

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

### 1. OBJETIVO

Estandarizar el proceso de solicitud, ejecución y entrega de los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), garantizando la calidad en la atención, el cumplimiento normativo ante la STPS y la satisfacción del cliente, respetando estrictamente la agenda operativa de Primer Nivel Mérida.

### 2. POLÍTICAS GENERALES

- **Agendamiento:** Sujeto a disponibilidad de agenda PNM. Se requiere confirmación mutua.
- **Autorización:** Obligatorio Orden de Compra o confirmación por correo antes de agendar.
- **Facturación:** Debe procesarse según acuerdo comercial para liberar el servicio.

### 3. PROCEDIMIENTO A: CAPACITACIÓN (DC-3)

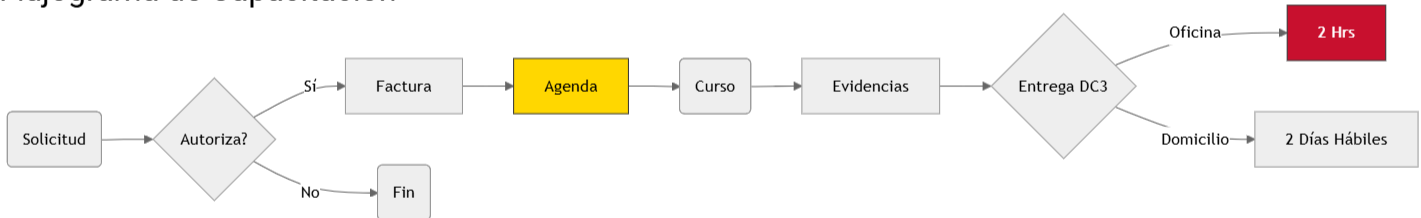
1. Solicitud de Cotización.

2 Horas

2 Días Hábiles

**Nota Importante:** El cliente puede decidir si se envían a correo las constancias digitales, las cuales son válidas ante una inspección STPS.

#### Flujograma de Capacitación



## 4. PROCEDIMIENTO B: ESTUDIOS NORMATIVOS (STPS)

Aplicable para estudios de iluminación, ruido, tierras físicas, EPP y otros requerimientos legales.

### Fase 1: Inicial

- Solicitud de Cotización
- Autorización (OC)
- Facturación
- **Agenda de Levantamiento**

### Fase 2: Técnica

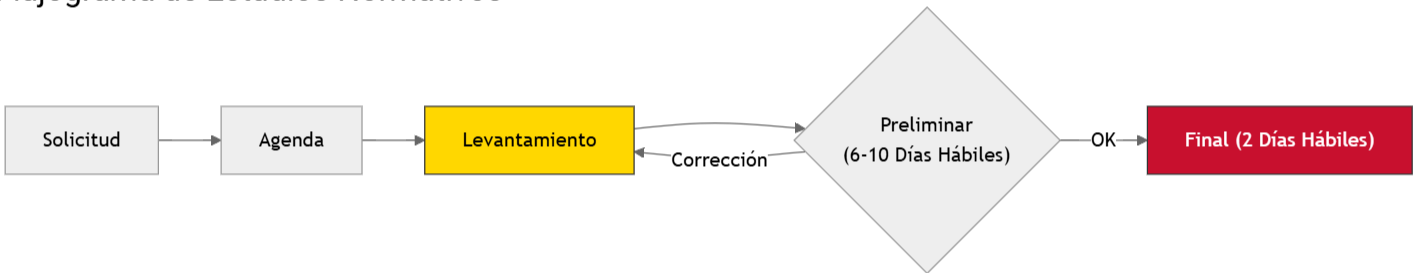
- Visita Técnica (Levantamiento)
  - Análisis de Datos
  - Entrega Preliminar:
- 6 a 10 Días Hábiles**

### Fase 3: Final

- Revisión Cliente
  - Aprobación
  - Impresión y Firma:
- 2 Días Hábiles Máx.**

**Nota Importante:** Los tiempos pueden variar según la entrega de la información solicitada inicialmente al cliente para el levantamiento o recolección de información de cada estudio normativo.

### Flujograma de Estudios Normativos



*"Cualquier desviación de estos procedimientos debe ser notificada y justificada ante la Dirección de Primer Nivel Mérida."*