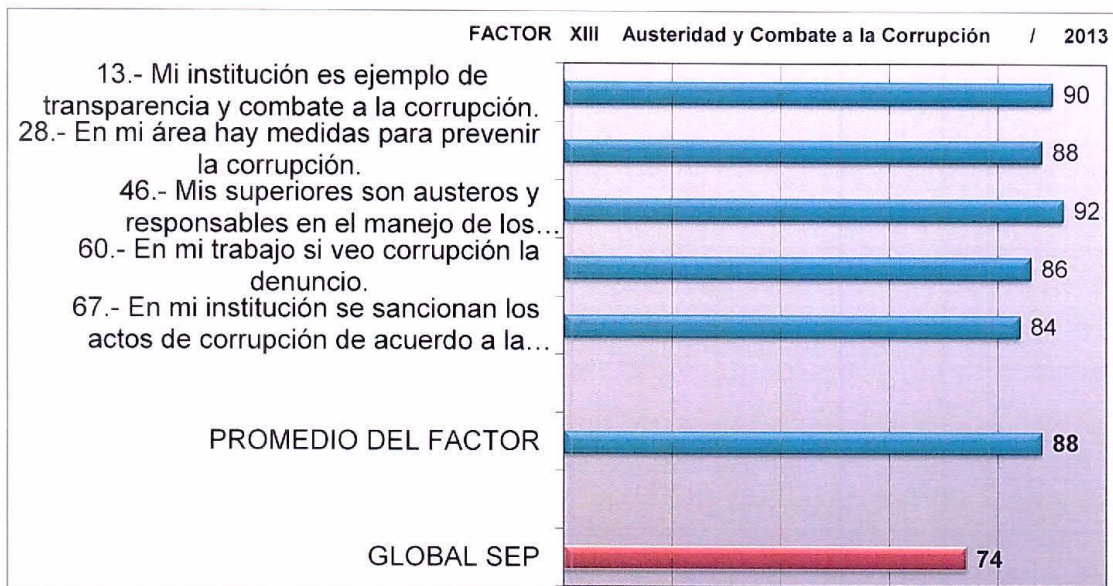


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

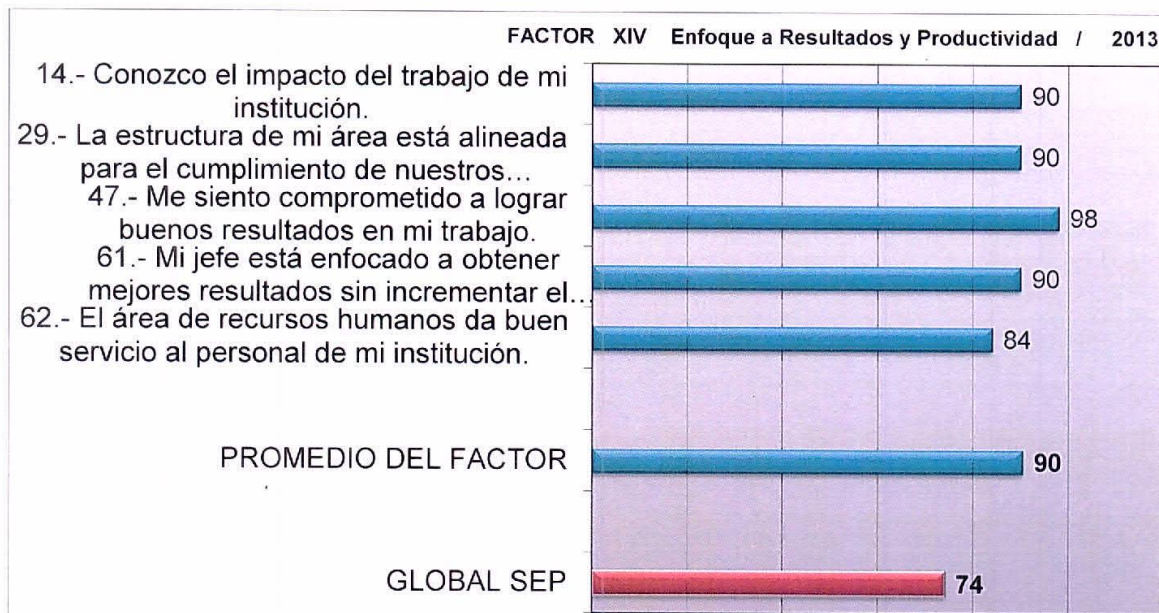




DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

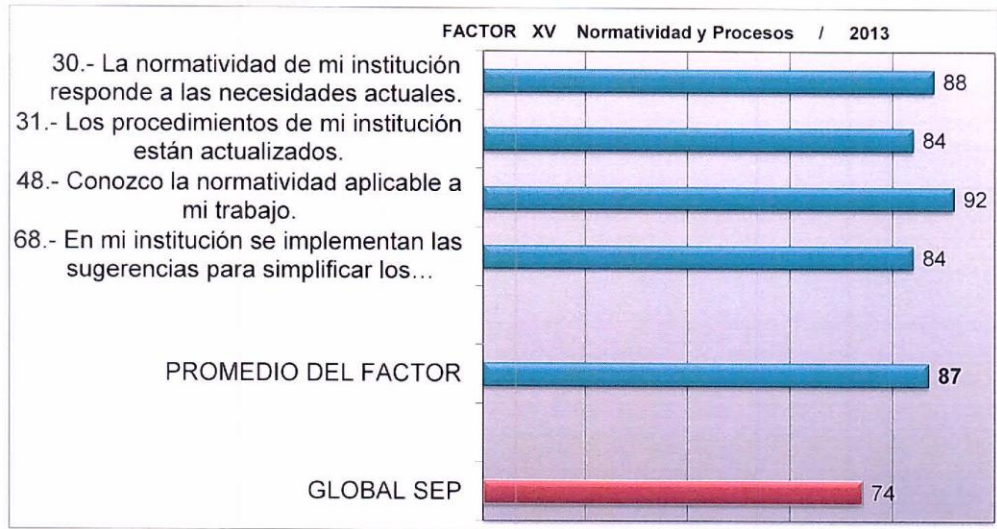


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

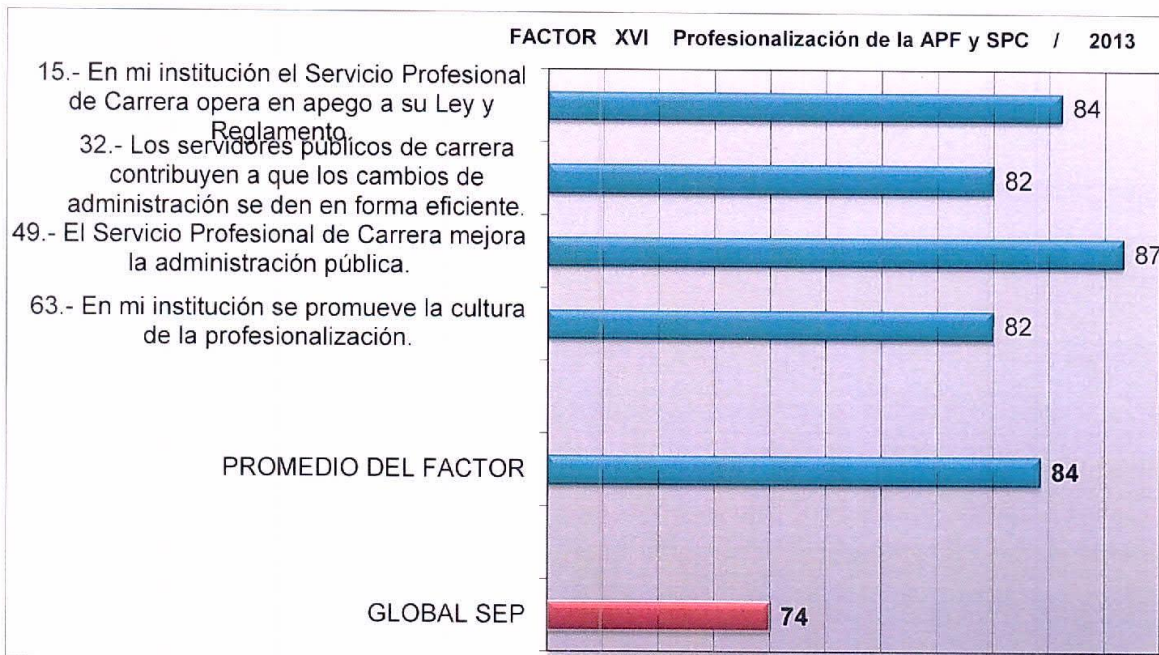




DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

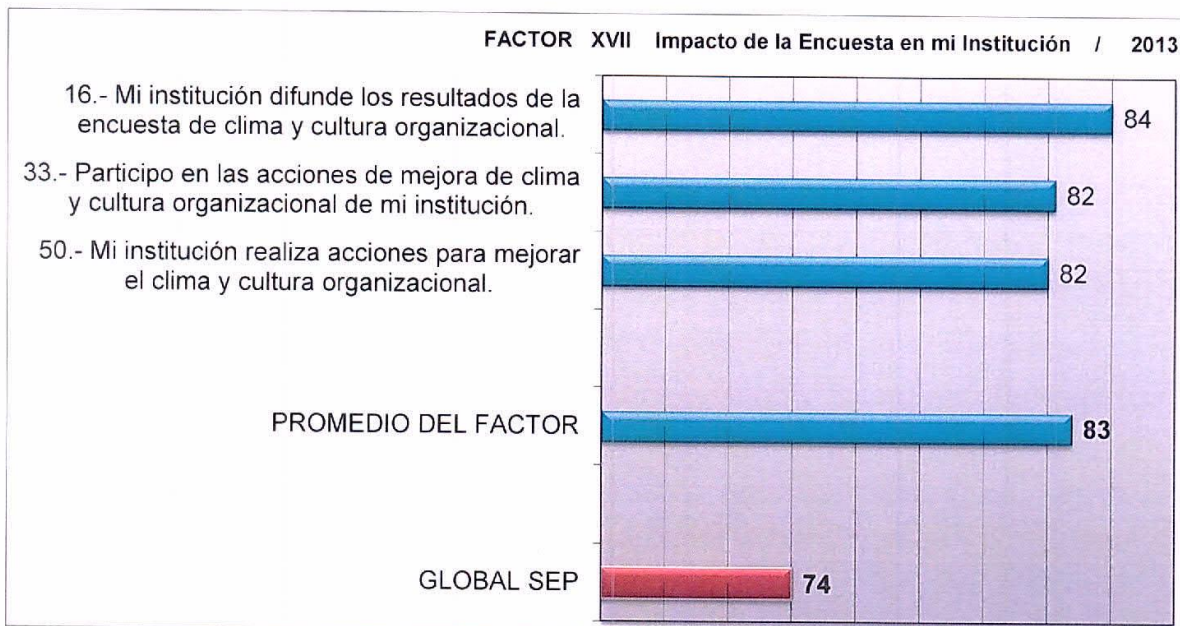


DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO





DELEGACIÓN FEDERAL DE LA SEP EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO



X).- Conclusiones y recomendaciones

Es importante destacar que cuanto más equitativos y justos seamos con el Recurso Humano de nuestra empresa u organismo obtendremos muy buenos resultados y un personal que se sentirá orgulloso del lugar en donde se encuentra y esto se reflejará en pro de nuestro negocio. Se pretende a través de este plan apoyar a los trabajadores de la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación, buscando mejoras económicas, aprovechamiento de todos los estímulos a los cuales tienen derecho y que permitirá a la empresa alcanzar mejores niveles de eficiencia. En la inteligencia de que la empresa necesita desarrollarse a niveles de alta calidad gerencial y esto se logrará si nosotros diseñamos y aplicamos un plan, para que de forma organizada se pueda alcanzar la meta; producir más y mejor.

