



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

AUTORIZACIÓN


Dr. Mauricio Hernández Ávila
Titular de la Dirección de Prestaciones
Económicas y Sociales



"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

	Índice	Página
1.	Introducción	3
2.	Objetivo	8
3.	Marco Jurídico-Administrativo	9
4.	Atribuciones	11
5.	Políticas	13
6.	Organigramas	15
6.1	Velatorio tipo "A", de 7 a 10 capillas	15
6.2	Velatorio tipo "B", de 4 a 6 capillas*	16
6.3	Velatorio tipo "C", de 2 a 3 capillas*	17
7.	Funciones Sustantivas	18
7.1	Administrador	18
7.1.1	Despacho de Trámites y Servicios	21
7.1.2	Servicios Auxiliares	22
7.1.3	Apoyo Administrativo	24



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

1. Introducción

La Seguridad Social en México tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, siendo el Seguro Social el instrumento básico que establece un servicio público de carácter nacional.

La Ley del Seguro Social, establece a través de sus ramos de aseguramiento, las prestaciones económicas y sociales dirigidas a proteger los medios de subsistencia, fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes, otorgar los servicios de guardería y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población.

En ese sentido, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de la organización y administración del Seguro Social, en los términos consignados por los artículos 2, 3, 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

De conformidad con lo establecido en el artículo 81, fracciones I, II, IV, V, VI, VII, IX, XI y XII. del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales se constituye como el órgano encargado de establecer y aplicar acciones normativas, de asesoría, apoyo técnico y la instrumentación de programas y acciones de evaluación en el ámbito nacional, con el propósito de que los procesos operativos para el otorgamiento y control de las prestaciones económicas y sociales institucionales que estipula la Ley, se realicen con oportunidad, eficiencia y sentido humano.

El servicio de Velatorios que proporciona el IMSS se encuentra regulado dentro del Ramo de las Prestaciones Sociales por el artículo 210, fracción IX de la Ley del Seguro Social *“Establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares”*.

Los Velatorios IMSS ofrecen sus servicios al público en general, y pueden contratarse a través de paquetes como son, velación en capilla; velación en domicilio; servicio directo local; traslado particular; traslado oficial; embalsamamiento; artículos funerarios (ataúdes, urnas, ceras) y otros servicios como cremación, renta de camiones Pulman, etc. Actualmente, los 17 Velatorios IMSS, brindan servicio las 24 horas, los 365 días del año, en apego a las disposiciones legales y sanitarias federales, y de cada localidad donde se encuentren ubicados. Asimismo, se podrán ofrecer servicios funerarios que serán adquiridos a un bajo costo, los que estarán orientados para que las y los trabajadores IMSS, población derechohabiente del IMSS, y público en general cuenten con un servicio funerario que los respalde en cualquier ocasión que llegara a necesitarse, incluyendo en los mismos, recolección del cadáver, velación en capilla o domicilio, ataúd económico, arreglo estético, carroza para cortejo y la asesoría necesaria, conforme a la Normatividad Vigente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

En caso de consulta o alguna inconformidad, cada Velatorio IMSS cuenta con un buzón de quejas y/o sugerencias, encuestas de calidad y correo electrónico.

La operación de los Velatorios IMSS inicia a partir de 1974, de conformidad con lo establecido en la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 1973, en el Título Cuarto, Capítulo Único “De los Servicios Sociales”, artículos 232, fracción I de las Prestaciones Sociales y 234, fracción IX, los cuales prevén que “Las prestaciones sociales serán proporcionadas mediante programas”, así como el “Establecimiento y administración de Velatorios, así como otros servicios similares”.

Los Velatorios IMSS surgieron bajo los siguientes principios:

Instalar el servicio de Velatorios en las localidades donde se encuentran Unidades Médicas de concentración foránea como son Centros Médicos y Hospitales de Especialidades, con la finalidad de efectuar los traslados oficiales que de éstos se deriven.

Otorgar el servicio de Velatorios en las localidades de alta concentración poblacional.

Designar recursos para la operación de los Velatorios, acorde a los programas presupuestales institucionales.

Bajo estos principios se inaugura el Velatorio No. 1 Doctores, ubicado en el Distrito Federal, el 4 de noviembre de 1974.

