

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA



IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA LOGRAR QUE LA NOTIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DERIVADOS DE LAS CUOTAS OBRERO-PATRONALES, SE LLEVE A CABO EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.

**Informe final de Residencia Profesional que presenta el C.
BARÓN TÉLLEZ HIRAM GABRIEL**

Número de control:

09870144

Asesor Interno:

M.C. MARTHA ALICIA CÁZARES MORÁN

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo
Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

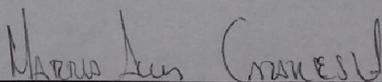
SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Hiram Gabriel Barón Téllez**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por: el asesor interno M. en C. Martha Alicia Cázares Morán y el asesor externo el M.A.D. Jorge Mario Duk Ocman, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo de Residencia Profesional titulado **"Implementar estrategias para lograr que la notificación de los créditos derivados de las cuotas obrero-patronales, se lleve a cabo en los tiempos establecidos"** que presenta 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. Martha Alicia Cázares Morán

Asesor Externo



M.A.D. Jorge Mario Duk Ocman

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

ÍNDICE

I. Introducción	1
II. Justificación	2
III. Objetivos	2
IV. Caracterización del área	3
4.1 Información sobre la empresa para la que se desarrolló el proyecto	3
4.2 El nacimiento	4
4.3 Los inicios	5
4.4 1995: Nueva Ley	7
4.5 2001: Reformas a la Ley	7
4.6 2004: Reformas a la Ley	8
4.7 60 años de esfuerzo generacional	9
4.8 El IMSS hoy	9
4.9 Retos del mañana	10
V. Problemas a Resolver	11
5.1 Morosidad en Quintana Roo	11
VI. Alcances y limitaciones	11
VII. Fundamento teórico	12
VIII. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	17
IX. Resultados y gráficas	27
9.1 Resultados del cuestionario levantado a los 10 notificadores Dependientes de la subdelegación Chetumal	27
9.2 Resultados del cuestionario levantado a 100 patrones inscritos ante el IMSS	29
9.3 Resultados del cuestionario levantado a los 10 notificadores Dependientes de la subdelegación Chetumal	35
9.4 Comparativo de los cuestionarios levantados a los 10 Notificadores dependientes de la subdelegación Chetumal antes y después de haberles capacitado	37

9.5 Resultados del cuestionario levantado a un total de 10 notificadores inscritos ante el IMSS, posterior a la capacitación realizada	39
9.6 Comparativo de los cuestionarios levantados entre el sector patronal antes y después de haber realizado la capacitación entre el personal Notificador	45
9.7 Créditos fiscales a Patrones Omisos notificados en el periodo del 18 al 25 de octubre del 2013	51
9.8 Créditos fiscales a Patrones Omisos notificados en el periodo del 20 al 27 de noviembre del 2013	52
9.9 Acompañamiento	54
X. Conclusiones	54
XI. Recomendación	55
XII. Referencias bibliográficas y virtuales	57

I. Introducción

El siguiente trabajo fue implementado y planeado para poder lograr una estrategia que permita la notificación oportuna a los patrones inscritos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y con ello elevar el índice de recuperación de las cuotas obrero-patronales que son omitidas por algunos patrones.

Cabe destacar que en el mismo contrato se observa que el notificador se obliga a realizar las actividades que se le encomienden, apegándose a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, y siguiendo los procedimientos establecidos por el IMSS.

El Procedimiento para la práctica de la notificación de actos administrativos tiene como objetivo: Contar con un instrumento normativo que regule las actividades correspondientes para la práctica de la diligencia de la notificación de los diversos actos administrativos emitidos por las autoridades del Instituto, en el ejercicio de sus facultades como organismo fiscal autónomo, con el fin de unificar criterios, evitando en la medida de lo posible la impugnación de estos actos por vicios de forma.

Pero a pesar de contar con las herramientas normadas no es el mismo resultado que se obtiene en las notificaciones, ya que cada individuo lo toma según a su entender y aplica lo que él considera importante y necesario, en este proyecto se llevaron a cabo capacitaciones, encuestas tanto a los notificadores como a los patrones para conocer las deficiencias del sistema en cuestión a las notificaciones obrero-patronales, todo esto con el fin de lograr que los notificadores entiendan la importancia de su trabajo en el IMSS, y que ellos son la parte fundamental para poder lograr los objetivos señalados y que la notificación se logre al cien por ciento.

Se podrá observar en este trabajo los resultados obtenidos y las limitaciones que fueron surgiendo a lo largo de su desarrollo.

II. Justificación

Este proyecto se originó debido a que en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existe gran deficiencia en la notificación de los créditos originados por la omisión de pago por parte de los patrones en cuanto a cuotas obrero-patronales los cuales deben ser diligenciados y/o notificados por parte del personal notificador de la Institución, quienes dependen directamente del jefe de la Oficina de Emisión y Pago Oportuno de cada una de las sedes subdelegacionales; y ante la creciente cartera en mora que existe a la fecha, era necesaria la implementación de una estrategia que sirviera de apoyo para que el total de los créditos emitidos por la omisión de pago de las cuotas obrero-patronales fueran debidamente notificados en los tiempos establecidos para ello; es preocupante que aun existiendo un contrato firmado en el cual cada uno de los notificadores se obliga a cumplir con una productividad promedio, ésta no se lograba alcanzar.

Con base en lo anterior se analizó en forma directa la problemática existente en la subdelegación Chetumal teniendo como opción a distancia a la Subdelegación Cancún.

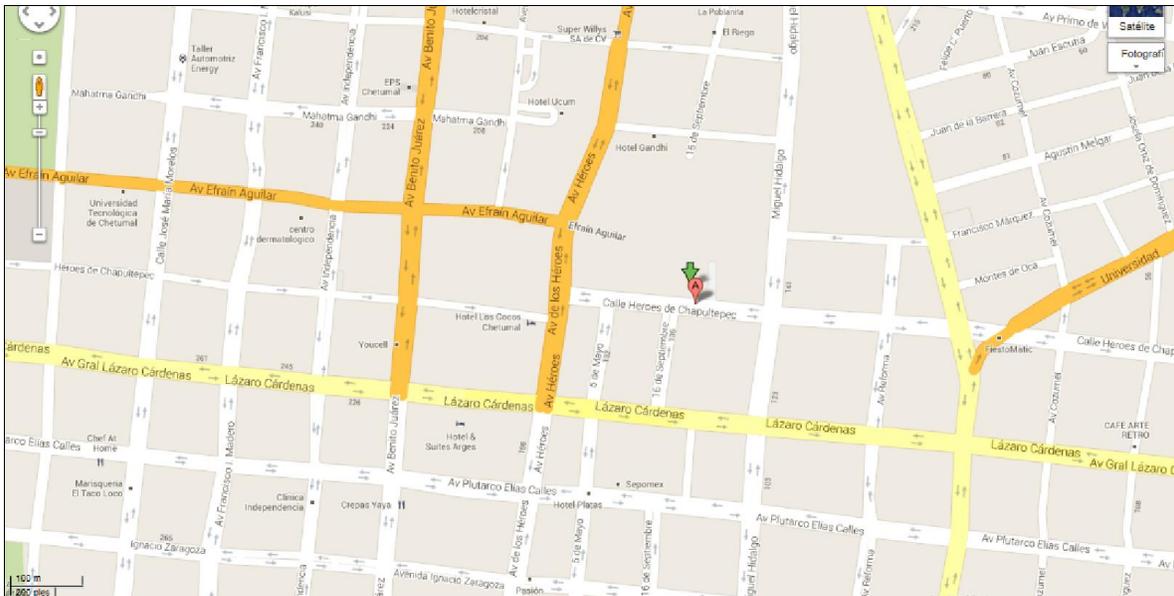
III. Objetivos

Implementar una estrategia que permita la notificación oportuna a los patrones inscritos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Elevar el índice de recuperación de las cuotas obrero-patronales que son omitidas por algunos patrones.

IV. Caracterización del área

Este proyecto se llevó a cabo en el Departamento de Supervisión de Cobranza, ubicado en las instalaciones que guardan la Delegación Estatal del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicadas en Av. Chapultepec 2 Ote. Col. Centro, C.P. 77000, en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo.



4.1 Información sobre la empresa para la que se desarrolló el proyecto

El Instituto Mexicano del Seguro Social, específicamente en el Departamento de Supervisión de Cobranza realiza el monitoreo y control de los pagos efectuados por cada uno de los patrones afiliados a dicho Instituto a fin de evitar rezago y mora en la cartera de patrones, los cuales afectan directamente al Instituto en cada uno de los servicios que presta a la población derechohabiente.

En consulta realizada el 09 de agosto a las 21:15 hrs. a la dirección web <http://www.imss.gob.mx/instituto/historia/Pages/index.aspx> se pudo rescatar la siguiente información referente a la historia del IMSS:

4.2 El Nacimiento

Las reivindicaciones para la clase trabajadora se plasmaron desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, el Artículo 123 establece, entre otras medidas, responsabilidades de los patrones en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como también la obligación de observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad.

Sin embargo, no fue sino 26 años después cuando bajo el gobierno del Presidente de la República Manuel Ávila Camacho se logró hacer realidad este mandato constitucional.

En su discurso de toma de posesión, el primero de diciembre de 1940, el Presidente Ávila Camacho anunció:

"...todos debemos asumir desde luego el propósito, que yo desplegaré con todas mis fuerzas, de que un día próximo las leyes de seguridad social protejan a todos los mexicanos en las horas de la adversidad, en la orfandad, en la viudez de las mujeres, en la enfermedad, en el desempleo, en la vejez, para sustituir este régimen secular que por la pobreza de la nación hemos tenido que vivir".

El 19 de enero de 1943 nació el Instituto Mexicano del Seguro Social, con una composición tripartita para su gobierno, integrado, de manera igualitaria, por representantes de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal. De inmediato comenzó a trabajar su Consejo Técnico. Entonces, al igual que hoy, sus integrantes han sabido anteponer a los legítimos intereses que representan el bien superior del Seguro Social, constituyéndose así en garantía de permanencia y desarrollo institucional.

Se recibió la primera aportación del Gobierno Federal por la cantidad de cien mil pesos; se afilió la primer empresa y se expidió la primera credencial de afiliación.

El 6 de abril de 1943 se funda el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), que hoy en día constituye la organización sindical más grande del apartado A del Artículo 123 Constitucional. El decreto de creación del IMSS preveía la puesta en marcha de los servicios para el 1° de enero de 1944.

Cuenta Miguel Ángel Huerta, fundador del IMSS:

"El 31 de diciembre de 1943 no sabíamos todavía qué iba a pasar. Al día siguiente, sábado, recibimos un llamado urgente a nuestras casas, porque no era día hábil, para presentarnos en las oficinas del Seguro. Ahí nos recibió el licenciado García Téllez y nos dijo:

El Señor Presidente de la República me acaba de llamar director general del Seguro y hoy empezaron los servicios del Seguro Social."

En palabras de Ignacio García Téllez, primer Director del IMSS (1944-1946):
"El Seguro Social, tiende a liquidar un injusto privilegio de bienestar brindando igualdad de oportunidades de defensa biológica y económica a las mayorías necesitadas"

4.3 Los inicios

En un principio el Seguro Social protegía sólo al trabajador, como un avance en relación con otras instituciones extranjeras, a partir de 1949, los beneficios se extendieron a los familiares, excepto en la atención necesaria por contingencias laborales.

Sin embargo, los primeros tiempos no fueron fáciles evoca Víctor Manuel Zertuche, fundador del IMSS:

"...fueron difíciles porque había resistencia de ciertas organizaciones que se creían afectadas en sus intereses y tuvimos bastantes problemas; problemas muy serios

que hubo en el centro de la ciudad y en el edificio de Rosales y Mariscal, pero pues poco a poco fuimos logrando que las cosas se desvanecieran, para que el Seguro fuera instituido debidamente".

Añade Miguel Ángel Huerta:

"La explicación que daba yo, de los beneficios que tenía cada quien en el Seguro no convencía a los obreros; estaban renuentes a aceptar el reglamento del Seguro Social. ¿Qué los convenció? Cuando les dije: su contrato colectivo no da prestaciones a sus familiares, sus esposas no tienen protección de obstetricia, sus hijos no están protegidos con pensiones, ni con medicinas; y como su contrato colectivo no establecía esos beneficios, aprobaron el Seguro Social".

En la capital del país, el Seguro Social fue acreditándose. Hubo que responder de inmediato a la demanda de atención, incluso contratar servicios de particulares.