XI).- Bibliografía

SEP. 2012a.intranet.sep.gob.mx

SEP.2012d.intranet.sep.gob.mx/wb/intranet/intr._direccion_general_de_personal.

Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública. México, D.F., 2009.

Ley Reglamentaria de la Fracción XIII Bis del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México, D.F., 2012.

Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública. México, D.F., 1946.

Manual de Organización de la Dirección General de Personal. México, D.F., Septiembre 2012.

Ley Federal del Trabajo. México, D.F., Noviembre 1942.

XII) Anexos



Secretaría de Educación Pública
COORDINACIÓN GENERAL DE DELEGACIONES FEDERALES
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

FORMATO DE CÉDULA DE EVALUACIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL TRABAJO

FECHA: _____	MES QUE SE EVALÚA: _____
--------------	--------------------------

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR

NOMBRE: _____	R.F.C.: _____
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: _____	

CALIFICACIÓN DE LOS CUATRO FACTORES

CALIDAD	FACTOR	PUNTOS	CALIFICACIÓN
A)	Realiza trabajos excelentes excepcionalmente comete errores, únicamente requiere supervisión esporádica.	40	□
B)	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las revisiones no ameritan supervisión constante.	30	□
C)	Realiza el trabajo, y por los errores que comete, amerita supervisión continua.	15	□
D)	Requiere supervisión estrecha debido a los errores que comete.	5	□
E)	Su trabajo contiene un alto índice de errores, debe de ser revisado de forma permanente.	0	□
SUBTOTAL 1		_____	

EFICACIA	FACTOR	PUNTOS	CALIFICACIÓN
A)	Se compromete ampliamente con su trabajo y con los objetivos institucionales, mostrando vocación de servicio, al alcanzar las metas y objetivos programados, en un tiempo razonable.	30	□
B)	Se compromete con su trabajo y con los objetivos institucionales, al alcanzar las metas y objetivos programados, en un tiempo razonable.	20	□
C)	Se compromete poco con su trabajo y con los objetivos institucionales, al alcanzar las metas y objetivos programados.	10	□
D)	No se compromete con su trabajo ni con los objetivos institucionales, al no alcanzar las metas y objetivos programados.	0	□
SUBTOTAL 2		_____	

EFICIENCIA	FACTOR	PUNTOS	CALIFICACIÓN
A)	Alcanza excelentes resultados en las funciones que tiene encomendadas con economía de recursos.	20	□
B)	Alcanza resultados en las funciones que tiene encomendadas con poca economía de recursos.	10	□
C)	No alcanza resultados en las funciones que tiene encomendadas sin economía de recursos.	0	□
SUBTOTAL 3		_____	



FORMATO DE CÉDULA DE EVALUACIÓN DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL TRABAJO

INTENSIDAD	FACTOR	PUNTOS	CALIFICACIÓN
A)	Se distingue por su disposición y amplia capacidad para alcanzar los objetivos y metas institucionales que son de su responsabilidad con un alto valor agregado en su desempeño.	10	
B)	Se distingue por su disposición para alcanzar los objetivos y metas institucionales que son de su responsabilidad con valor agregado en su desempeño.	5	
C)	Se distingue por alcanzar los objetivos y metas institucionales que son de su responsabilidad con poco valor agregado en su desempeño.	3	
D)	Se apega a las rutinas establecidas que son de su responsabilidad sin valor agregado en su desempeño.	1	
E)	Objeta la colaboración.	0	
SUBTOTAL 4			

PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA	FACTOR	PUNTOS	CALIFICACIÓN
A)	Ninguna falta y ningún retardo.	10	
B)	Ninguna falta y de 1 a 5 retardos.	5	
C)	Ninguna falta y de 6 a 10 retardos.	3	
D)	Falta y retardos / Falta sin retardos.	0	
SUBTOTAL 5			

SUBTOTAL 1	PUNTOS
SUBTOTAL 2	PUNTOS
SUBTOTAL 3	PUNTOS
SUBTOTAL 4	PUNTOS
SUBTOTAL 5	PUNTOS
TOTAL	PUNTOS

JEFE DIRECTO

EL TRABAJADOR

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