Posteriormente, el 19 de junio de 1978 se inauguró el Velatorio Magdalena de las Salinas, el cual fue cerrado en 1988 para instalar las oficinas de la extinta Delegación 1.

Mediante Acuerdo número 595/83 del 20 de abril de 1983, el H. Consejo Técnico, autorizó el establecimiento de 7 Velatorios, lo que aumentó la disponibilidad del servicio en diferentes localidades con las siguientes fechas de inauguración:

- Velatorio N° 5, en Mérida, Yucatán, el 20 de marzo de 1984.
- Velatorio N° 6, en Torreón, Coahuila, el 24 de marzo de 1984.
- Velatorio N° 8, en Guadalajara, Jalisco, el 13 de abril de 1984.
- Velatorio N° 9, en Toluca, Estado de México, el 11 de junio de 1984.
- Velatorio N° 10, en Monterrey, Nuevo León, el 31 de agosto de 1984, el cual fue reinaugurado el 31 de mayo de 1997, con la participación del Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO).



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

- Velatorio N° 3, en Chihuahua, Chihuahua, el 24 de septiembre de 1984.
- Velatorio N° 11, en Puebla, Puebla, el 20 de noviembre de 1984.

En 1985 se inauguraron 4 Velatorios:

- Velatorio N° 13, en Querétaro, Querétaro, el 19 de marzo de 1985.
- Velatorio N° 12, en Veracruz, Veracruz, el 13 de mayo de 1985.
- Velatorio N° 14, en San Luis Potosí, S.L.P, el 8 de junio de 1985.
- Velatorio N° 15, en Pachuca, Hidalgo, el 29 de agosto de 1985, mismo que fue reubicado el 13 de mayo de 2013.

El 1° de abril de 1986 se inauguró un Velatorio más en Oaxaca, Oaxaca, mismo que fue cerrado en el mes de marzo de 2004.

Durante 1988, se dio apertura a 3 Velatorios:

- Velatorio N° 17, en Tapachula, Chiapas, el 26 de marzo de 1988.
- Velatorio de Cien Metros en el Distrito Federal, el 12 de julio de 1988, en éste fue reubicado el Velatorio de Magdalena de las Salinas; sin embargo, fue cerrado en 1992, con motivo de la instalación de la Delegación 1 (hoy Delegación Norte del D.F.).
- Velatorio N° 7, en Ciudad Juárez, Chihuahua, el 16 de noviembre de 1988.

Con el propósito de mejorar el aprovechamiento comercial y la administración de los Velatorios, el Instituto Mexicano del Seguro Social celebró el Contrato de Fideicomiso de Administración denominado "Fideicomiso de Beneficios Sociales" (FIBESO), de conformidad con lo establecido en los artículos 9 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 213 del Reglamento de esa Ley, constituyéndose el "Fideicomiso de Beneficios Sociales" (FIBESO), el 29 de junio de 1990, registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo el número 700019GYR344.

El 23 de enero de 1993, se inauguró el Velatorio N° 18, en Tequesquínahuac, Estado de México.

Con la publicación de la Nueva Ley del Seguro Social, en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, la operación de los Velatorios IMSS tiene su fundamento en el artículo 208, fracción I de las prestaciones sociales institucionales, artículo 210, fracción IX, publicada en 1995: *"Las prestaciones sociales institucionales serán proporcionadas*



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

mediante programas de”: IX. Establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares”.

En el año 2013, se inauguraron 2 Velatorios en cumplimiento al programa de expansión:

- Velatorio N° 21, en Tampico, Tamaulipas (con apoyo FIBESO), el 26 de febrero de 2013.
- Velatorio N° 20, en Ecatepec, Estado de México, (con apoyo FIBESO) el 09 de mayo de 2013.

En el año 2018, se inauguró el Velatorio Villahermosa.

- Velatorio N° 22, en Villahermosa, Tabasco (con apoyo FIBESO), el 02 de octubre de 2018.

Se cuenta con 18 Velatorios, los cuales en su conjunto se integran por 83 capillas a nivel nacional, todas ellas similares en espacio y mobiliario, así como diversas áreas para la operación de los servicios y moderno parque vehicular.