Para entonces el movimiento obrero, convencido de las bondades del Seguro Social, se constituyó en uno de sus principales defensores, situación que se ha mantenido hasta la fecha.

De igual forma el Seguro Social se convirtió en eficaz vehículo para demostrar, en los hechos, entonces como ahora, el compromiso social de los empresarios del país.

Fue necesario, apresurar la construcción de clínicas y hospitales propios. En la avenida Reforma, una de las más bellas y simbólicas de la capital, se inauguró en 1950 su edificio central, que para la época era grande y moderno.

Las oficinas generales del IMSS en construcción.

Una de las obras de mayor trascendencia para el IMSS fue la construcción, en 1952, del primer centro hospitalario, conocido como "La Raza".

4.4 1995: Nueva ley

Con el fin de recuperar la viabilidad financiera y eliminar inequidades que a través del tiempo se presentaron, en 1995 surge la nueva Ley del Seguro Social.

Entre las innovaciones fundamentales de este ordenamiento jurídico está la creación de las cuentas individuales para el retiro de los trabajadores. Su manejo se encomienda a las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores).

También se crea el Seguro de Salud para la Familia, que permite a los trabajadores no asalariados, que laboran por su cuenta, disfrutar junto con su familia, de la atención médica integral del IMSS.

La nueva Ley extiende el régimen obligatorio a los jornaleros agrícolas y posibilita así la creación de guarderías para los hijos de las madres trabajadoras del campo. Con ello se dio un paso trascendental en la extensión de la seguridad social al medio rural.

4.5 2001: Reformas a la Ley

Los resultados de las reformas se pueden agrupar en dos apartados:

- Los relativos a la gestión del Instituto, y
- Los referidos a las pensiones.

Sobre el primer apartado, se destacan diez puntos:

- 1.- La reforma perfeccionó la autonomía fiscal del Instituto.
- 2.- Las reformas dotaron al Instituto de mayores facultades presupuestarias.
- 3.- Las reformas fortalecieron la transparencia y la rendición de cuentas.
- 4.- Las reformas modernizan la gestión del Consejo Técnico.

5.- Las reformas sentaron las bases para la modernización tecnológica del Instituto.

6.- Las reformas crearon un Fondo para el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales a favor de los trabajadores del Instituto.

7.- Las reformas establecieron un nuevo régimen de reservas para el Instituto en su carácter de entidad administradora de seguros.

8.- Las reformas posibilitan un nuevo régimen de servicios personales.

9.- Las reformas generaron beneficios para los trabajadores.

10.- Las reformas otorgarán también beneficios para las empresas.

El segundo apartado de las reformas fue el relativo a las pensiones.

En esta materia, el Ejecutivo y el Legislativo juntos lograron un acto de justicia y de responsabilidad.

Con lo legislado, 1.2 millones de pensionados reciben incrementos a sus pensiones desde este mes, particularmente aquellos con menores percepciones. Ahora, ningún pensionado por vejez tiene una pensión inferior a un salario mínimo; además, las viudas con pensiones de hasta 1.5 salarios mínimos reciben un incremento del 11 por ciento; igualmente, todos los jubilados de 60 años o más por cesantía y vejez obtienen un incremento de diez por ciento. Más todavía, las reformas indexan todas las pensiones al Índice Nacional de Precios al Consumidor. Con ello se garantiza su poder de compra, protegiendo así no sólo a los pensionados actuales, sino también a los trabajadores actuales, que serán los jubilados de mañana.

4.6 2004: Reformas a la ley

Las reformas a los artículos 277 D y 286 K de la Ley del Seguro Social establecen que el Instituto no podrá destinar recursos de las cuotas obrero patronales o de las aportaciones de seguridad social del Gobierno Federal al financiamiento del Fondo

para el Cumplimiento de Obligaciones Laborales de Carácter Legal o Contractual, correspondiente a las nuevas plazas o sustituciones que se autoricen a partir de la entrada en vigor de estas reformas.

Debe señalarse, que con estas reformas no queda resuelto en su totalidad el problema financiero del Instituto. Sin embargo, sí representan un paso decisivo y firme para construir un nuevo marco legal que sirva de base para generar acuerdos y consensos que nos permitan resolver otros problemas aún pendientes en la agenda del Instituto.

4.7 60 años de esfuerzo generacional

El seguro social es una institución ejemplar construida gracias al esfuerzo continuo de varias generaciones. Son cientos de miles los mexicanos que han contribuido a acrecentar la seguridad social en México; esfuerzo que han sabido coordinar e impulsar mexicanos distinguidos cada quien acorde con su momento histórico.

4.8 El IMSS Hoy

Los avances logrados se deben al esfuerzo y compromiso permanente de más de 370 mil trabajadores ejemplares del IMSS en todo el país. Su trabajo se ha desarrollado en un contexto macroeconómico difícil, y ha descansado en gran medida en esfuerzos de austeridad y de combate a la evasión y la elusión. Esta ruta, sin embargo, tiene claros límites; nos ha ayudado a sortear la coyuntura, pero no es una solución permanente a nuestra problemática. Afortunadamente, la situación económica parece más promisorio para el resto de éste y los próximos años.

El IMSS es la institución de seguridad social más grande de América Latina, pilar fundamental del bienestar individual y colectivo de la sociedad mexicana y principal elemento redistribuidor de la riqueza en México; es sin duda, una de las instituciones más queridas por los MEXICANOS.

4.9 Retos del mañana

Hoy el IMSS enfrenta nuevamente condiciones difíciles que amenazan su viabilidad.

La Administración está haciendo su parte para modernizar y efficientar al Instituto, para incrementar sus ingresos y reducir gastos no prioritarios.

En este esfuerzo cuenta con la comprensión y el apoyo del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, con el que hoy en día existe una relación basada en el respeto y la confianza a partir del diálogo, la conciliación y la corresponsabilidad con la seguridad social.

El Presidente Vicente Fox promovió en diciembre del 2001 reformas y adiciones a la Ley del Seguro Social que, aprobadas por todos los grupos parlamentarios del Congreso de la Unión, dan condiciones para la modernización y el trabajo más eficiente del Instituto. En ese y otros momentos, diputados y senadores de todas las fracciones parlamentarias, han demostrado su apoyo decidido a la seguridad social mexicana, y habrán de jugar un papel determinante en el análisis de alternativas para seguir haciendo del Seguro Social una de las instituciones que cohesionan a nuestro país.

Con el concurso de todos, el Instituto Mexicano del Seguro Social ha sido, es y seguirá siendo uno de los grandes logros del México contemporáneo.

"Mucho, pero mucho ha dado a México el Seguro Social. Nuestro objetivo es inyectarle al Seguro Social un segundo gran impulso, para juntos, trabajando en equipo, colocarlo a la vanguardia de los sistemas de seguridad social en el mundo y convertirlo en un eficiente ariete para superar marginación e injusticia. Podemos construir un sistema de seguridad social más amplio, más incluyente, sobre todo para los grupos marginados".

V. Problema a resolver

Las cifras reportadas mes a mes por parte del sector patronal ante el IMSS cada vez eran más preocupantes ya que los patrones optaban por no realizar el pago de las cuotas obrero patronales que por ley deberían reportar ante el Instituto en fechas específicas, por lo cual era necesario e imperante implementar alguna estrategia que permitiera, con el apoyo del personal directamente involucrado en la notificación de los créditos, entregar en tiempo y forma las cédulas de notificación de cada uno de los créditos de las cuotas que fueran omitidas por el patrón.

5.1 Morosidad en Quintana Roo

En el estado de Quintana Roo a la fecha existe una mora de apenas el 2.29%, cifras que en pesos refleja nos arroja la cantidad de \$744'042,000.00, de lo cual la subdelegación Chetumal aporta un total de \$34'709,000.00 y Cancún \$635'955,000.00 a la mora total al mes de agosto del 2013.

Al mes de septiembre de 2013 la subdelegación del IMSS en Chetumal contaba con un padrón total de 2,112 patrones, el cual varía mes a mes ya que esto es en base a cuántos patrones siguen vigentes, cuántos son dados de baja, cuántos reingresan a IMSS así como los que se dan de alta por primera vez, cifra que no es de gran impacto en su incremento o decremento.

VI. Alcances y limitaciones

Al ser un organismo fiscal autónomo tiene la facultad para requerir los pagos vencidos a cada uno de los patrones omisos mediante las funciones que realizan los notificadores en cada una de las circunscripciones que les compete; sin embargo no todos los empresarios son radicados en la ciudad, lo que limita dichas acciones ya que al no encontrarlos en sus domicilios fiscales la notificación de las

cédulas de los patrones omisos se reduce drásticamente y por ende la recuperación es más lenta, entre otras cuestiones.

VII. Fundamento teórico

El IMSS además de velar por la salud de los derechohabientes afiliados, otra de sus funciones primordiales es vigilar la correcta recuperación de las cuotas obrero-patronales, para lo cual necesita de personal como lo es la figura del notificador quien es el encargado de acudir a los domicilios fiscales registrados ante el IMSS a notificar a los patrones los créditos en mora (pagos no realizados o que fueron realizados en forma parcial); todo esto con el fin de regularizar al patrón y evitar multas y recargos, independientemente que se trate de pagos extraordinarios, al IMSS le resulta más benéfico que el patrón pague en tiempo y forma cada una de sus cuotas.

Las actividades que llevan cabo los notificadores se encuentran plasmadas en el Procedimiento para la práctica de la diligencia de la notificación de actos administrativos, el cual es el apoyo fundamental para los notificadores a fin de poder cumplir lo contenido en el mismo, así como el apoyo de las propuestas EMA (Emisión Mensual Anticipada) la cual contiene información del patrón referente a sus adeudos, así como la relación de los trabajadores que laboran en dicha empresa, también para llevar a cabo esta actividad se trabaja conjuntamente con la Ley del Seguro Social la cual indica las sanciones a aplicar a los patrones morosos para la pronta recuperación.

El contrato mediante el cual se realiza la formalización de la relación laboral entre el IMSS y el notificador es con fundamento en los Artículos 35 y 37, fracción I de la Ley Federal del Trabajo:

Artículo 35.- Las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado, por temporada o por tiempo indeterminado y en su caso podrá estar

sujeto a prueba o a capacitación inicial. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

Artículo 37.- El señalamiento de un tiempo determinado puede únicamente estipularse en los casos siguientes:

- I. Cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar.

Dentro del contrato IMSS-Notificador se pueden destacar las siguientes actividades:

- Se contrata al notificador exclusivamente para realizar tareas de notificación a patrones, de las cédulas de determinación de cuotas, aportaciones, amortizaciones y otros documentos.
- Realizar las notificaciones que le encomiende el IMSS de los documentos a que se hace referencia en el punto anterior, a patrones y otros sujetos obligados, así como a terceros relacionados con los mismos en la forma que el IMSS lo indique.
- Tendrá una productividad de al menos 25 notificaciones promedio diarias.
- Practicar las diligencias de notificación en horas y días hábiles y en caso de necesitar realizarlas en un horario distinto (por el giro de la empresa) solicitarlo por escrito al IMSS, apegándose a lo dispuesto en el Art. 13 del Código Fiscal de la Federación.
- Analizar expedientes y documentos proporcionados por el IMSS, así como consultar archivos y registros institucionales, para identificar probables domicilios de patrones y otros sujetos obligados, trabajadores a su servicio y otras personas relacionadas con los primeros, que puedan proporcionar información útil para la cobranza de los créditos vencidos.
- Verificar domicilios de patrones y otros sujetos obligados, así como de trabajadores y otras personas relacionadas con aquellos.
- Presentar al IMSS al día hábil siguiente de que realice las diligencias o cuando se le requiera, los documentos notificados.

- Por lo sensible que es la información de los patrones, el notificador se obliga a no divulgar, ni a dar a conocer bajo ninguna circunstancia, a personas ajenas a las designadas por el IMSS (insertas en el contrato individual de trabajo) los datos, informes y documentos de los cuales tenga conocimiento.

Cabe destacar que en el mismo contrato se observa que el notificador se obliga a realizar las actividades que se le encomienden, apegándose a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, y siguiendo los procedimientos establecidos por el IMSS.

El Procedimiento para la práctica de la notificación de actos administrativos tiene como objetivo:

Contar con un instrumento normativo que regule las actividades correspondientes para la práctica de la diligencia de la notificación de los diversos actos administrativos emitidos por las autoridades del Instituto, en el ejercicio de sus facultades como organismo fiscal autónomo, con el fin de unificar criterios, evitando en la medida de lo posible la impugnación de estos actos por vicios de forma.