Los Velatorios cuentan con:

Áreas de acceso al público (de acuerdo con la disponibilidad de cada velatorio):

- Baños Públicos.
- Cafetería. (En los Velatorios que aplique).
- Oficina de Contratación.
- Espacios de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Estancia Infantil. (En los Velatorios que aplique).
- Florería. (En los Velatorios que aplique).
- Sala de exhibición de ataúdes.

Áreas de acceso restringido (de acuerdo con la disponibilidad de cada velatorio):

- Administración.
- Área de acceso a vehículos oficiales.
- Bodega de ataúdes.
- Cuarto de embalsamamiento.
- Horno crematorio. (En los Velatorios que aplique).

Con fecha 31 de agosto de 2022, mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.310822/244.P.DA, el H. Consejo Técnico del IMSS, aprobó la modificación de la estructura orgánica básica del Instituto, con base en los criterios legales proporcionados por la Dirección Jurídica y para evitar posibles duplicidades o confusión entre las denominaciones de los órganos con aquellos creados en el nivel nacional por el Ejecutivo Federal, por el que las 35



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

Delegaciones (6 tipo "A" y 29 tipo "B") del Instituto, cambian de denominación a Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.

El presente manual se actualiza con base en lo establecido en el punto 7.2.7 de la Norma para Elaborar, Actualizar, Autorizar, Aprobar y Registrar, los Manuales de Organización, los Manuales de Funcionamiento Específico y los Manuales de Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones del Instituto Mexicano del Seguro Social, con clave 1000-001-019 vigente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

2. Objetivo

Contar con un documento que defina las funciones sustantivas, para ofrecer y brindar el servicio de los Velatorios IMSS a las y los trabajadores del IMSS, población derechohabiente y público en general con calidad y calidez, con un sentido social y a precios accesibles, en apego a la legislación y normatividad vigente.



3. Marco Jurídico-Administrativo

- Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
- Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984, y sus reformas.
- Ley General de Protección Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012, y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2015 y sus reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Julio de 2016, y sus reformas.
- Ley Federal de Austeridad Republicana, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10. de julio de 1992, y sus reformas.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y sus reformas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
- Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, y sus reformas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006, y sus reformas.
- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de febrero de 1985, y sus reformas.
- Reglamento de Cementerios del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1984, y sus reformas posteriores y sus correlativos en cada una de las entidades federativas.
- Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS-SNTSS, y sus reformas.
- Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS-SNTSS vigente.
- Normas Oficiales aplicables vigentes.
- Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2016, Prácticas comerciales-Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2017, y sus posteriores actualizaciones.
- Acuerdos del H. Consejo Técnico en materia de Prestaciones Económicas y Sociales aplicables.
- Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, vigente.
- Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, vigente.
- Lineamientos emitidos en la materia por autoridades Federales y Municipales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

4. Atribuciones

La Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales en el ámbito de su competencia tendrá las atribuciones que establece el artículo 81, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a lo siguiente:

- I. Planear, dirigir y normar las acciones y procedimientos relacionados con el otorgamiento de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo, conforme a lo establecido en la Ley y sus reglamentos, comprendiendo los ingresos de dichas prestaciones y servicios y, en su caso, evaluar sus resultados;
- II. Dictar disposiciones, lineamientos y criterios de observancia general y obligatoria para las instancias y unidades operativas de prestaciones económicas, guarderías, prestaciones sociales institucionales, así como de otros servicios y prestaciones a su cargo, y regular la recopilación, evaluación y sistematización de la información que al respecto se genere;
- III. Establecer acciones de coordinación y concertación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, del Distrito Federal y Municipal o con los sectores social y privado que hagan posible el acceso a preferencias, prerrogativas y servicios que contribuyan al bienestar de los derechohabientes de acuerdo con lo que establece la Ley y sus reglamentos en la materia de su competencia;
- IV. Establecer coordinación con los órganos Normativos, Colegiados, de Operación Administrativa Desconcentrada y Operativos, para la adecuada aplicación de la normatividad emitida para el otorgamiento de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;
- V. Establecer, en coordinación con los Órganos Normativos competentes, los programas de mejora continua de los procesos de prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo, así como los programas de capacitación dirigidos al personal de las áreas de prestaciones económicas y sociales del nivel normativo, de operación administrativa desconcentrada y operativo;
- VI. Establecer, en coordinación con los órganos Normativos, Colegiados, de Operación Administrativa Desconcentrada y Operativos, los programas para la construcción, ampliación, remodelación y equipamiento de las unidades operativas de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

VII. Autorizar los programas orientados a la difusión de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;

[VIII]...

IX. Determinar estrategias para la expansión y orientación de los servicios de prestaciones sociales institucionales con base en la realización de estudios sociodemográficos y de transición epidemiológica, así como de identificación de grupos prioritarios de atención;

[X]...

XI. Determinar los estudios de factibilidad para sustentar los proyectos de inversión, expansión y modernización de las unidades operativas de los servicios a su cargo, y

XII. Las demás que le señalen la Ley, sus reglamentos y acuerdos del Consejo Técnico, así como las que le encomiende el Director General.

Los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional del IMSS, en el ámbito de su competencia tendrán las atribuciones que establece el artículo 139 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, mismo que establece:

Artículo 139. Las delegaciones del Instituto serán las directamente responsables de la operación de los servicios institucionales, excepto los encomendados a las Unidades Médicas de Alta Especialidad. Asimismo, establecerán la coordinación necesaria entre sus diferentes áreas, y proporcionarán a las unidades que las conforman los presupuestos y recursos necesarios para que éstas puedan cumplir de manera eficiente con las metas fijadas en los programas de trabajo.



5. Políticas

La Administración del Velatorio

- 5.1 Dará cumplimiento a la legislación y normatividad vigente en la materia.
- 5.2 Promoverá los servicios funerarios de los Velatorios IMSS, ante empresas, sindicatos, organismos públicos y privados, con el fin de difundir estos servicios a un mayor número de población.
- 5.3 Ofrecerá y brindará los servicios funerarios de los Velatorios IMSS a las y los trabajadores del IMSS, a las y los derechohabientes y al público en general, las 24 horas, los 365 días del año, con calidad, eficiencia y calidez, actitud sensible, solidaria y comprensiva.
- 5.4 Coordinará acciones con las distintas áreas de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional y competentes del Instituto, la División de Velatorios, la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas; el Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO) y autoridades Federales, Estatales o Municipales competentes, para la administración, comercialización y operación de los Velatorios IMSS.
- 5.5 Gestionará ante las autoridades Normativas y Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional la asignación de recursos humanos, materiales y financieros, para la operación de los Velatorios IMSS.
- 5.6 Contará con personal capacitado para proporcionar los servicios, dar atención y proporcionar información confiable, con honestidad y claridad.
- 5.7 Mantendrá en buenas condiciones las instalaciones del Velatorio; el mobiliario, los equipos y materiales y promoverá el uso adecuado de los mismos.
- 5.8 Mantendrá una relación cordial con los usuarios, promoviendo en todo momento un ambiente de respeto entre el personal del Velatorio IMSS y los dolientes.
- 5.9 Aplicará las medidas de cuidado del medio ambiente vigentes en la localidad donde se encuentre ubicado el Velatorio IMSS.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

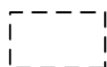
- 5.10 El personal de los Velatorios IMSS realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación.
- 5.11 Acatará en el caso de alerta epidemiológica lo que establece la “Norma que establece las disposiciones para la aplicación de la vigilancia epidemiológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social”, clave 2000-001-020.
- 5.12 En los Velatorios IMSS se deberán observar los siguientes ordenamientos:
- a) Numerales 6.1, 6.5, 6.6 y 8.1.10 de la Norma que establece las disposiciones para la aplicación de la vigilancia epidemiológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social, publicada y registrada el 27 de noviembre de 2017.
 - b) Numerales 3.1.1, 3.1.4 y 3.1.5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 2013.