Siendo su ámbito de aplicación obligatoria en las Delegaciones dependientes del IMSS.

Se destacan algunas de las principales políticas que el procedimiento mencionado contempla:

- En ningún caso la diligencia de la notificación deberá entenderse con un menor de edad.
- El Titular de la Subdelegación deberá habilitar al personal designado para realizar la diligencia de la notificación con su respectiva constancia de identificación, utilizando el formato previamente autorizado por la Coordinación de Cobranza.

- Las notificaciones deberán realizarse en el domicilio del patrón en día y hora hábil. Se entiende por día hábil: todos los días del año, excepto los sábados, los domingos, el 1º de enero; el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; el 1º y 5 de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; el 1º de diciembre de cada 6 años, cuando corresponda a la transmisión del poder ejecutivo y el 25 de diciembre.

Se entenderá por hora hábil: Las comprendidas entre las 7:30 y las 18:00 horas. Una diligencia iniciada en hora hábil podrá concluirse en hora inhábil sin afectar su validez.

- Solamente los Titulares de las Delegaciones, así como los Titulares de las Subdelegaciones y los Jefes de las Oficinas para Cobros, podrán habilitar días y horas inhábiles justificando su actuación, por el horario de labores o actividad del patrón.
- El jefe de la Oficina de Emisión y Pago Oportuno será responsable de verificar que el personal designado para realizar la diligencia de la notificación una vez constituido en el domicilio del patrón haya solicitado la presencia de éste o de su representante legal y de no haberlos encontrado verificar que éste haya dejado citatorio.
- El personal designado para realizar la diligencia de la notificación deberá apersonarse en el domicilio y solicitar al patrón, sujeto obligado o a su representante legal y en caso de no encontrar a alguno, deberá requisitar en todos los casos, citatorio.
- El día indicado en el citatorio, el personal designado para realizar la diligencia de la notificación, se apersonará en el domicilio y en presencia del sujeto que atiende la diligencia de la notificación levantará Acta de Notificación, que es el documento idóneo en el que consta la notificación del acto administrativo.
- Las notificaciones surtirán sus efectos al día hábil siguiente en que fueron hechas para efectos del conteo de los términos, debiendo el personal

designado para realizar la diligencia de la notificación proporcionar invariablemente al interesado un tanto del acto administrativo con firma autógrafa de la autoridad que lo emite.

- El Titular de la Subdelegación podrá discrecionalmente, revisar las notificaciones elaboradas por sus subordinados y, en el supuesto que se demuestre fehacientemente que estas contravienen las disposiciones fiscales, podrá por una sola vez, revocarlas en beneficio del patrón, siempre y cuando este no hubiere interpuesto medios de defensa y hubieren transcurrido los plazos para presentarlos y sin que haya prescrito el crédito fiscal.

Cédula de liquidación: Medio magnético, digital, electrónico, o de cualquier otra naturaleza o bien documento impreso, mediante el cual, el IMSS en ejercicio de sus facultades como organismo fiscal autónomo, determina en cantidad líquida, los créditos fiscales a su favor, previstos en la Ley.

Domicilio fiscal: De conformidad con el Código Fiscal de la Federación (CFF):

a. Tratándose de personas físicas:

1. Cuando realicen actividades empresariales, el local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios.
2. Cuando no realicen las actividades señaladas en el punto anterior, el local que utilicen para el desempeño de sus actividades.
3. Únicamente en los casos en que la persona física, que realice las actividades señaladas en los puntos anteriores no cuente con un local, su casa-habitación. Para estos efectos, las autoridades fiscales harán del conocimiento del contribuyente en su casa-habitación, que cuenta con un plazo de cinco días para acreditar que su domicilio corresponde a uno de los supuestos previstos en los puntos anteriores.

b. Tratándose de personas morales:

1. Cuando sean residentes en el país, el local en donde se encuentre la administración principal del negocio.
2. Si se trata de establecimientos de personas morales residentes en el extranjero, dicho establecimiento; en el caso de varios establecimientos, el local donde se encuentre la administración principal del negocio en el país, o en su defecto el que designen.

Notificación: Es el acto legal y formal a través del cual se hace del conocimiento del patrón, sujeto obligado o en su caso, del representante legal un acto administrativo emitido por una autoridad del IMSS, el cual se hará constar por escrito en documento impreso, o bien previa conformidad de aquél, en documento digital.

SISCOB: Es el sistema de cobranza donde se realiza el registro físico, contable y control de los créditos emitidos por el IMSS.

VIII. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

Se analizaron y conocieron los motivos por los cuales la subdelegación del IMSS en Chetumal, no logra notificar los créditos motivo de dicho trámite, así mismo se entabló comunicación vía telefónica con el Jefe del Departamento de Emisión y Pago Oportuno para saber de viva voz el motivo principal por el cual los créditos no eran notificados al 100%, para lo cual se le realizó una pequeña encuesta, misma que se presenta a continuación:

Buenos días, estoy realizando un análisis en relación a los créditos que le son notificados a los patrones para determinar las posibles causas que originan la escasa notificación de los mismos; para lo cual le solicito me responda con sinceridad a los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Son notificados en tiempo y forma la totalidad de los créditos?

Sí

No

2. Si la respuesta fue NO ¿Qué porcentaje de los créditos se notifican en tiempo y forma?
3. Si respondió NO a la pregunta no. 1 ¿Cuál cree que sea el motivo por el cual no sean notificados los créditos en tiempo y forma?
- a) Falta de tiempo
 - b) Exceso de trabajo
 - c) Falta de compromiso del notificado
 - d) No se localiza al deudor
 - e) Falta de personal notificador
4. ¿El trabajo de campo del notificador es supervisado y con qué periodicidad?

Sí _____

- a) Semanalmente
- b) Quincenalmente
- c) Mensualmente

No _____

¿Por qué? _____

Muchas gracias por su atención otorgada a un servidor.

Se llevaron a cabo entrevistas con los notificadores a efecto de conocer de viva voz sus inquietudes con respecto al incumplimiento en el proceso de notificación, para lo cual se elaboró el siguiente cuestionario:

Buenos días, estoy realizando una encuesta que sirva para determinar si el personal Notificador requiere información y capacitación necesaria para realizar las funciones inherentes a su puesto, con la finalidad de facilitarles sus actividades diarias; para lo cual se le pide responda con la mayor honestidad a las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce el contenido de los documentos de la cláusula sexta inserta en el contrato individual de trabajo que tiene firmado con el Instituto?

Sí

No

2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tal y como lo marca la cláusula décima segunda del contrato?

Sí

No

3. ¿Para usted qué tan importante es que se notifiquen en su totalidad los créditos que emite el IMSS a los patrones morosos y por qué?

4. Dentro de las funciones que desempeña ¿Qué considera que Usted podría aportar o mejorar para ello?

Muchas gracias por su atención otorgada a un servidor.

Se efectuaron entrevistas a los patrones para conocer su punto de vista como notificados en cuanto al desempeño de los notificadores cuando llegan ante ellos, y se les pidió su cooperación para responder a un pequeño cuestionario:

Buenos días, me encuentro realizando una encuesta con el fin de poder medir la calidad en el servicio prestado por el parte del personal Notificador en cuanto al trato y el servicio brindado al sector empresarial; para lo cual le solicito responder las siguientes preguntas de manera sincera.

1.- ¿Con qué frecuencia le notifican a usted créditos por parte del IMSS?

- a) Cada mes
- b) Cada dos meses
- c) Eventualmente

2.- El personal encargado de notificarle los créditos ¿se identifica al apersonarse en su domicilio?

Sí

No

3.- ¿Le informa el motivo de su presencia?

Sí

No

4.- ¿El trato del notificador es?

- a) Amable
- b) Déspota
- c) Indiferente

5.- Si usted tiene alguna duda respecto a los créditos notificados, ¿El notificador lo escucha con atención y le resuelve sus dudas?

Sí

No

6.- En general ¿cómo califica la atención y/o servicio que le brinda el notificador?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

Muchas gracias por su atención otorgada a un servidor.

Se hicieron varios acompañamientos a los notificadores en las visitas que efectuaron en los meses de octubre y noviembre, para dar fe de su trabajo, desde la manera en la que planearon la ruta hasta el momento de hacer entrega de las notificaciones.

En cada una de las visitas en las que se acompañó a los notificadores se pudo constatar que desde el inicio de sus labores en campo no proyectan su ruta probable a seguir para así poder economizar tiempo, esfuerzo y dinero, ya que su modo de operación es irregular, es decir recorrían largas distancias para entregar los créditos a notificar a diversos patrones dejando sin notificar a patrones que se encuentran sobre la ruta que siguen.

Al cuestionarles sobre el motivo por el cual dejaban de presentarse a notificar señalaron que no van porque el patrón regularmente no se encuentra en el domicilio fiscal, lo cual les quita tiempo para notificar a los que ellos saben a ciencia cierta que sí encontrarán en sus domicilios fiscales.

Una vez efectuado lo anterior, los resultados derivados de estas actividades fueron los siguientes:

1.- ¿El Notificador planeaba la ruta a seguir para entregar las notificaciones?

No, su trayecto diario es irregular.

2.- ¿Qué criterios utilizaba para entregar las notificaciones?

El Notificador utilizaba su conocimiento previo (entrega de notificaciones anteriores) para saber a qué patrón sí encontraría para poder realizar el acto de la notificación sin tener que dejar citatorios a personas distintas al mismo.

3.- ¿Cuál era el comportamiento del Notificador con el patrón?

Se observó que los Notificadores en su mayoría se comportaban de una manera hasta cierto punto agresiva en su hablar.

4.- ¿El notificador tenía dominio de relaciones interpersonales para con el patrón?

En cada una de las visitas se pudo apreciar que casi en su totalidad la interacción Notificador-patrón era nula.

5.- ¿Cómo fue la conducta del Notificador ante la presencia del observador?

En las primeras visitas se observó que el Notificador se cohibió ante la presencia del observador, sin embargo al reiterarle que el análisis a su manera de conducirse era con el único fin realizar las recomendaciones necesarias para que realicen sus actividades cotidianas de manera eficaz y oportuna, su manera de conducirse cambió ligeramente ya que no mostraron el nerviosismo inicial.

Necesidades

Derivado del análisis realizado tanto en las encuestas internas con el personal Notificador, como en las encuestas externas con los empresarios inscritos ante el IMSS, y el acompañamiento realizado con 5 de los notificadores en su trabajo de campo, se observaron diversos patrones en el actuar cotidiano del personal Notificador, razón por la cual en muchas de las ocasiones éste no realizaba sus actividades de manera correcta y formal, lo cual se vio reflejado en la respuesta

del patrón en la omisión de pagos cada vez más frecuentes aunque esto lesione aún más la economía del empresariado chetumaleño.

Por lo anteriormente expuesto se pudo determinar que el personal Notificador requería de:

1. Información, tanto en sus derechos como sus obligaciones, cuando se le contrate y/o al presentarse dudas por parte de ellos en su actuar diario.
2. Concientización sobre la importancia que para el IMSS tiene el que los créditos sean notificados en los tiempos señalados.
3. Información sobre las leyes y reglamentos que determinan el actuar de la figura del notificador.
4. Sensibilización en torno al servicio al cliente.

Lo anterior derivó en una breve capacitación a la totalidad del personal Notificador, misma que se estructuró de la siguiente forma:

- a) Se tuvo como sede de la capacitación la sala de juntas de la subdelegación Chetumal.
- b) Tuvo una duración de 1 hora.
- c) Se contó con la presencia de los 10 notificadores de la subdelegación Chetumal.
- d) Se proyectaron diapositivas que fueron diseñadas de manera que los notificadores pudieran sentirse identificados con ellas.

Mismas diapositivas que presento a continuación:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Notificador



- Ley del Seguro Social
- Código Fiscal de la Federación
- Procedimientos
- Manuales
- Instructivos
- Circulares
- PAE



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Patrón

Notificador





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Empatía



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

¿Información?

Notificador



Patrón





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Resultado



IX. Resultados y gráficas

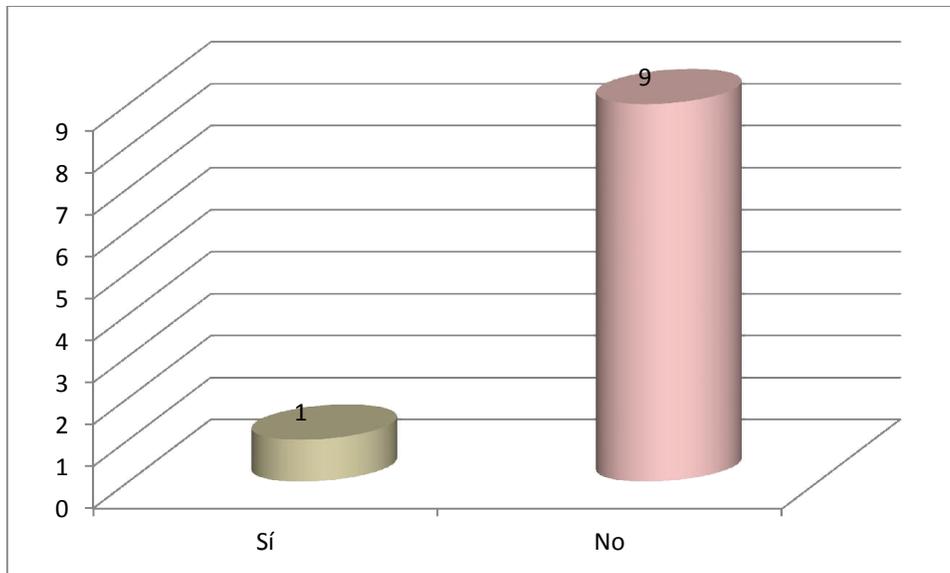
Se hizo un comparativo de las notificaciones de los meses previos al estudio con respecto a los resultados obtenidos una vez efectuado el mismo.

9.1 Resultados del cuestionario levantado a los 10 notificadores dependientes de la subdelegación Chetumal

1.- ¿Conoce el contenido de los documentos de la cláusula sexta inserta en el contrato individual de trabajo que tiene firmado con el IMSS?

Sí

No.

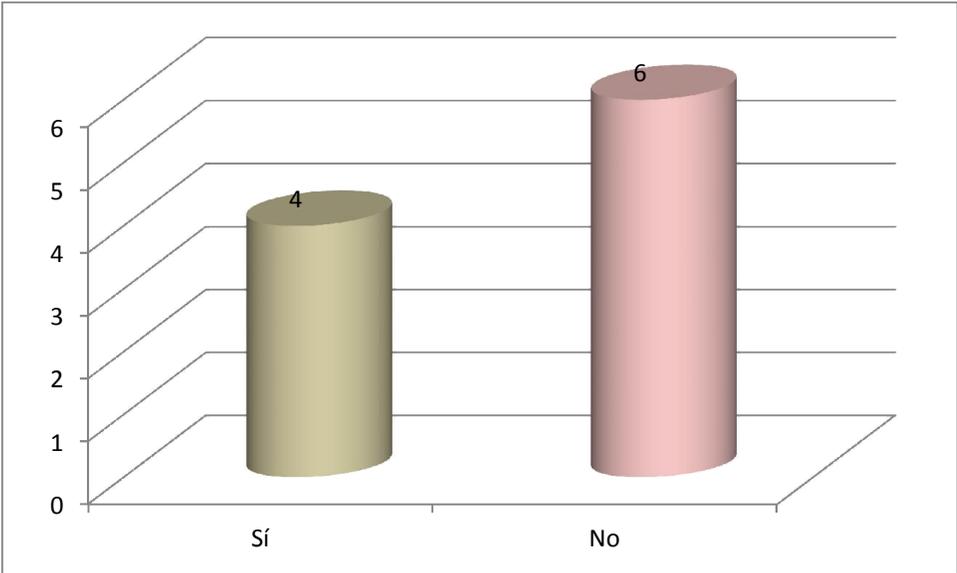


De los notificadores encuestados el 90% señaló que desconoce el contenido del contrato que firman con el IMSS y únicamente el 10% sabe el contenido del mismo.

2.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tal y como lo marca la cláusula décima segunda del contrato?

Sí

No.



De los notificadores encuestados el 60% señaló no ha recibido ningún tipo de capacitación y el 40% que sí la ha recibido.

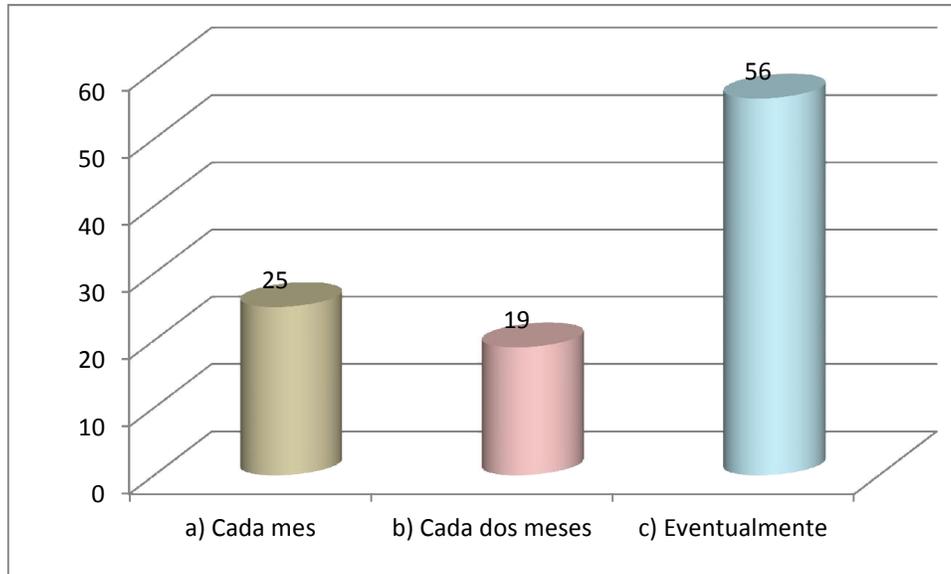
9.2 Resultados del cuestionario levantado a 100 patrones inscritos ante el IMSS

1.- ¿Con qué frecuencia le notifican a usted créditos por parte del IMSS?

a) *Cada mes*

b) *Cada dos meses*

c) *Eventualmente.*

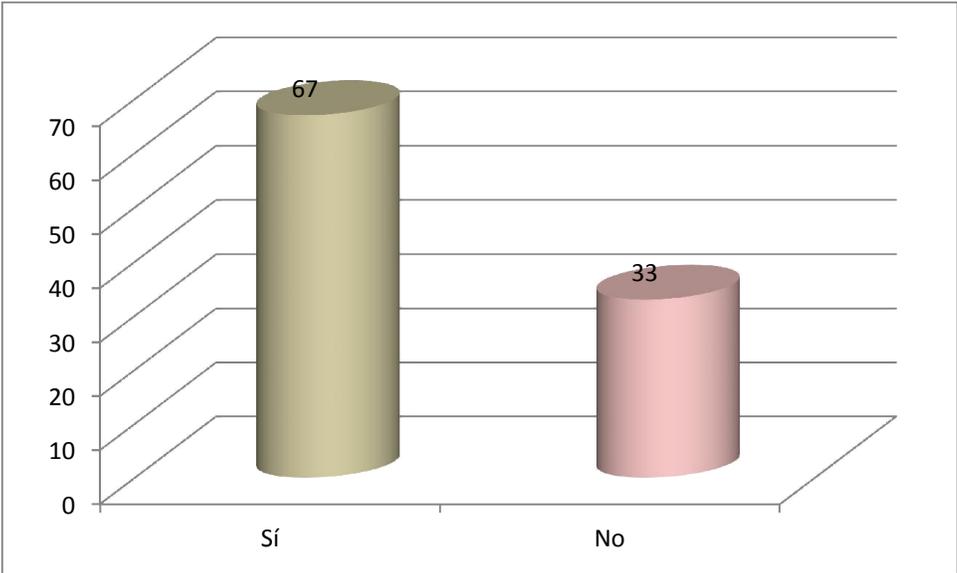


De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que al 56% le notifican créditos eventualmente, al 25% cada mes y al 19% cada dos meses.

2.- El personal encargado de notificarle los créditos ¿Se identifica al apersonarse en su domicilio?

Sí

No.

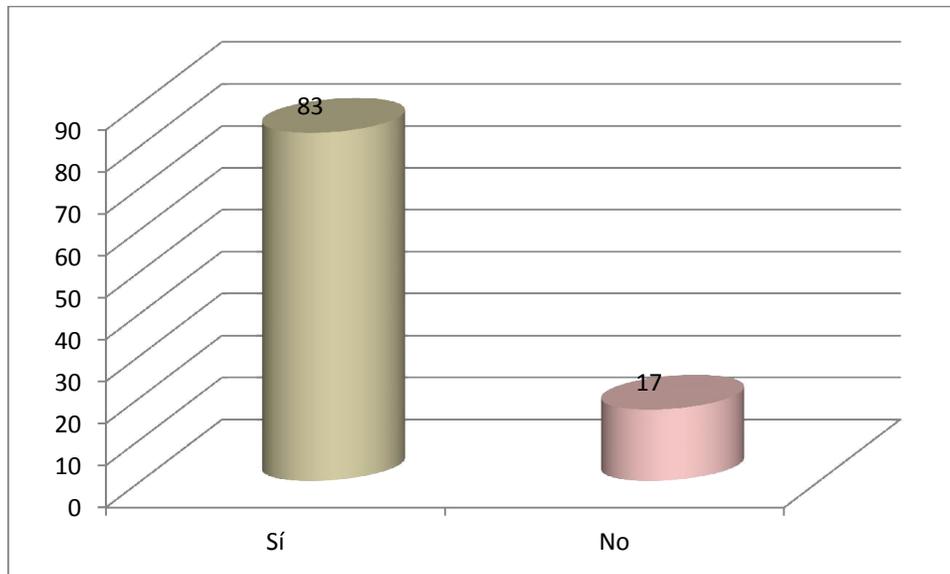


De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que el 67% de las veces el notificador sí se identifica al apersonarse ante el patrón y en un 33% de las veces no se identifica el notificador.

3.- ¿Le informa el motivo de su presencia?

Sí

No.



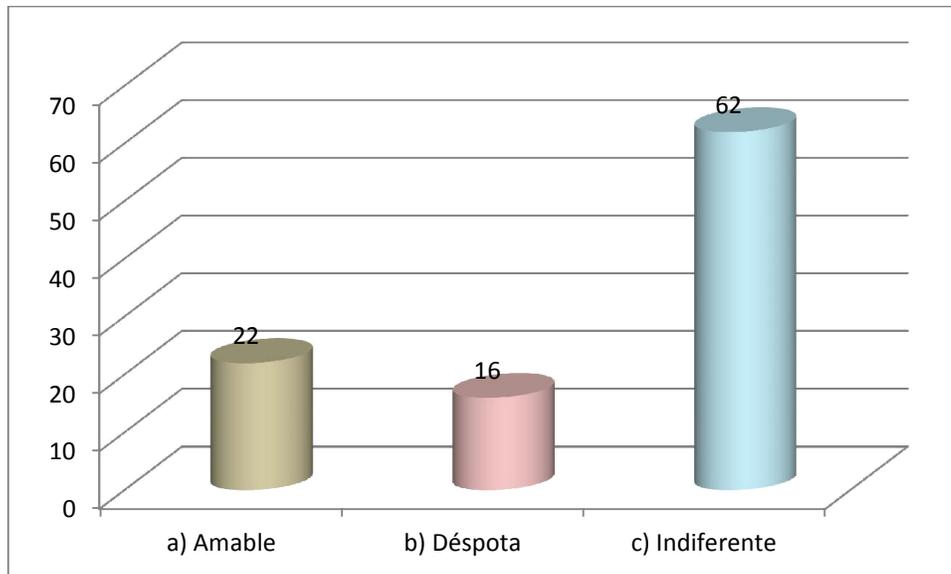
De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 83% de las veces el notificador informa el motivo por el cual se encuentra ante él y en un 17% no se le informa la causa.

4.- ¿El trato del notificador es?

a) Amable

b) Déspota

c) Indiferente.