6. Organigramas

VELATORIO TIPO “A”, DE 7 A 10 CAPILLAS



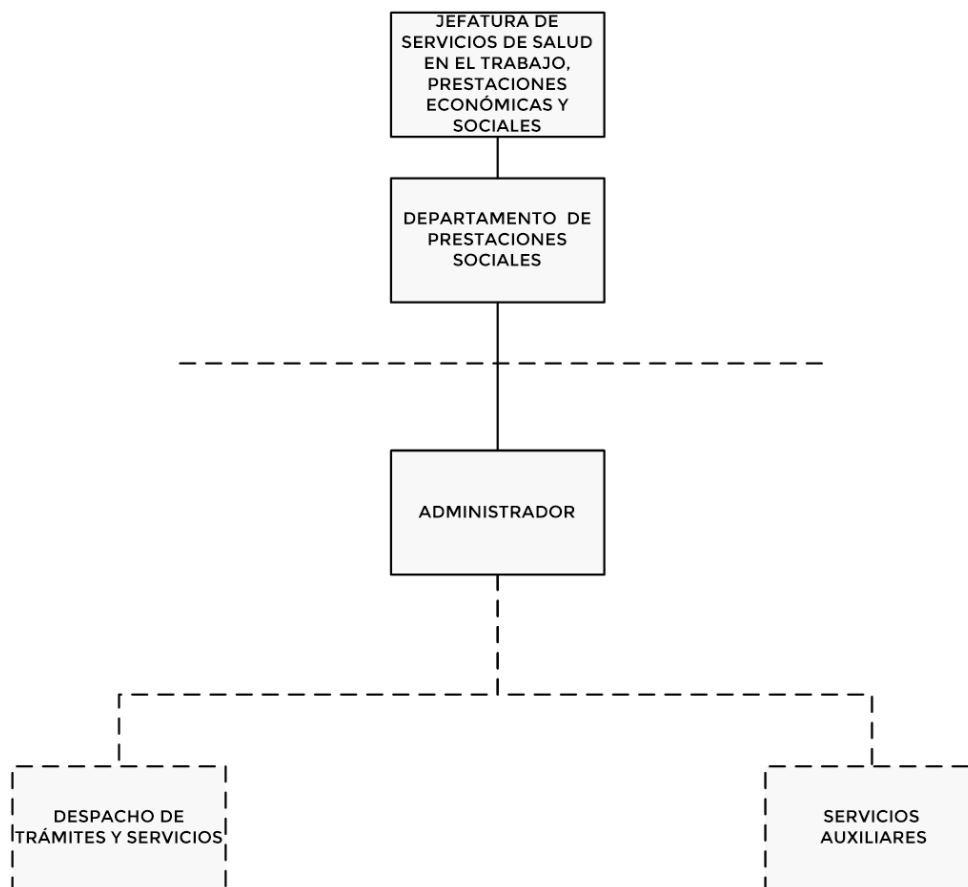
Validado: 01 de septiembre de 2022

 Recursos de plantilla

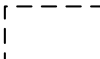
VELATORIOS:

- DOCTORES
- TEQUESQUINÁHUAC
- PACHUCA
- TAMPICO
- VILLAHERMOSA

VELATORIO TIPO “B”, DE 4 A 6 CAPILLAS*



Validado: 01 de septiembre de 2022

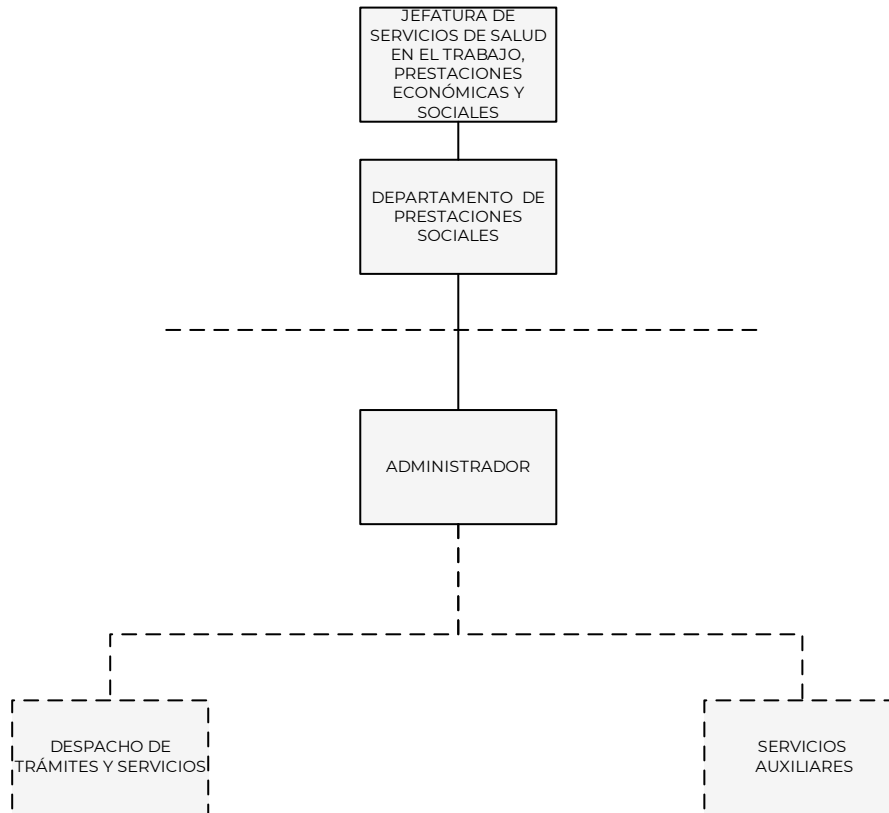
 Recursos de plantilla

VELATORIOS:

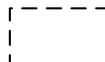
- GUADALAJARA
- MÉRIDA
- PUEBLA
- MONTERREY
- ECATEPEC

NOTA: En los Velatorios B, las funciones del Despacho de Trámites y Servicios estarán a cargo del Administrador o el Agente de Funerales.

VELATORIO TIPO “C”, DE 2 A 3 CAPILLAS*



Validado: 01 de septiembre de 2022

 Recursos de plantilla

VELATORIOS:

- CHIHUAHUA
- CD. JUAREZ
- QUERÉTARO
- SAN LUIS POTOSÍ
- TAPACHULA
- TOLUCA
- TORREÓN
- VERACRUZ

NOTA: En los Velatorios C, las funciones del Despacho de Trámites y Servicios estarán a cargo del Administrador o el Agente de Funerales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

7. Funciones Sustantivas

7.1 Administrador

La Persona Titular o Encargada de la Administración del Velatorio será responsable de:

1. Difundir y aplicar la normatividad establecida para el otorgamiento de los servicios funerarios en el Velatorio IMSS.
2. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, administrativas y sanitarias de la localidad en donde se ubique el Velatorio IMSS.
3. Coordinar con el Área de Trabajo Social de las Unidades Médicas del IMSS, las acciones de promoción y difusión de los servicios funerarios del Velatorio IMSS, que se ofrecen al público en general, empresas, sindicatos y otras organizaciones.
4. Supervisar que todas las áreas del Velatorio IMSS se encuentren en óptimas condiciones de limpieza e higiene, para la prestación de los servicios funerarios.
5. Verificar y controlar que la asignación por parte del Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), de recursos humanos, técnicos, materiales, y financieros sean aplicados. También los recursos para mantener en óptimas condiciones de operación el parque vehicular.
6. Elaborar el Programa Anual de Operación (PAO) para el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del Velatorio IMSS, y realizar las gestiones con el área del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional correspondiente.
7. Elaborar y someter a consideración de su superior jerárquico el programa anual de trabajo del Velatorio.
8. Realizar acciones para la inclusión del Velatorio en programas institucionales, así como en modelos y sistemas de gestión relacionados con la mejora continua y mejores prácticas para elevar la calidad de los servicios.
9. Elaborar el proyecto de presupuesto para el cumplimiento de metas del Velatorio IMSS, y solicitar su validación al Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional, al Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO) y a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, así como dar seguimiento a su ejecución.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

10. Verificar que las y los proveedores cumplan con las condiciones y fechas pactadas en la entrega de los artículos funerarios y revisar las facturas de bienes y/o servicios subrogados para su pago.
11. Revisar la integración de expedientes y verificar que los contratos, convenios de previsión funeraria, así como los trámites inherentes a los servicios funerarios del Velatorio IMSS, se realicen con oportunidad conforme a las disposiciones establecidas.
12. Coordinar y en su caso gestionar los permisos y trámites legales, ante las autoridades correspondientes, para el otorgamiento de los servicios de inhumación, cremación e internación y los traslados nacionales e internacionales.
13. Solicitar los servicios de traslado, embalsamamiento y cremación con los prestadores de servicios previamente contratados, siempre y cuando no sea posible proporcionarlos a través de los recursos con los que cuente el Velatorio IMSS, de conformidad con la normatividad vigente.
14. Autorizar las requisiciones de materiales, equipo, mobiliario y artículos funerarios que sean necesarios para el otorgamiento de los servicios funerarios en el Velatorio IMSS.
15. Supervisar que los servicios de recolección de cuerpos, cortejo, instalación domiciliaria y embalsamamiento se lleven a cabo de acuerdo con la normatividad vigente.
16. Verificar que el personal calificado, cumpla con los procedimientos establecidos para realizar los servicios de preparación, embalsamamiento de cadáveres, o cremación en el Velatorio IMSS.
17. Verificar que el presupuesto de los servicios funerarios que proporciona el Velatorio IMSS sea elaborado correctamente y se realice su cobro de acuerdo con la normatividad vigente, antes de efectuar el cortejo, traslado o cremación.
18. Promover la donación de ataúdes cuando se otorgue el servicio de cremación y verificar su registro en el sistema informático vigente.
19. Emitir los informes respecto de las actividades realizadas del personal contratado por el Fiduciario del Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO).
20. Atender las diferentes problemáticas presentadas en la operación del Velatorio, tanto en la prestación de los servicios, así como con las y los usuarios y las y los proveedores.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

21. Registrar y controlar la entrega de los ingresos al servicio de recolección de valores, y en caso de no contar con éste, realizar los depósitos bancarios de los ingresos al día hábil siguiente de recibirlos.
22. Efectuar los registros y movimientos contables en el sistema informático vigente, e integrar los expedientes de cierre de operación correspondientes.
23. Elaborar la comprobación del ejercicio del fondo fijo, otorgado al Velatorio IMSS, para su envío al Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO).
24. Elaborar y enviar al Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), los reportes de las ventas, conciliaciones y el Reporte de Concentración de Ingresos emitido por el sistema informático vigente, en las fechas establecidas por éste.
25. Elaborar y enviar mensualmente, el informe de los servicios funerarios proporcionados y el reporte de encuestas de calidad a la División de Velatorios y proponer acciones de mejora.
26. Enviar el informe al Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), sobre las actividades de promoción y difusión de los servicios funerarios del Velatorio IMSS, efectivamente concretados por las y los promotores.
27. Revisar y atender los reportes de instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas, de conservación, reparación y ajuste de instalaciones, mobiliario y equipo del Velatorio IMSS, para su óptimo funcionamiento.
28. Mantener actualizado el inventario de bienes muebles capitalizables y no capitalizables del Velatorio IMSS, con los resguardos correspondientes.
29. Realizar las acciones tendientes a implantar los modelos de calidad institucionales y/o modelos de certificación ISO aplicables para el Velatorio IMSS.
30. Realizar las demás que determinen las personas Titulares de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales o Regionales correspondientes y de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.



7.1.1 Despacho de Trámites y Servicios

1. Proponer a la Administración del Velatorio acciones de comercialización, exhibición de ataúdes y de los servicios funerarios que se proporcionan.
2. Informar y orientar al público en general los requisitos para contratar los servicios funerarios y complementarios a éstos.
3. Comunicar a las y los dolientes la ubicación de las áreas de los servicios con que cuenta el Velatorio.
4. Formalizar los contratos de servicios funerarios con las y los contratantes.
5. Verificar la vigencia de los Vales de Crédito de la Comisión o Subcomisión Paritaria de Protección al Salario.
6. Efectuar los trámites legales necesarios ante las autoridades correspondientes para realizar los servicios funerarios de inhumación, exhumación, cremación e internación.
7. Elaborar diariamente la programación de trámites y servicios funerarios contratados.
8. Someter a consideración de la persona Titular o encargada de la Administración o Gerencia del Velatorio, el subrogar los servicios funerarios cuando no sea posible otorgarlos con recursos propios del mismo.
9. Coordinar con los responsables de los hornos crematorios la programación de horarios del servicio.
10. Elaborar y tramitar la documentación necesaria ante las dependencias correspondientes para efectuar los traslados nacionales e internacionales.
11. Tramitar la tesis de embalsamamiento ante la Secretaría de Salud para los efectos legales correspondientes.
12. Elaborar y entregar al área de caja el expediente que contiene el presupuesto del servicio funerario a proporcionar, para su cobro correspondiente.
13. Aplicar a las y los contratantes el cuestionario para evaluar la calidad con que se proporcionan los servicios funerarios.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

14. Llenar los formatos correspondientes para realizar la recolección de cuerpos en los domicilios particulares, centros hospitalarios o Servicio Médico Forense (SEMEFO), cortejo, instalación domiciliaria y embalsamamiento.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

7.1.2 Servicios Auxiliares

1. Elaborar la tesis de embalsamamiento, preparar y manipular los cadáveres de acuerdo con las disposiciones sanitarias de la localidad donde se ubique el velatorio IMSS y la normatividad vigente.
2. Recolectar cuerpos de los domicilios particulares, centros hospitalarios, SEMEFO y terminales de transporte aéreo, con la finalidad de entregarlos en el lugar señalado para su instalación, preparación o embalsamamiento.
3. Preparar, embalsamar y encajonar cadáveres.
4. Realizar el acomodo o reacomodo de ataúdes, mobiliario y equipo para velación dentro y fuera del Velatorio.
5. Instalar capillas en domicilio o en el Velatorio.
6. Realizar los cortejos programados.
7. Efectuar los traslados terrestres de acuerdo con la norma establecida, así como los trámites necesarios para que se lleven a cabo los traslados nacionales e internacionales.
8. Resguardar el mobiliario y equipo asignado por la administración para el desempeño de su actividad.
9. Participar con el área de conservación del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional correspondiente, en la elaboración del Programa Anual de Operación (PAO), para el mantenimiento preventivo y correctivo del Velatorio.
10. Realizar las actividades de conservación, reparación y ajuste de instalaciones, mobiliario y equipo del Velatorio autorizadas e informar de los mismos a la persona Titular o Encargada de la Administración del Velatorio IMSS.
11. Revisar y reportar a la Administración del Velatorio IMSS, los desperfectos en instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas que no puedan repararse por el personal del Velatorio.
12. Cumplir con el programa de conservación, proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo, instalaciones y vehículos del Velatorio para su óptimo aprovechamiento.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS VELATORIOS IMSS

13. Resguardar los vehículos asignados para el servicio funerario, equipo y herramientas de los mismos.
14. Actualizar la bitácora de los vehículos asignados al Velatorio.



7.1.3 Apoyo Administrativo

1. Elaborar las facturas de los servicios contratados en el Velatorio.
 2. Verificar que los importes registrados en las órdenes de servicio correspondan a los precios de los conceptos otorgados.
 3. Realizar el seguimiento de los créditos por Convenio con la Comisión Nacional o Subcomisiones Paritarias de Protección al Salario, de acuerdo con la fecha de vencimiento.
 4. Hacer efectivo el cobro de los servicios contratados y efectuar el depósito de los ingresos en efectivo o tarjeta de crédito a más tardar el día hábil siguiente.
 5. Entregar, en su caso, los ingresos en efectivo y tarjeta de crédito del Velatorio al servicio de recolección de valores en estricto apego a las normas establecidas para tal efecto.
 6. Tramitar por conducto de la persona Titular o encargada de la Administración o Gerencia del Velatorio IMSS, la recuperación de los servicios no pagados a través de la Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos.
 7. Elaborar y enviar a la División de Velatorios y/o al FIBESO, la información actualizada sobre los ingresos y costos de venta, obtenidos en los servicios proporcionados por el Velatorio IMSS.
 8. Realizar la conciliación e integración de las cuentas contables y remitirlas oportunamente conforme a lo establecido en los lineamientos normativos.
 9. Controlar el inventario de bienes capitalizables asignado al Velatorio, así como el de los artículos y útiles de oficina.
- (*) En los Velatorios Tipo B y C, estas funciones estarán a cargo del Despacho de Trámites y Servicios.