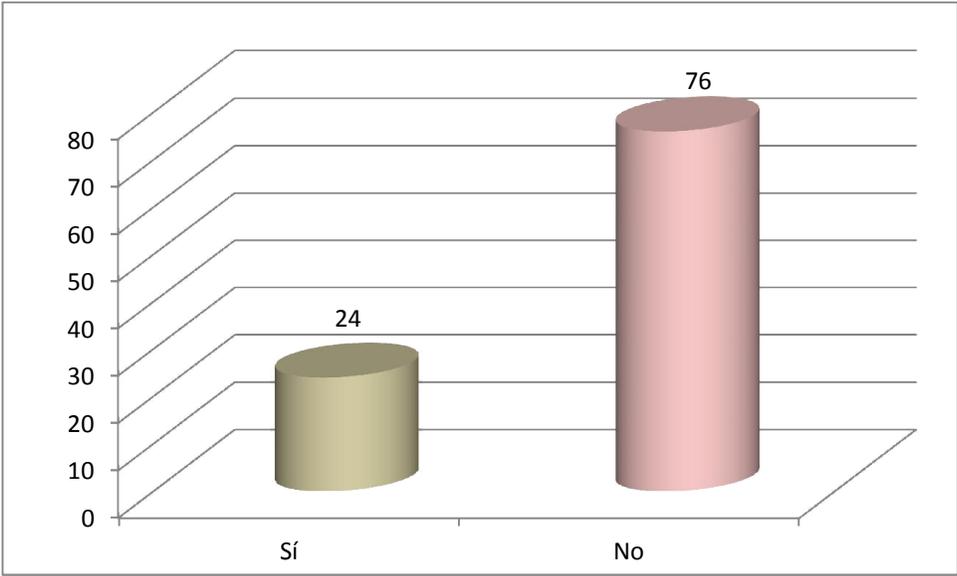


De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 62% de las veces el notificador es indiferente, en el 22% de las ocasiones se muestra amable y en un 16% de las veces su trato es déspota.

5.- Si usted tiene alguna duda respecto a los créditos notificados, ¿El notificador lo escucha con atención y le resuelve sus dudas?

Sí

No.



De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 76% de las veces el notificador no le resuelve sus dudas al patrón y apenas en un 24% de las ocasiones sí resuelve los cuestionamientos que el patrón le realiza.

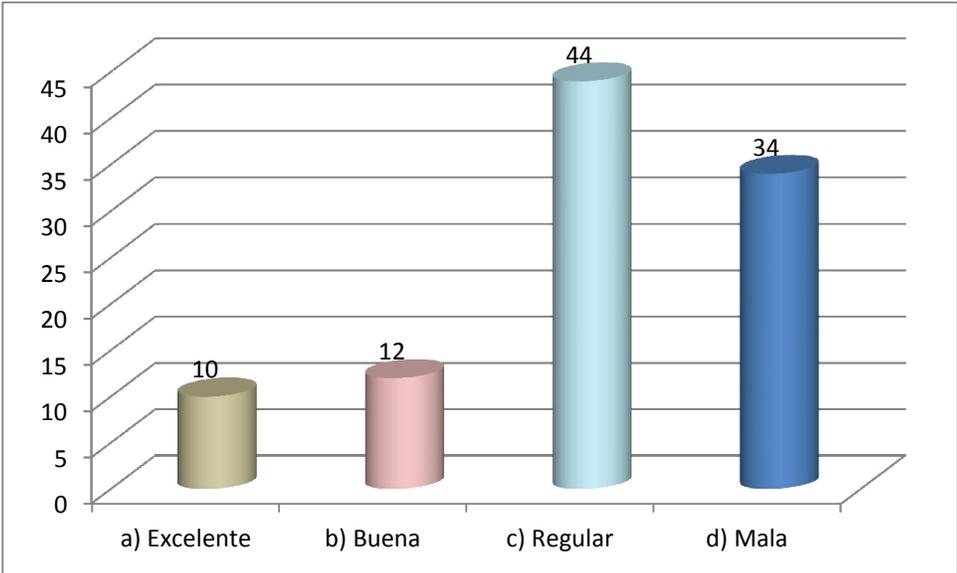
6.- En general, ¿Cómo califica la atención y/o servicio que le brinda el notificador?

a) *Excelente*

b) *Buena*

c) *Regular*

d) *Mala.*



De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que un 44% de ellos califica como regular la atención y/o servicio que le brinda el notificador, un 34% la califica de mala, un 12% como buena y apenas un 10% como excelente.

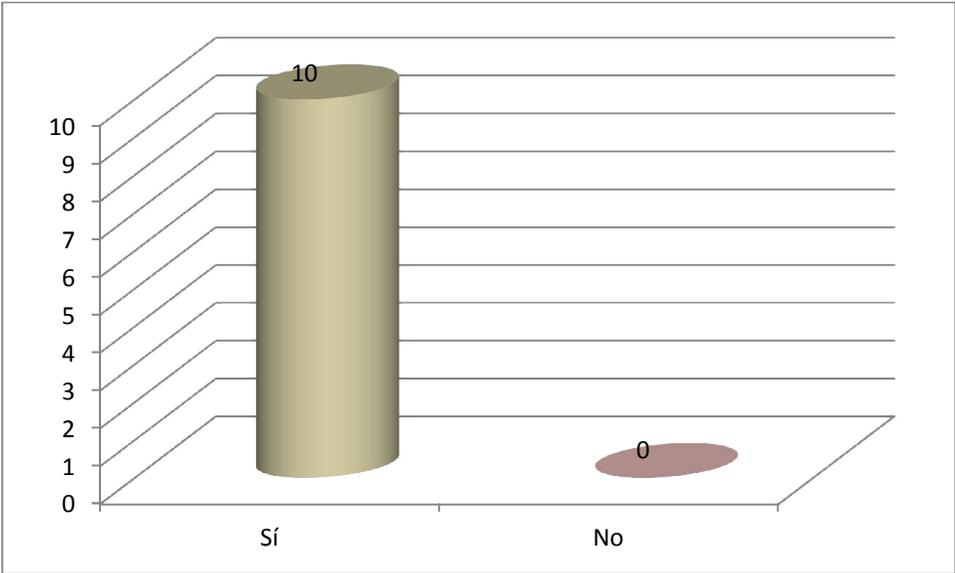
Después de aplicada la capacitación al personal Notificador, mismo que labora en la subdelegación del IMSS en Chetumal, se procedió a realizar nuevamente la encuesta que se les había hecho previo a detectar las posibles causas y/o necesidades, la cual dio como resultado lo siguiente:

9.3 Resultados del cuestionario levantado a los 10 notificadores dependientes de la subdelegación Chetumal

1.- ¿Conoce el contenido de los documentos de la cláusula sexta inserta en el contrato individual de trabajo que tiene firmado con el IMSS?

Sí

No.

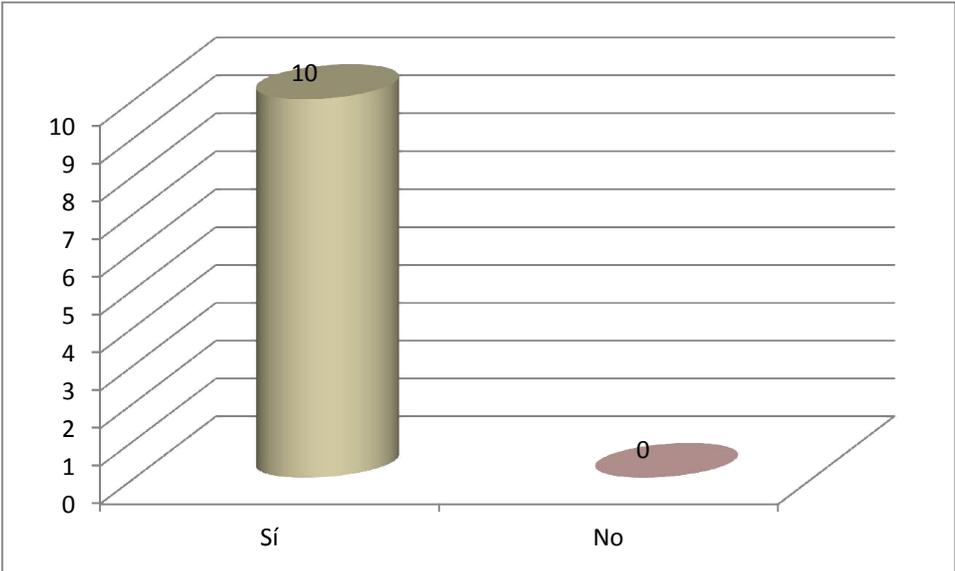


De los notificadores encuestados el 100% de ellos señala ahora que sí conoce el contenido del contrato que firman con el IMSS.

2.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tal y como lo marca la cláusula décima segunda del contrato?

Sí

No.

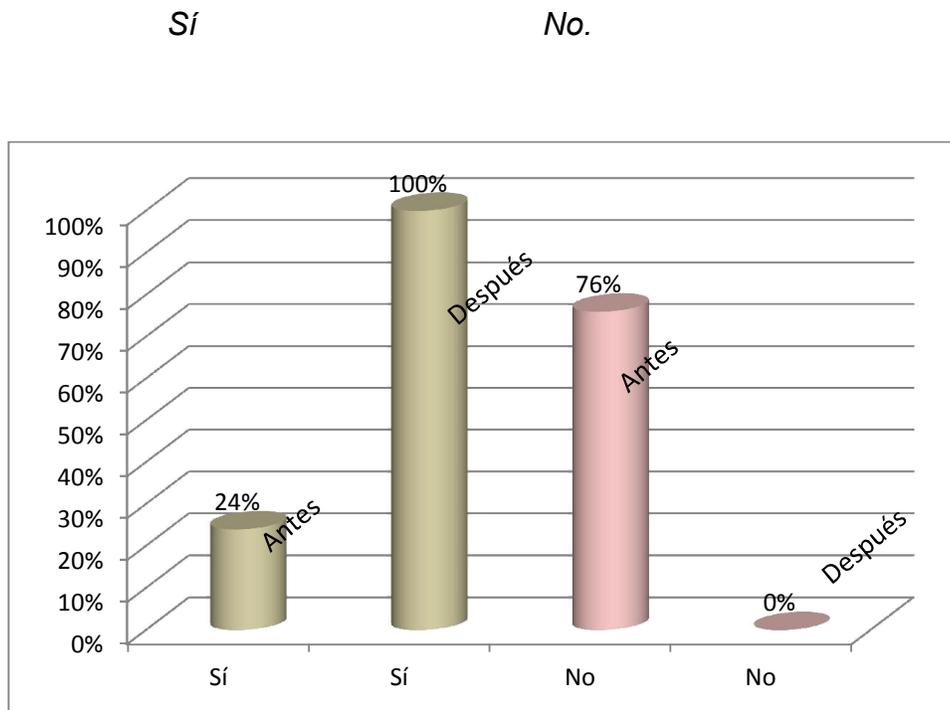


De los notificadores encuestados el 100% de ellos señala que ahora sí ha recibido algún tipo de capacitación.

Por lo que se puede observar que era abismal el desconocimiento que cada uno de los notificadores tenía en cuanto al contenido del Contrato Individual de Trabajo que habían firmado con el IMSS, tal y como se muestra a continuación en el comparativo previo y posterior a la capacitación realizada:

9.4 Comparativo de los cuestionarios levantados a los 10 notificadores dependientes de la subdelegación Chetumal antes y después de haberles capacitado.

1.- ¿Conoce el contenido de los documentos de la cláusula sexta inserta en el contrato individual de trabajo que tiene firmado con el IMSS?

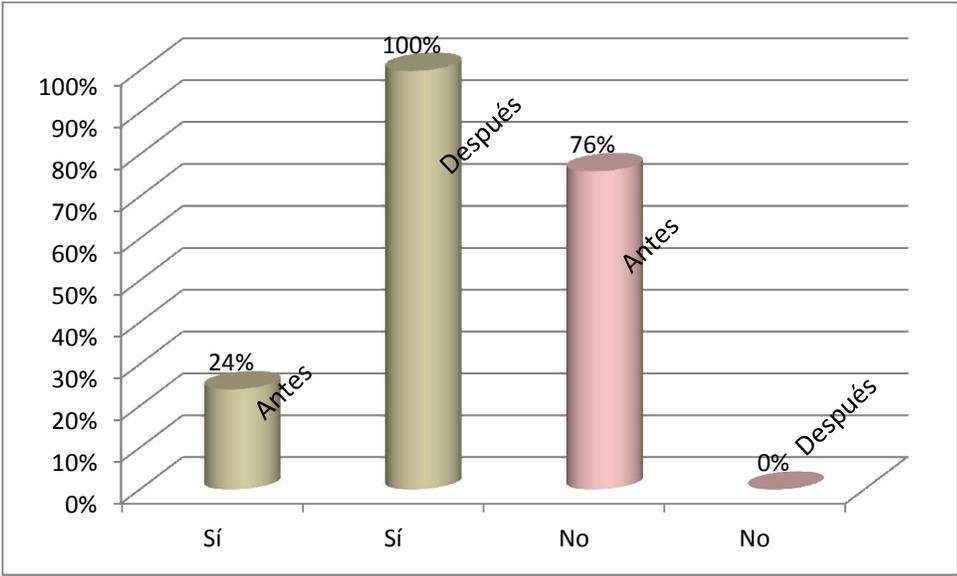


De los notificadores encuestados antes y después de la capacitación se observa el drástico cambio en el conocimiento del contenido en el contrato individual de trabajo firmado con el IMSS.

2.- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación tal y como lo marca la cláusula décima segunda del contrato?

Sí

No.



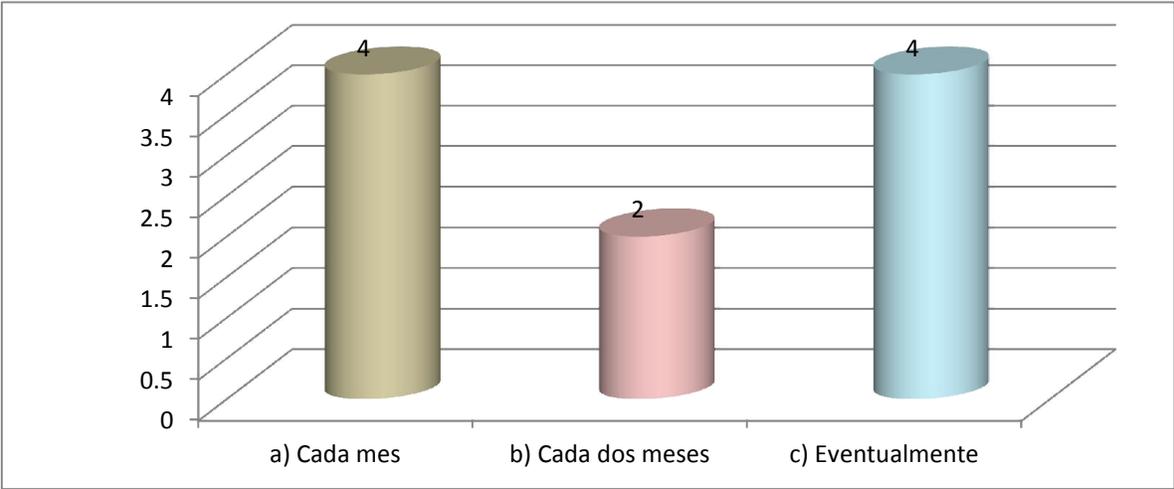
De los notificadores encuestados antes y después de la capacitación se observa el drástico cambio en la recepción de capacitación.

Posterior a la capacitación, y esperando a que se terminara la fecha de notificación contemplada del 20 al 27 de noviembre del 2013, se llevó a cabo una nueva encuesta con el sector patronal, para saber si se había obtenido algún beneficio con la misma, observándose los siguientes resultados:

9.5 Resultados del cuestionario levantado a un total de 10 patronos inscritos ante el IMSS, posterior a la capacitación realizada.

1.- ¿Con qué frecuencia le notifican a usted créditos por parte del IMSS?

- a) Cada mes b) Cada dos meses c) Eventualmente

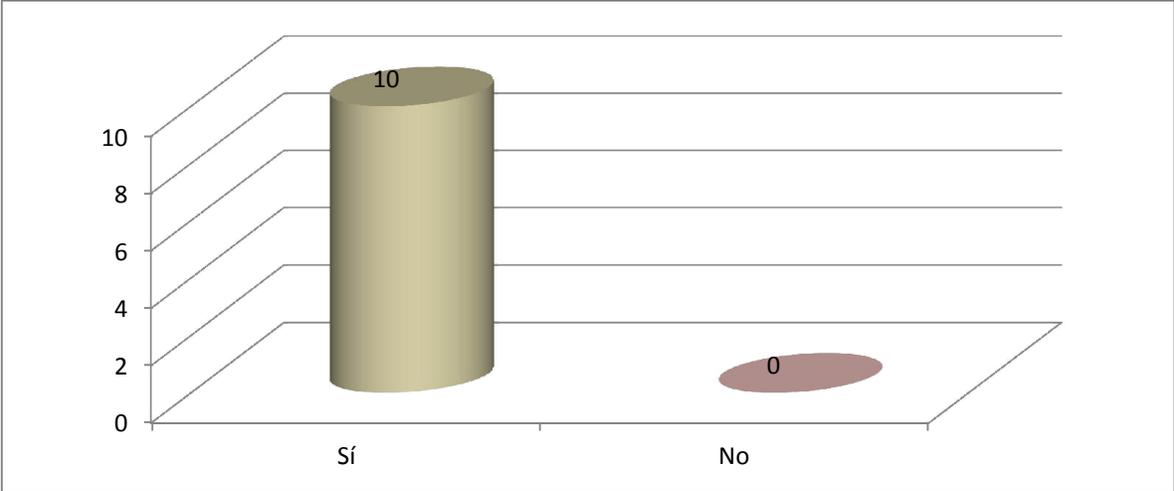


De la totalidad de los patronos encuestados se determinó que al 40% le notifican créditos eventualmente, al 40% cada mes y al 20% cada dos meses.

2.- El personal encargado de notificarle los créditos ¿Se identifica al apersonarse en su domicilio?

Sí

No.

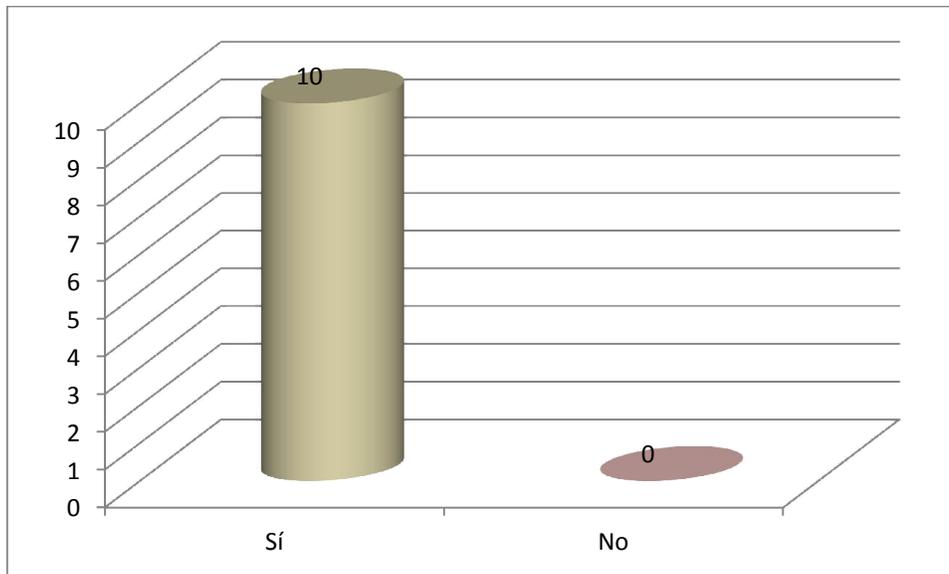


De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que el 100% de las veces el notificador sí se identifica al apersonarse ante el patrón.

3.- ¿Le informa el motivo de su presencia?

Sí

No.



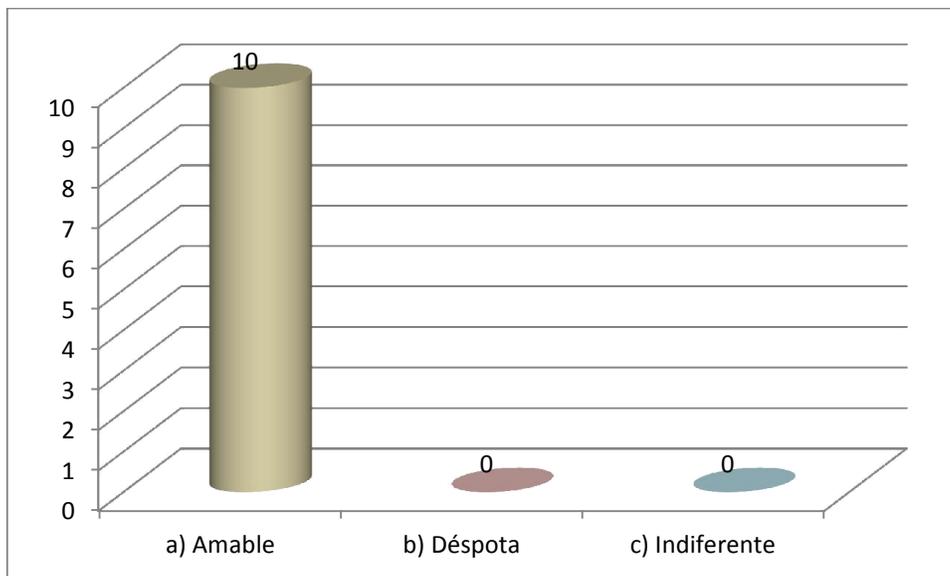
De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 100% de las veces el notificador informa el motivo por el cual se encuentra ante él.

4.- ¿El trato del notificador es?

a) Amable

b) Déspota

c) Indiferente.

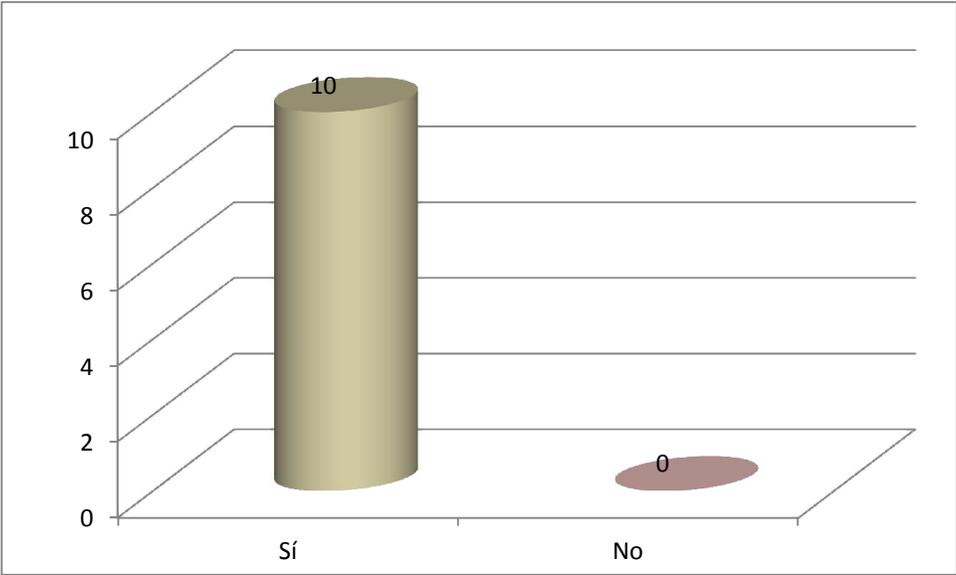


De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 100% de las veces el notificador se muestra amable.

5.- Si usted tiene alguna duda respecto a los créditos notificados, ¿El notificador lo escucha con atención y le resuelve sus dudas?

Sí

No.



De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que en el 100% de las veces el notificador sí le resuelve sus dudas al patrón.

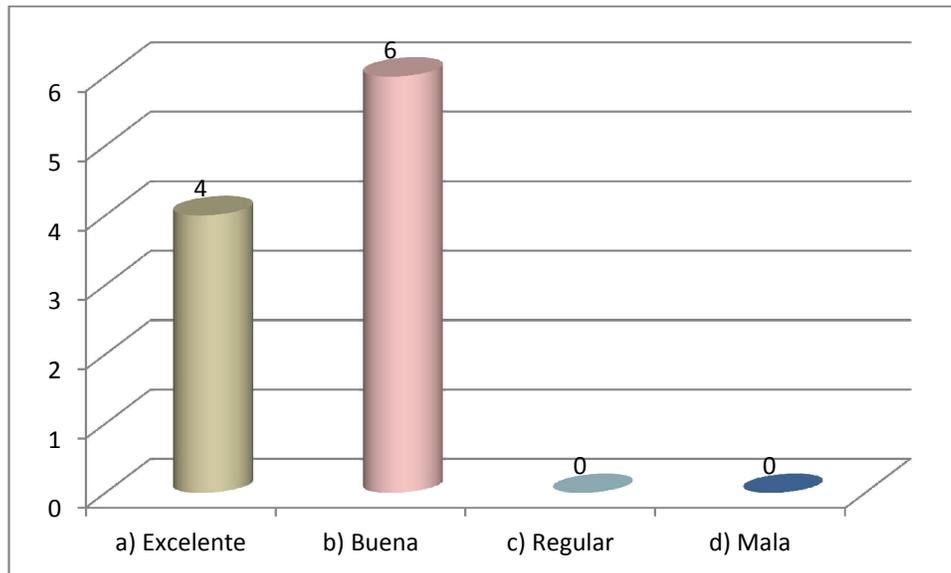
6.- En general, ¿Cómo califica la atención y/o servicio que le brinda el notificador?

a) *Excelente*

b) *Buena*

c) *Regular*

d) *Mala.*



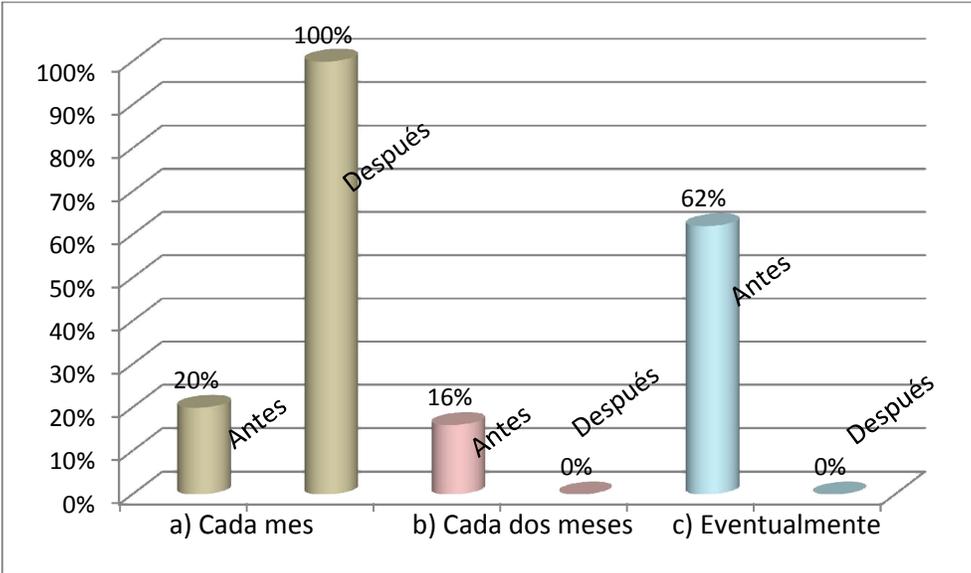
De la totalidad de los patrones encuestados se determinó que un 60% de ellos califica como buena la atención y/o servicio que le brinda el notificador y un 40% la califica de excelente.

Con base en base el análisis realizado al concluir la segunda encuesta realizada entre el sector patronal, se puede observar que el trato hacia ellos cambió radicalmente por parte de los notificadores, tal y como se detalla en los cuadros comparativos siguientes:

9.6 Comparativo de los cuestionarios levantados entre el sector patronal antes y después de haber realizado la capacitación entre el personal Notificador

1.- ¿Con qué frecuencia le notifican a usted créditos por parte del IMSS?

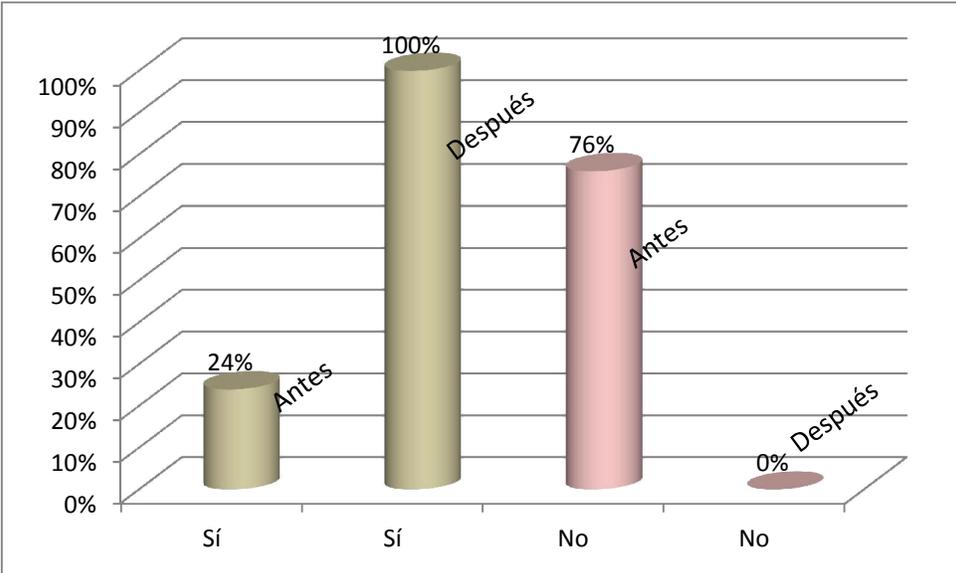
- a) Cada mes b) Cada dos meses c) Eventualmente



2.- El personal encargado de notificarle los créditos ¿Se identifica al apersonarse en su domicilio?

Sí

No.

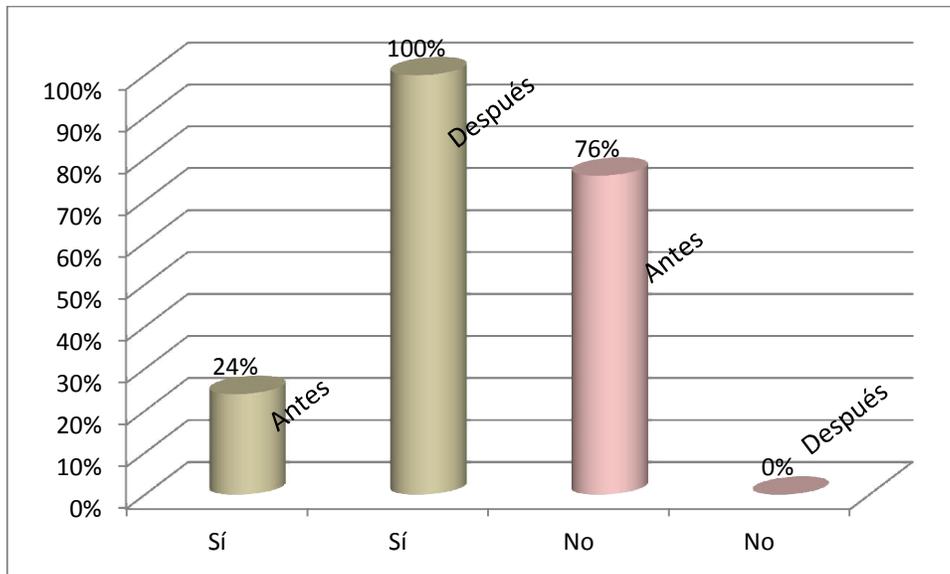


De la totalidad de los patrones encuestados se observa que ahora el 100% de las veces se identifican al realizar sus diligencias ante el patrón.

3.- ¿Le informa el motivo de su presencia?

Sí

No.



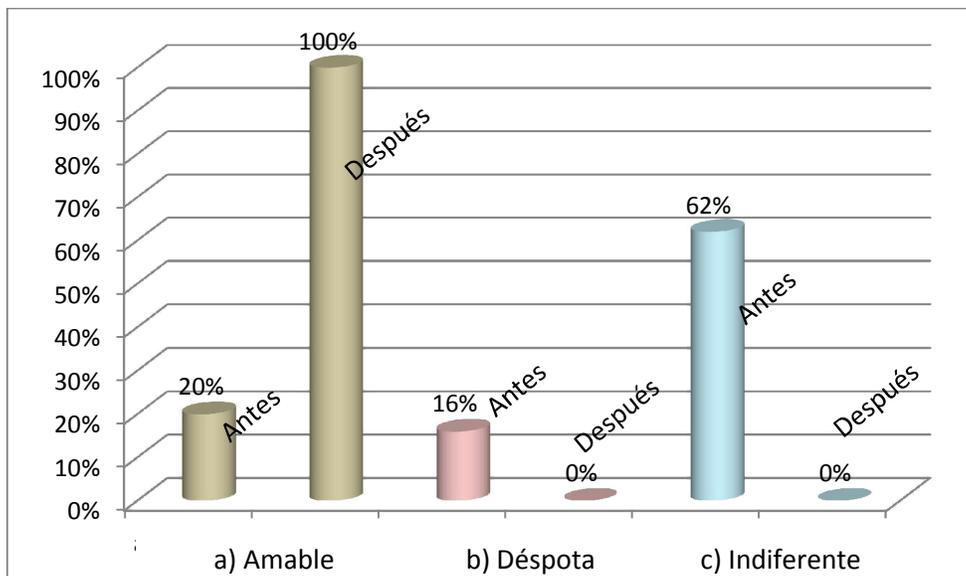
De la totalidad de los patrones encuestados el 100% señala que los notificadores ahora sí informan el motivo de su presencia.

4.- ¿El trato del notificador es?

a) Amable

b) Déspota

c) Indiferente.

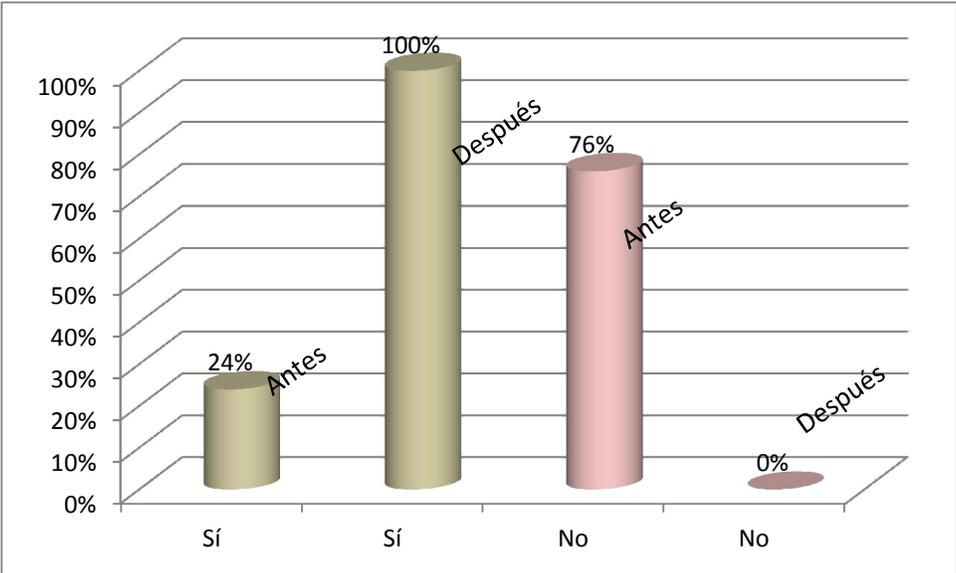


De la totalidad de los patrones encuestados ahora se observa que el 100% de las ocasiones el Notificador es amable, por lo que han desaparecido las conductas déspotas e indiferentes.

5.- Si usted tiene alguna duda respecto a los créditos notificados, ¿El notificador lo escucha con atención y le resuelve sus dudas?

Sí

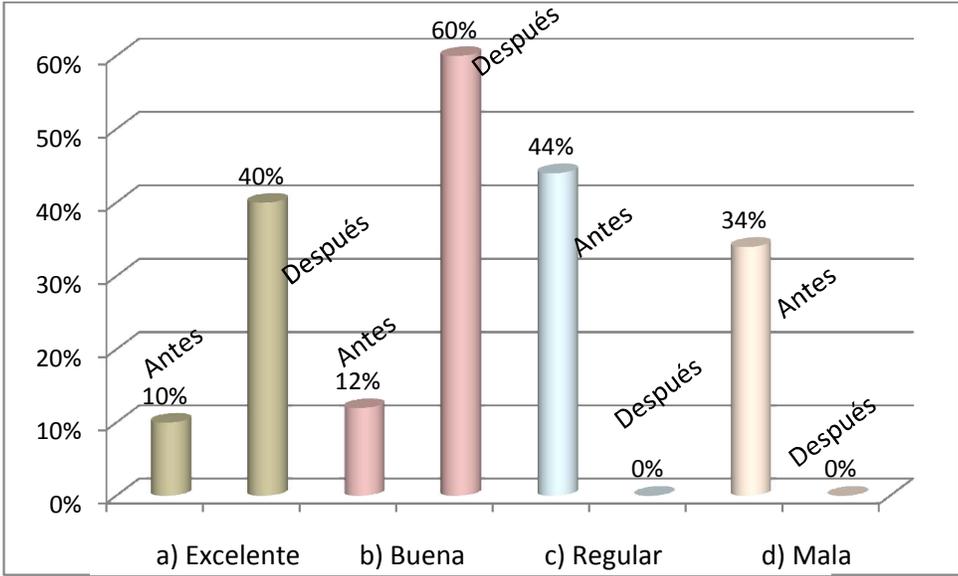
No.



De la totalidad de los patrones encuestados observa que ahora el 100% de las ocasiones el Notificador escucha y resuelve las dudas de los patrones..

6.- En general, ¿Cómo califica la atención y/o servicio que le brinda el notificador?

- a) *Excelente* b) *Buena* c) *Regular* d) *Mala*.

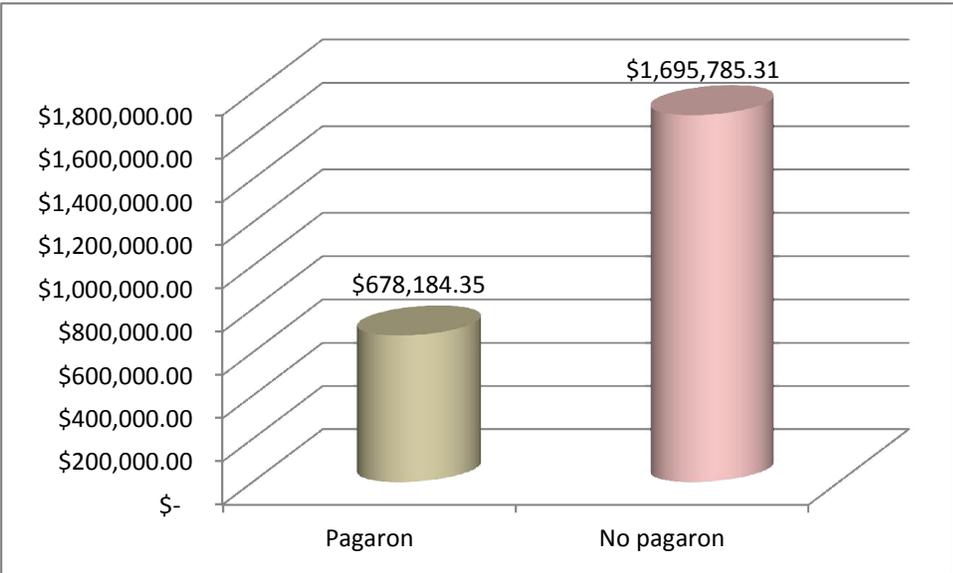


De la totalidad de los patrones encuestados se puede observar que ahora el 60% califica como buena la atención prestada hacia el patrón y el 40% lo cataloga como excelente, mientras que los rubros de regular a mala desaparecieron.

Parte fundamental de este proyecto se realizó con la información recibida de los resultados obtenidos en la subdelegación del IMSS en Chetumal para lo cual se tuvo como base las emisiones notificadas en los meses de octubre y noviembre del 2013, de las cuales se realizó el análisis mediante el cual se pudo observar lo siguiente:

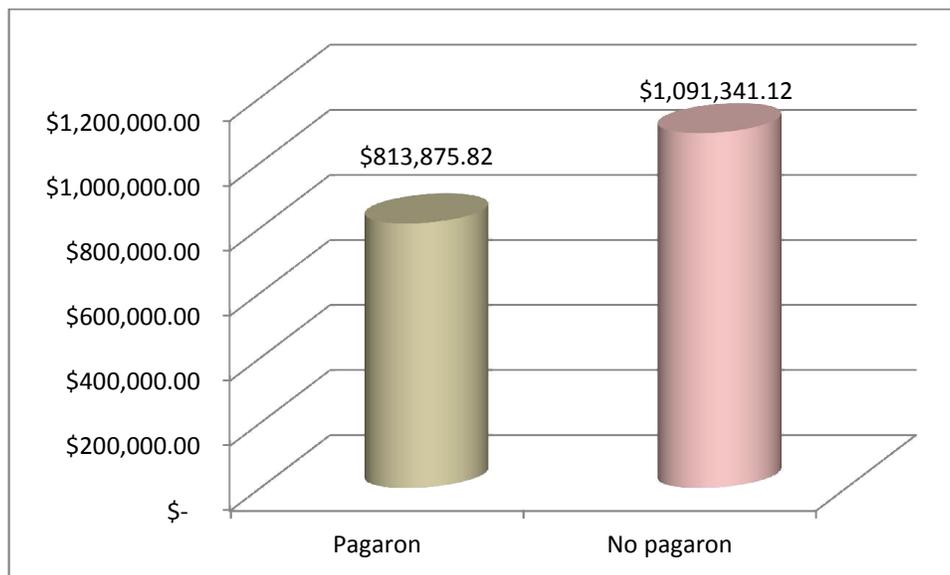
9.7 Créditos Fiscales a Patrones Omisos notificados en el periodo del 18 al 25 de octubre del 2013

En el periodo comprendido del 18 al 25 de octubre del 2013 debieron ser notificados un total de 208 créditos por un importe total de \$2'373,969.66, sin embargo solamente lograron ser notificados un total de 129 créditos de los cuales se obtuvo como resultado que 84 patrones realizaran un pago global de \$678,184.35 lo que representa apenas un 28.57% del total del adeudo.



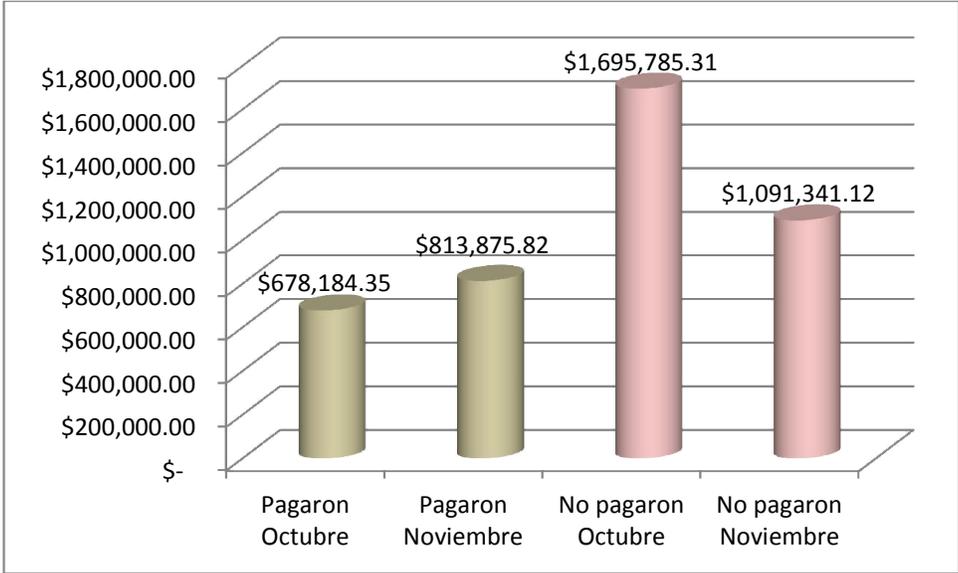
9.8 Créditos Fiscales a Patrones Omisos notificados en el periodo del 20 al 27 de noviembre del 2013

En el periodo comprendido del 20 al 27 de noviembre del 2013 debieron ser notificados un total de 206 créditos por un importe total de \$1'905,216.94, sin embargo solamente lograron ser notificados un total de 127 créditos de los cuales se obtuvo como resultado que 72 patrones realizaran un pago global de \$813,875.82 lo que representa apenas un 42.72% del total del adeudo.



Sin embargo, si bien es cierto que es poca la respuesta del sector patronal en cuanto a la respuesta de pago de los créditos de las cuotas obrero-patronales omitidas ante el IMSS, también lo es que -en relación a la recaudación del mes inmediato anterior- se puede observar un repunte del 14 por ciento en cuanto al ingreso en lo que se refiere al adeudo mensual presentado de los patrones omisos.

Tal como se muestra en la siguiente gráfica en la cual se conjuntan ambos meses con sus respectivas recaudaciones:



9.9 Acompañamiento

Posterior a la capacitación se acompañó nuevamente al personal Notificador y en esta ocasión se observó que la manera de conducirse con el patrón fue totalmente diferente, lo cual deja entrever que la capacitación les sirvió en gran medida para que de entrada crearan empatía con el notificado y por ende fueran más abiertos al momento de interactuar con ellos, lo cual permite mayor fluidez de información hacia el sector patronal que en muchas de las ocasiones no sabe de qué manera realizar los procedimientos de pago y/o aclaración de las cuotas omitidas.

X. Conclusiones

Detectadas las áreas de oportunidad con que cuenta el personal Notificador, se desprende que para lograr una respuesta favorable en el proceso de recaudación es necesario implementar la siguiente estrategia:

- Un programa de capacitación constante al personal Notificador con el fin de que en su labor diaria se vea reflejado el profesionalismo, calidad y calidez en el servicio que le debe de ser característico, en lo que se refiere al trato con el público ya que está directamente relacionado con el mismo y no puede ser un ente mediador entre el IMSS y el patrón cuando su trato hacia el patrón no es del todo amable y resolutivo. Asimismo, brindarle los conocimientos y herramientas necesarias para proporcionar la orientación que le sea requerida por parte de los notificados, en el ámbito de su competencia y actuar ético.

Al finalizar este trabajo después de aplicar la estrategia que permitiera la notificación oportuna a los patronos inscritos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, puedo decir que la capacitación impartida a los Notificadores fue de gran ayuda y cumplió con lo que me esperaba , ya que al contar con conocimientos respecto al Contrato Individual de Trabajo -tanto de sus funciones como notificadores- así como la información que es necesaria e indispensable que

conocieran para que pudieran orientar a los patrones en relación a las notificaciones que se llevan a cabo para evitar mayor rezago, causa que afecta tanto al IMSS como al patrón que no paga en tiempo y forma.

Esta estrategia me permitió darme cuenta que la mayoría de las veces no se le da la información necesaria a los trabajadores sobre todo los que tienen contacto directo con los patrones y son la carta de presentación del IMSS, ya que si se portan de una manera déspota afectan la imagen de la empresa y además esto repercute en que el patrón no pague en tiempo, ya que por la actitud hacia él genera enojo y eso ocasiona que no quiera contribuir a llevar a cabo sus responsabilidades.

Como resultado de dicha estrategia me pude percatar que se elevó el índice de recuperación de las cuotas obrero-patronales que son omitidas por algunos patrones. Pude observar que parte fundamental de la respuesta de los patrones fue el cambio de actitud por parte de los Notificadores, ya que si a los patrones les explicas y te portas de una manera amable con ellos siempre enfatizando que no por ser amable pasarán por alto las notificaciones, sino que al contrario que sepan que se les puede informar todo lo necesario para beneficio de ambas partes IMSS y patrón. Lo anterior, se pudo observar en las tablas el índice de recuperación, la cual fue gracias al conocimiento y a la capacitación impartida a los notificadores.

XI. Recomendación

Considero que lo único que cambiaría en la estrategia aplicada, sería otorgar dicha capacitación de manera continua en reuniones una vez al mes, para que sirva de retroalimentación a los notificadores y a su vez para que los nuevos integrantes conozcan y sepan que lo importante es brindar un servicio de calidad con veracidad, oportunidad y buen trato.

Sin olvidar la supervisión constante y/o permanente por parte del Jefe de la Oficina de Emisión y Pago Oportuno en cada una de las rutas en las que se notifican a los

patrones dejando siempre a la expectativa la fecha y la persona a la que se le supervisará, pudiendo ser en más de una ocasión el mismo notificador para así no dar pie a que ellos se sientan con la seguridad de no ser supervisados la siguiente ocasión.

Dicha estrategia ya es parte fundamental para impartir al inicio de cada contratación de notificadores y como refuerzo para el conocimiento de los que ya están laborando, para que no olviden que lo importante es la actitud para poder sobrellevar de una mejor manera la labor cotidiana, y sobre todo evitar quejas por parte de los patrones y facilitar así las notificaciones que se llevan a cabo.

Referencias bibliográficas

- Procedimiento para la práctica de la diligencia de la notificación de actos administrativos 9313-003-001. Intranet IMSS, 2010
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
- <http://www.imss.gob.mx/instituto/historia/Pages/index.aspx>
- Contrato individual de trabajo por tiempo determinado para la figura de Notificador. IMSS,
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92.pdf>
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf>