

Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia

**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los
Trabajadores del Estado**

Normateca Electrónica Institucional

FICHA TÉCNICA

ACUERDO DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

FECHA DE EXPEDICIÓN: 10 DE MARZO DE 2003

FECHA DE PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF): 3 DE JUNIO DE 2003

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 4 DE JUNIO DE 2003

MODIFICACIONES:

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL AL RUBRO CITADO, LAS PROPUESTAS VERSAN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE LAS CÉDULAS DE LOS TRÁMITES DE “CITA MÉDICA VÍA TELEFÓNICA E INTERNET” (P.17) CORRESPONDIENTE A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA, “CONSULTA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL” (P.71) Y DEL “SIPE-WEB PENSIONES” (P. 161) CORRESPONDIENTE A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS SOCIALES Y CULTURALES; LAS CÉDULAS DE APLICACIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% 172-92 POR CONCEPTO DE JUBILACIÓN, EN ACTIVOS O SEPARACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO (P. 197). CANCELACIÓN DE GARANTÍAS HIPOTECARIAS DEL PRIMER CONVENIO DE COFINANCIAMIENTO FOVISSSTE-BANOBRAS, CANCELACIÓN DE GARANTÍAS FIDUCIARIAS DEL SEGUNDO CONVENIO DE COFINANCIAMIENTO FOVISSSTE-BANOBRAS (P. 200,201), CERTIFICACIÓN DE PAGOS POR CRÉDITO FOVISSSTE (P. 204). CRÉDITO HIPOTECARIO PARA ADQUISICIÓN, CONSTRUCCIÓN, REDENCIÓN DE PASIVO, REPARACIÓN, AMPLIACIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA (P. 205, 207, 211 Y 213). DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS INDEBIDOS (P. 223). ESCRITURACIÓN ADMINISTRATIVA Y/O NOTARIAL (P.224). ESTADOS DE CUENTA (P. 226). LIQUIDACIÓN ANTICIPADA DE CRÉDITO (P.228). LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO POR AUTOSEGURO (P.230). REGISTRO DE OFERTA DE VIVIENDA (P. 234). REGISTRO DE PROMOTORES (P. 235) Y EL SEGURO DE DAÑOS QUE PROTEGE LAS VIVIENDAS FINANCIADAS CON CRÉDITO FOVISSSTE (P. 237), CORRESPONDIENTES A LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL FONDO DE LA VIVIENDA; MODIFICACIÓN DEL ÍNDICE ALFABÉTICO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DEL ÍNDICE DE PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE SE OTORGAN A LOS DIFERENTES GRUPO DE POBLACIÓN; LA INCLUSIÓN EN EL TERCER PÁRRAFO DEL APARTADO DE “PRESENTACIÓN “ LA LEYENDA “... Y POR LA PUBLICACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DEL MARTES 3 DE JUNIO DEL 2003. PRIMERA SECCIÓN. PÁGINA 64...”; EN EL CUARTO PÁRRAFO DE LAS “NORMAS Y LINEAMIENTOS” LA LEYENDA “...SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA A FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LOS ASPECTOS SEÑALADOS EN EL ARTÍCULO 4 DE LOS ACUERDOS PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE FECHA 3 DE JUNIO DE 2003”, Y DEL SEXTO PÁRRAFO EL TEXTO : “...MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE...”.

ACUERDO del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expide el Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia.¹

Al margen un logotipo, que dice: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.-
Dirección General.

ACUERDO DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, POR EL QUE SE EXPIDE EL MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABENCIA.

BENJAMIN GONZALEZ ROARO, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con fundamento en los artículos 163 fracción VI de la Ley del ISSSTE y 21 fracción VII del Estatuto Orgánico del propio Instituto, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 establece como una de sus estrategias básicas, impulsar una mejora regulatoria interna en la Administración Pública Federal que facilite la actividad gubernamental y garantice la aplicación de controles indispensables. Así también, establecer programas de mejora continua en los procesos, organización y desempeño de las instituciones y de los servidores públicos, con objeto de hacer esfuerzos integrales y coordinados para la transparencia y el combate a la corrupción.

Que el Acuerdo que establece las disposiciones de ahorro en la Administración Pública Federal, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 28 de febrero de 2002, en su capítulo II denominado Ahorro Presupuestario, obliga a las entidades de la Administración Pública Federal a incluir acciones para la compactación de estructuras y reducir al mínimo indispensable los gastos de administración en las unidades administrativas que realicen funciones equivalentes a las oficinas mayores, y coordinaciones administrativas.

Que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en su Capítulo II denominado Obligaciones de Transparencia, artículo 7o. fracciones VII y VIII, obliga a los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Federal, a poner a disposición del público y actualizar la información de los servicios, trámites, requisitos y formatos que proporcionen.

Que este Instituto de Seguridad Social con el fin de contribuir en los procesos de transparencia y combate a la corrupción, ahorro presupuestario y mejora regulatoria, con fecha 29 de julio de 2002, publicó en el **Diario Oficial de la Federación**, el Acuerdo de la Junta Directiva 35.1275.2002, mediante el cual se autoriza la creación del Comité Institucional de Atención a Programas Federales (CIAPF), que tiene a su cargo, entre otras funciones, la de regulación, que permita al propio Instituto simplificar y reducir sus normas y procedimientos para agilizar la gestión interna.

Que la Junta Directiva, mediante Acuerdo número 30.1275.2002, aprobó las adecuaciones a la estructura básica de organización del Instituto, transformando a la Coordinación General de Atención al Derechohabiente de Unidad Administrativa Central, en Subdirección de Área, reubicándola en la Subdirección General Jurídica.

En virtud de lo anterior, la Subdirección de Atención al Derechohabiente, elaboró el Manual de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia, mismo que fue revisado y dictaminado por la Subdirección General Jurídica, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

ARTICULO PRIMERO.- Se expide el Manual de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia.

ARTICULO SEGUNDO.- El Manual indicado en el artículo anterior, formará parte de la normatividad vigente y deberá incluirse en el Prontuario Normativo Institucional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por lo tanto será de observancia obligatoria.

ARTICULO TERCERO.- La Subdirección de Atención al Derechohabiente, con la colaboración de la Coordinación General de Comunicación Social, deberá dar la publicidad necesaria al Manual que se expide a través del presente Acuerdo, entre los servidores públicos de las unidades administrativas centrales y desconcentradas del Instituto, a fin de garantizar su debida aplicación y cumplimiento.

ARTICULO CUARTO.- El Manual de referencia será objeto de un proceso continuo y permanente de actualización, por lo cual, toda propuesta de reforma o modificación que se pretenda realizar a su contenido, deberá ser previamente analizada y validada por la Subdirección General Jurídica, para su dictaminación y registro correspondiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El Manual a que se refiere este Acuerdo, entrará en vigor al día siguiente de la publicación del presente en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO.- El Manual que se expide estará a disposición de los interesados para su consulta en la Subdirección de Atención al Derechohabiente, Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social Delegacionales, Módulos de Atención al Derechohabiente y en las unidades administrativas donde se brinden seguros, prestaciones y servicios a la derechohabencia.

¹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 2003.

TERCERO.- Se abroga el Manual de Prestaciones y Servicios a la Derechohabencia, aprobado por Acuerdo de la Directora General del ISSSTE de fecha 30 de diciembre de 1998, y su actualización aprobada por el Subdirector General Jurídico y de Relaciones Laborales el 21 de agosto de 2002, así como cualquier otra disposición del mismo nivel que se oponga al Manual que se expide mediante este Acuerdo.

México, D.F., a 10 de marzo de 2003.- El Director General, **Benjamín González Roaro**.- Rúbrica.



ISSSTE

**SUBDIRECCIÓN GENERAL
JURÍDICA**

**MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES
Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA**

3 FECHA DE
AUTORIZACIÓN

NO. DE REGISTRO

Día Mes Año

VALIDO:

LIC. RENÉ FUJIWARA APODACA

**SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE**

DICTAMINACIÓN TÉCNICA:

LIC. GILBERTO RAMÍREZ CUADRA
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DICTAMINACIÓN JURÍDICA Y
REGISTRO DEL MANUAL

LIC. JORGE SOLÓRZANO ZINSÉR
SUBDIRECTOR DE LO CONSULTIVO

APROBÓ

DR. FERNANDO VIVEROS CASTAÑEDA
SUBDIRECTOR GENERAL JURÍDICO

AUTORIZO

LIC. BENJAMÍN GONZALEZ ROARO
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTE



ISSSTE

SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE LO CONSULTIVO.

No. de Registro: SGJ/MS/6
Expediente: F-633/03
Fecha: 10 de marzo de 2003

CÉDULA DE REGISTRO

Nombre del Manual: Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la
Derechohabiente

Unidad Administrativa: Subdirección de Atención al Derechohabiente

Comunico a esa Unidad Administrativa que después de haber dictaminado el Manual señalado, y habiendo cumplido con la normatividad en vigor, se le ha asignado el Registro Número: SGJ/MS/6

Asimismo, se informa que este instrumento normativo deberá ser actualizado permanentemente, por lo que todas sus modificaciones deberán ser enviadas oportunamente a esta Subdirección, para su dictaminación y registro correspondiente.

DICTAMINÓ:

LIC. RAFAEL XAVIER LIMÓN CORONA

REVISÓ:

LIC. ARNULFO HERRERA RAYA

APROBÓ:
EL SUBDIRECTOR DE LO CONSULTIVO

LIC. JORGE SOLÓRZANO ZINSER.



**CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN
SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE LO CONSULTIVO**

No. de Registro: SGJ/MS/6
Acuerdo de Expedición: 3 de junio de 2003.
Folio: 1522/2005
Fecha: 12 de julio de 2005.

Nombre del Instrumento: "Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiente".
Unidad Administrativa: Subdirección de Atención al Derechohabiente.

La Subdirección de Atención al Derechohabiente, a través de la Jefatura de Servicios de Orientación e Información, por oficio Núm. SGJ/SAD/JSOI/1163/05, remitió para su dictaminación y registro la actualización del Manual al rubro citado. Las propuestas versan sobre la integración de las cédulas de los trámites de "Cita Médica Vía Telefónica e Internet" (p. 17) correspondiente a las Prestaciones y Servicios proporcionados por la Subdirección General Médica; Consulta de Información Institucional (p. 71) y del "SIPE-WEB Pensiones" (p. 161), correspondiente a las Prestaciones y Servicios de la Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales; las cédulas de Aplicación de depósitos del 5% 172-92 por concepto de jubilación, en activos o separación del sector público (p. 197) Cancelación de garantías hipotecarias del primer convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras, Cancelación de garantías fiduciarias del segundo convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras (p. 200, 201), Certificación de pagos por crédito Fovissste (p. 204), Crédito hipotecario para adquisición, construcción, redención de pasivo, reparación, ampliación o mejoramiento de vivienda (p. 205, 207, 211 y 213), Devolución de descuentos indebidos (p. 223), Escrituración administrativa y/o notarial (p. 224), Estados de cuenta (p. 226), Liquidación anticipada de crédito (p. 228), Liquidación de crédito por autoseguro (p. 230), Registro de oferta de vivienda (p. 234), Registro de promotores (p. 235) y el Seguro de daños que protege las viviendas financiadas con crédito Fovissste (p. 237), correspondientes a las Prestaciones y Servicios del Fondo de la Vivienda; modificación del índice alfabético de Prestaciones y Servicios por Unidad Administrativa, y del índice de Prestaciones y Servicios que se otorgan a los diferentes grupos de la población; la inclusión en el tercer párrafo del apartado de "Presentación" la leyenda: "...y por la publicación en el Diario Oficial de la Federación del martes 3 de junio del 2003, Primera Sección, Página 64,..."; en el cuarto párrafo de las "Normas y Lineamientos" la leyenda: "...Subdirección General Jurídica a fin de dar cumplimiento a los aspectos señalados en el Artículo 4 de los Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 3 de junio del 2003", y del sexto párrafo el texto: "...Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente...".

En virtud de lo anterior, se comunica a esa unidad administrativa, que después de dictaminar la Actualización del Manual antes señalado y habiendo cumplido con la normatividad en vigor, con esta fecha ha quedado registrada en el Prontuario Normativo Institucional con el número SGJ/MS/6.2.

**SOLICITÓ
EL SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**

LIC. REME FUJIWARA APODACA

**EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y
REGISTRO DE MANUALES**

LIC. RAFAEL LIMÓN CORONA

REVISÓ

EL SUBDIRECTOR DE LO CONSULTIVO

LIC. SALVADOR G. ROCHA GONZÁLEZ

**EL JEFE DE SERVICIOS DE CONVENIOS Y
CONTRATOS**

LIC. ARNULFO HERRERA RAYA

APROBÓ

EL SUBDIRECTOR GENERAL JURÍDICO

DR. FERNANDO VIVEROS CASTAÑEDA



**MANUAL INSTITUCIONAL
DE
PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA
DERECHOHABIENTIA**



CONTENIDO

Presentación

I. Objetivos

II. Acuerdo

III. Lineamientos

IV. Índice alfabético de Prestaciones y Servicios por Unidad Administrativa

V. Índice de Prestaciones y Servicios que se otorgan a los diferentes grupos de la población

VI. Índice de Prestaciones y Servicios de acuerdo al artículo 3° de la Ley del ISSSTE

VII. Cédulas de Prestaciones y Servicios

1.- Contraloría General

2.- Subdirección General Médica

3.- Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales

4.- Dirección del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias

5.- Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE

6.- Subdirección General Jurídica

7.- Subdirección General de Finanzas

8.- Fondo de la Vivienda



PRESENTACIÓN

El presente “Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabientia” constituye un importante instrumento para los derechohabientes en virtud de que precisa la forma en que los trámites y servicios deben ser tramitados, los requisitos que para ello es necesario cumplir, los tiempos aproximados de respuesta, los horarios de atención en los diferentes centros de trabajo y las instancias a acudir para solicitarlos, fortaleciendo así la relación que prevalece entre el ISSSTE y su población derechohabiente.

Este Manual debe mantenerse permanentemente actualizado con la participación de todos, mediante la aplicación y desarrollo de una cultura por la calidad y el mejoramiento continuo de los seguros, prestaciones y servicios. Es el resultado de un esfuerzo institucional orientado a transformar los sistemas de atención al público mediante la desregulación y la simplificación de los trámites y servicios, que se traducen en una mejoría de los diversos procedimientos administrativos, con la finalidad de que los derechohabientes reciban una atención eficiente, eficaz, cálida, más humana y satisfactoria por parte del Instituto y de sus servidores públicos.

En virtud de lo anteriormente señalado y en cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 163, Fracción VI de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el Artículo 21, Fracción VII del Estatuto Orgánico del propio Instituto, y por la publicación en el Diario Oficial de la Federación del martes 3 de junio de 2003, Primera Sección, pag. 64, se tiene a bien expedir el presente “Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabientia”, para los fines que mejor convengan al mejoramiento y desarrollo de la administración pública.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

I. OBJETIVOS

GENERAL:

Contar con un instrumento jurídico - administrativo para la orientación e información al público usuario, de manera precisa y en lenguaje sencillo acerca de las prestaciones, seguros y servicios que otorga el ISSSTE, con objeto de proporcionar transparencia y confianza a los usuarios, así como claridad y seguridad en los términos en que le serán otorgados los servicios.

ESPECIFICOS:

Fortalecer los mecanismos de orientación e información a los derechohabientes, haciendo públicos los requisitos y los tiempos de resolución de las prestaciones, seguros y servicios, que coadyuven a la optimización de los esquemas de organización y funcionamiento de la institución y a la atención oportuna a los usuarios.

Aplicar mecanismos innovadores para privilegiar la atención de los usuarios, mediante el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, a través de la instrumentación de acciones de modernización para la desregulación y simplificación de los trámites y servicios, con objeto de brindar éstos en forma eficiente y eficaz a los derechohabientes.

Contar con un instrumento técnico de consulta y capacitación para los servidores públicos, especialmente para los encargados de brindar atención y servicios a los derechohabientes.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

II.- ACUERDO

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

Martes 3 de junio de 2003

(Primera Sección) Pág. 68

ACUERDO del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expide el Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabientia.

BENJAMIN GONZALEZ ROARO, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con fundamento en los artículos 163 fracción VI de la Ley del ISSSTE y 21 fracción VII del Estatuto Orgánico del propio Instituto, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 establece como una de sus estrategias básicas, impulsar una mejora regulatoria interna en la Administración Pública Federal que facilite la actividad gubernamental y garantice la aplicación de controles indispensables. Así también, establecer programas de mejora continua en los procesos, organización y desempeño de las instituciones y de los servidores públicos, con objeto de hacer esfuerzos integrales y coordinados para la transparencia y el combate a la corrupción.

Que el Acuerdo que establece las disposiciones de ahorro en la Administración Pública Federal, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 28 de febrero de 2002, en su capítulo II denominado Ahorro Presupuestario, obliga a las entidades de la Administración Pública Federal a incluir acciones para la compactación de estructuras y reducir al mínimo indispensable los gastos de administración en las unidades administrativas que realicen funciones equivalentes a las oficinas mayores, y coordinaciones administrativas.

Que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en su Capítulo II denominado Obligaciones de Transparencia, artículo 7o. fracciones VII y VIII, obliga a los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Federal, a poner a disposición del público y actualizar la información de los servicios, trámites, requisitos y formatos que proporcionen.

Que este Instituto de Seguridad Social con el fin de contribuir en los procesos de transparencia y combate a la corrupción, ahorro presupuestario y mejora regulatoria, con fecha 29 de julio de 2002, publicó en el **Diario Oficial de la Federación**, el Acuerdo de la Junta Directiva 35.1275.2002, mediante el cual se autoriza la creación del Comité Institucional de Atención a Programas Federales (CIAPF), que tiene a su cargo, entre otras funciones, la de regulación, que permita al propio Instituto simplificar y reducir sus normas y procedimientos para agilizar la gestión interna.

Que la Junta Directiva, mediante Acuerdo número 30.1275.2002, aprobó las adecuaciones a la estructura básica de organización del Instituto, transformando a la Coordinación General de Atención al Derechohabiente de Unidad Administrativa Central, en Subdirección de Área, reubicándola en la Subdirección General Jurídica.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

En virtud de lo anterior, la Subdirección de Atención al Derechohabiente, elaboró el Manual de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, mismo que fue revisado y dictaminado por la Subdirección General Jurídica, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO

ARTICULO PRIMERO.- Se expide el Manual de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia.

ARTICULO SEGUNDO.- El Manual indicado en el artículo anterior, formará parte de la normatividad vigente y deberá incluirse en el Prontuario Normativo Institucional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por lo tanto será de observancia obligatoria.

ARTICULO TERCERO.- La Subdirección de Atención al Derechohabiente, con la colaboración de la Coordinación General de Comunicación Social, deberá dar la publicidad necesaria al Manual que se expide a través del presente Acuerdo, entre los servidores públicos de las unidades administrativas centrales y desconcentradas del Instituto, a fin de garantizar su debida aplicación y cumplimiento.

ARTICULO CUARTO.- El Manual de referencia será objeto de un proceso continuo y permanente de actualización, por lo cual, toda propuesta de reforma o modificación que se pretenda realizar a su contenido, deberá ser previamente analizada y validada por la Subdirección General Jurídica, para su dictaminación y registro correspondiente.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

III. LINEAMIENTOS

La Subdirección de Atención al Derechohabiente, es la unidad administrativa responsable del Instituto de integrar el Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, conjuntamente con aquellas áreas involucradas en la prestación de los beneficios que otorga la Ley.

Todas las áreas responsables en brindar atención al público deberán sujetarse a la información y lineamientos contenidos en este Manual.

Cada Unidad Administrativa Central y Desconcentrada, tiene la responsabilidad de desarrollar un procedimiento administrativo por cada uno de los trámites y servicios que brinda el Instituto, en los términos, condiciones, horarios y plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

Las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas que por necesidades de operación deseen hacer modificaciones a los servicios y / o trámites que prestan, deberán de proponerlas mediante oficio a la Subdirección de Atención al Derechohabiente para su inclusión en el Manual, el cual una vez actualizado, deberá remitirse a la Subdirección General Jurídica a fin de dar cumplimiento a los aspectos señalados en el **Artículo 4** de los Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 3 de junio de 2003.

La actualización del Manual, se realizará de acuerdo a las reformas legales y documentos normativos vigentes que establezca la Ley del ISSSTE, y las reglamentaciones correspondientes.

El personal que se encuentre ubicado en Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente, así como en oficinas tramitadoras, deberá tener en sus equipos informáticos el Sistema del Manual Institucional de Prestaciones y Directorio Institución SIMAPDI, que contiene las cédulas del Manual, o en su defecto un ejemplar del mismo para orientar, informar y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las áreas de atención al derechohabiente que orienten con equipos informáticos, deberán tener cargada en su sistema de información el Sistema del Manual Institucional de Prestaciones y Directorio Institución SIMAPDI y proporcionar al usuario copia de la cédula del servicio que soliciten, en su caso.

El Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, es de observancia general y obligatoria para todas las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas del Instituto, y para todos los servidores públicos responsables en la tramitación y / o prestación de un servicio.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

IV. INDICE ALFABÉTICO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

Página

1. Contraloría General

Atención de quejas y denuncias.....	1
-------------------------------------	---

2. Subdirección General Médica

Atención a la niñez.....	3
Atención dental especializada.....	4
Atención hospitalaria.....	5
Atención del embarazo, parto, puerperio y control prenatal.....	6
Atención médica de urgencias.....	7
Atención médica especializada.....	8
Atención médica familiar.....	9
Atención médica neuropsiquiátrica.....	10
Atención prehospitalaria en domicilio y centro de trabajo.....	11
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Atención primaria de salud en centros de trabajo.....	13
Ayuda para lactancia.....	14
Canastilla de maternidad.....	15
Cirugía ambulatoria.....	16
Cita médica vía telefónica e internet.....	17
Constancias de tiempo.....	19
Detección de diabetes mellitus.....	20
Detección de enfermedades de transmisión sexual.....	21
Detección de estreptococcias y fiebre reumática.....	22
Detección de hipertensión arterial.....	23
Detección de obesidad.....	24
Detección de tuberculosis.....	25
Detección oportuna de cáncer cérvico uterino y mamario.....	26
Dictamen médico otorgado por acuerdos, decretos y convenios presidenciales.....	28
Dictamen médico para cambio de actividades.....	29
Dictamen médico para vigencia de derechos.....	30
Dictamen médico por edad crono - biológica.....	31
Dictamen médico por transmisión de pensión.....	32
Educación para la salud.....	33
Extensión hospitalaria " Hospital en casa ".....	34
Hidratación oral.....	35
Hospedaje para enfermos foráneos.....	36
Licencias médicas.....	37
Medicina preventiva, detección y diagnóstico automatizado (CLIDDA).....	38
Orientación alimentaria.....	39
Prevención de problemas bucodentales.....	40
Prevención y control de enfermedades prevenibles por vacunación.....	41
Servicio de planificación familiar.....	42
Suministro de medicamentos.....	43
Traslado de enfermos.....	44
Traslado de un hospital no institucional a uno del ISSSTE.....	45
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (Por causas ajenas al desempeño de su trabajo).....	46
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (Por riesgo o enfermedad de trabajo).....	47



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Página

3.Subdirección General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales

Actividades deportivas y recreativas	48
Actualización de domicilio particular	49
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Asesoría sobre integración y registro de Comisiones Mixtas de Seguridad, Higiene y medio ambiente en el trabajo	51
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Atención médica a recién nacido	54
Atención preferencial de trabajo social	55
Atención preferencial de trabajo social a pensionistas por riesgos del trabajo	56
Autorización para recibir atención médica en otra Delegación o en otra Clínica	57
Cambio de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista	58
Cambio de radicación de pago	59
Cambio de radicación de pago de pensionistas por riesgos del trabajo	60
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Capacitación productiva y pláticas en favor de la economía de jubilados y pensionados	62
Capacitación y adiestramiento	63
Capacitación y difusión de carácter preventivo	65
Certificación de solicitudes de crédito	66
Certificación de solicitudes de credito de pensiones por riesgos del trabajo	67
Centro de convivencia para pensionados y jubilados Convive – México	68
Centro recreativo y cultural ISSSTE HUIXTLA	69
Constancia de vigencia de derechos para el ingreso a Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE	70
Consulta de Información Institucional	71
Continuación voluntaria al régimen obligatorio del seguro de enfermedades, maternidad y medicina preventiva	73
Corrección de datos en documentos para trámite de pensiones	74
Corrección de datos en pensiones por riesgos del trabajo	75
Corrección del registro federal de contribuyentes en el sistema integral de crédito (R. F. C.)	76
Cursos de oficios y manualidades	77
Cursos y conferencias de desarrollo humano	78
Descuento en colegiaturas	79
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Dictaminación médica de invalidez ajena al servicio	81
Distribución de pases de cortesía	82
Educación abierta	83
Estado de cuenta individual	84
Estado de cuenta por préstamo hipotecario – ISSSTE	85
Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil	86
Hotel ISSSTE BUGAMBILIAS	87
Incapacidad total temporal a consecuencia de un riesgo de trabajo	88
Indemnización global (Devolución de cuotas)	89
Indemnización global (Reintegro de cuotas)	92
Indemnización por nupcias	93
Indemnización por nupcias para pensionistas por riesgos de trabajo	94
Nombramiento de representante	95
Nombramiento de representante de pensionista por riesgo de trabajo	96
Obtención de descuentos para la compra de bienes y servicios: sistema integral de tiendas y farmacias	97
Orientar a la población pensionaria sobre procedimiento para recibir el servicio médico en los diferentes niveles de atención	98



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Página

Otorgamiento de pensión de retiro por edad y tiempo de servicios	99
Otorgamiento de pensión por cesantía en edad avanzada.....	100
Otorgamiento de pensión por desaparición del pensionista	101
Otorgamiento de pensión por invalidez	104
Otorgamiento de pensión por jubilación	105
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista	106
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista por riesgo de trabajo.....	109
Otorgamiento de pensión por muerte del trabajador	112
Otorgamiento del registro de las comisiones mixtas de Seguridad e Higiene	115
Otorgamiento de tarjetas de descuento en eventos recreativos, culturales, bienes y servicios	116
Pago de aparatos de prótesis y órtesis a consecuencia de un riesgo de trabajo	117
Pago por caja.....	118
Pensión alimenticia	119
Pensión por incapacidad parcial permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo	120
Pensión por incapacidad total permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo.....	122
Pensión por muerte del trabajador a consecuencia de un riesgo de trabajo	124
Pláticas de educación para la salud	126
Préstamos a corto plazo	127
Préstamos a corto plazo especiales para damnificados.....	128
Préstamos a corto plazo especiales para pensionistas	129
Préstamos a corto plazo para turismo social.....	130
Préstamos a mediano plazo.....	131
Préstamos complementarios.....	132
Promoción de eventos culturales institucionales	134
Promoción de publicaciones específicas.....	135
Reexpedición de cheques cancelados de pensiones por riesgos del trabajo	136
Reexpedición de documentos oficiales emitidos por el ISSSTE a pensionistas por riesgos de trabajo	137
Registro de asociaciones de jubilados y pensionados del gobierno federal	138
Registro de familiares derechohabientes (Esposa)	139
Registro de familiares derechohabientes (Esposo)	140
Registro de familiares derechohabientes (Concubina)	141
Registro de familiares derechohabientes (Ascendientes).....	143
Registro de familiares derechohabientes (Hijos)	145
Registro de familiares derechohabientes (Concubinario)	147
Regularización y / o aclaración de descuentos.....	149
Reposición de gastos de funeral	150
Reposición de gastos de funeral por fallecimiento del pensionista.....	151
Servicio social	152
Servicios bibliotecarios en el instituto	154
Servicios condicionados de atención obstétrica	155
Servicios culturales otorgados en el Instituto	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Servicios funerarios (venta de fosas)	160
SIPE - WEB Pensiones.....	161
Subsidio por enfermedad o accidente no profesional.....	163
Supervisión y evaluación.....	165
Transmisión de pensión por muerte del pensionista por incapacidad parcial o total permanente.....	166
Verificación de vigencia de derechos	168
Verificación de vigencia de derechos de pensiones por riesgos del trabajo	169



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Página

4. Dirección del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias

Comercialización de muebles, línea blanca y electrónica. Créditos Institucionales	170
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de supermercado	171
Comercialización de productos básicos (no abarrotes), línea blanca, electrónica y automóviles. Créditos del Programa CredISSSTE	172

5. Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE

Crédito turístico	173
Servicios turísticos	175

6. Subdirección General Jurídica

Atención a derechos humanos	176
Atención a quejas por servicios médicos	177
Atención, orientación e información a grupos organizados	178
Autorización de venta de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE a favor de terceros derechohabientes	179
Cancelación de hipoteca	181
Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE – Tel	185
Correo del Director General (Pagina WEB)	186
Evaluación y atención a quejas directas	187
Orientación e información	188
Otorgamiento de testamento público abierto	189
Solicitud de queja médica	190
Solicitud de reembolso por atención de servicios médicos Extrainstitucionales	191
Solicitud de servicios	192
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194

7. Subdirección General de Finanzas

Expedición de reporte de cheques cancelados por fallecimiento de pensionados	195
Pago de gastos de funeral a jubilados, pensionados y trabajadores en activo Nota: actividad de la tesorería general y subdelegaciones de administración, exclusivamente para el pago	196

8. Fondo de la Vivenda

Aplicación de depósitos del 5% 72-92 por concepto de jubilación, en activo o separación del sector público	197
Atención a titulares de crédito y trabajadores derechohabientes	199
Cancelación de garantías fiduciarias del segundo convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras	200
Cancelación de garantías hipotecarias del primer convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras	201
Cancelación de gravámenes de créditos de vivienda financiada, unitarios, cofinanciados y garantías fiduciarias	202
Certificación de pagos por crédito FOVISSSTE	204
Crédito hipotecario para adquisición de vivienda	205
Crédito hipotecario para construcción de vivienda	207
Crédito hipotecario para pago de enganche y / o gastos de escrituración	209
Crédito hipotecario para redención de pasivo	211
Crédito hipotecario para reparación, ampliación o mejoramiento de vivienda	213
Devolución de depósitos del 5% por defunción con y sin crédito FOVISSSTE	215
Devolución de depósitos del 5% por incapacidad total y permanente con y sin crédito FOVISSSTE	217
Devolución de depósitos del 5% por jubilación con y sin crédito FOVISSSTE	219



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Página

Devolución de depósitos del 5% por separación del sector público con y sin crédito FOVISSSTE	221
Devolución de descuentos indebidos	223
Escrituración administrativa y/o Notarial.....	224
Estados de cuenta	226
Liquidación anticipada de crédito	228
Liquidación de crédito por autoseguro	230
Pagos directos por caja o bancos (BBV-BANCOMER y SANTANDER MEXICANO) por concepto de amortización de crédito	232
Prórrogas de pago	233
Registro de oferta de vivienda.....	234
Registro de promotores.....	235
Regularización de descuentos	236
Seguro de daños que protege las viviendas financiadas con crédito FOVISSSTE.....	237



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

V. ÍNDICE DE PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE SE OTORGAN A LOS DIFERENTES GRUPOS DE LA POBLACIÓN

Página

Pensionados y Jubilados

Atención de quejas y denuncias.....	1
Atención dental especializada	4
Atención hospitalaria	5
Atención médica de urgencias	7
Atención médica especializada	8
Atención médica familiar	9
Atención médica neuropsiquiatría	10
Atención prehospitalaria en domicilio y centro de trabajo.....	11
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Cirugía ambulatoria	16
Cita médica vía telefónica e internet	17
Detección de diabetes mellitus.....	20
Detección de enfermedades de transmisión sexual	21
Detección de hipertensión arterial	23
Detección de obesidad.....	24
Detección de tuberculosis	25
Detección oportuna y control de cáncer cérvico uterino y mamario.....	26
Dictamen médico para vigencia de derechos	30
Educación para la salud	33
Extensión hospitalaria “hospital en casa”	34
Hospedaje para enfermos foraneos	36
Medicina preventiva, detección y diagnóstico automatizado (CLIDDA)	38
Prevención de problemas buco dentales.....	40
Suministro de medicamentos	43
Traslado de enfermos	44
Traslado de in hospital no institucional a uno del ISSSTE.....	45
Actividades deportivas y recreativas	48
Actualización de domicilio particular	49
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Atención médica a recién nacido.....	54
Atención preferencial de trabajo social.....	55
Atención preferencial de trabajo social a pensionistas por riesgos del trabajo	56
Autorización para recibir atención médica en otra delegación o en otra clínica.....	57
Cambio de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista	58
Cambio de radicación de pago.....	59
Cambio de radicación de pago de pensionistas por riesgos del trabajo	60
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Capacitación productiva y pláticas en favor de la economía de jubilados y pensionados.....	62
Certificación de solicitudes de crédito	66
Certificación de solicitudes de crédito de pensiones por riesgos del trabajo	67
Centro de convivencia para pensionados y jubilados Convive – México	68
Centro recreativo y cultural ISSSTE HUIXTLA.....	69
Consulta de Información Institucional.....	71
Corrección de datos en documentos para trámite de pensiones	74
Corrección de datos en pensiones por riesgos del trabajo.....	75
Corrección del registro federal de contribuyentes en el sistema integral de crédito (R.F.C.).....	76
Cursos de oficios y manualidades	77
Descuento en colegiaturas.....	79



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Distribución de pases de cortesía	82
Estado de cuenta individual	84
Estado de cuenta por préstamo hipotecario-ISSSTE	85
Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS	87
Indemnización por nupcias.....	93
Indemnización por nupcias para pensionistas por riesgos de trabajo	94
Nombramiento de representante.....	95
Nombramiento de representante de pensionista por riesgo de trabajo	96
Obtención de descuentos para la compra de bienes y servicios: sistema integral de tiendas y farmacias	97
Orientar a la población pensionaria sobre procedimiento para recibir el servicio médico en los diferentes niveles de atención	98
Otorgamiento de tarjetas de descuento en eventos recreativos, culturales, bienes y servicios	116
Pensión alimenticia	119
Pláticas de educación para la salud	126
Préstamo a corto plazo	127
Préstamo a corto plazo especiales para damnificados.....	128
Préstamos a corto plazo especiales para pensionistas	129
Préstamo a corto plazo para turismo social	130
Préstamo a mediano plazo.....	131
Préstamos complementarios.....	132
Promoción de eventos culturales institucionales	134
Promoción de publicaciones específicas.....	135
Reexpedición de cheques cancelados de pensiones por riesgos del trabajo	136
Reexpedición de documentos oficiales emitidos por el issste a pensionistas por riesgos de trabajo	137
Registro de asociaciones de jubilados y pensionados del gobierno federal	138
Registro de familiares derechohabientes (Esposa)	139
Registro de familiares derechohabientes (Esposo)	140
Registro de familiares derechohabientes (Concubina)	141
Registro de familiares derechohabientes (Ascendientes).....	143
Registro de familiares derechohabientes (Hijos)	145
Registro de familiares derechohabientes (Concubinario)	147
Regularización y/o aclaración de descuentos.....	149
Reposición de gastos de funeral	150
Servicios bibliotecarios en el instituto	154
Servicios condicionados de atención obstétrica	155
Servicios culturales otorgados en el instituto.....	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Servicios funerarios (venta de fosas)	160
SIPE – WEB Pensiones	161
Supervisión y evaluación.....	165
Transmisión de pensión por muerte del pensionista por incapacidad parcial o total permanente.....	166
Verificación de vigencia de derechos	168
Verificación de vigencia de derechos de pensiones por riesgos del trabajo	169
Comercialización de muebles, línea blanca y electrónica. Créditos Institucionales	170
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de Supermercado	171
Crédito turístico.....	173
Servicios Turísticos	175
Atención a derechos humanos.....	176
Atención a quejas por servicios médicos.....	177
Atención, orientación e información a grupos organizados	178
Autorización de venta de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE a favor de terceros	
Derechohabientes	179
Cancelación de hipoteca	181



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE-TEL	185
Correo del Director General (Página WEB).....	186
Evaluación y atención directa.....	187
Orientación e información	188
Otorgamiento de testamento público abierto.....	189
Solicitud de queja médica	190
Solicitud de reembolso por atención de servicios médicos extrainstitucionales.....	191
Solicitud de servicios.....	192
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194
Devolución de depósitos del 5% por incapacidad total y permanente con y sin crédito FOVISSSTE.....	217
Devolución de depósitos del 5% por jubilación con y sin crédito FOVISSSTE	219

Población Abierta

Atención de quejas y denuncias.....	1
Atención médica de urgencias	7
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Detección oportuna de cáncer cérvico uterino y mamario	26
Educación para la salud.....	33
Hidratación oral.....	35
Orientación alimentaria	39
Prevención y control de enfermedades prevenibles por vacunación	41
Servicio de planificación familiar	42
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Centro recreativo y cultural ISSSTE HUIXTLA.....	69
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Distribución de pases de cortesía	82
Estado de cuenta individual	84
Hotel ISSSTE BUGAMBILIAS.....	87
Otorgamiento de pensión por invalidez	104
Servicio social	152
Servicios bibliotecarios en el instituto	154
Servicios culturales otorgados en el instituto.....	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de Supermercado	171
Atención a derechos humanos.....	176
Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones.....	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE-TEL	185
Correo del Director General (Página WEB).....	186
Orientación e información	188
Solicitud de Servicios	192
Expedición de reporte de cheques cancelados por fallecimiento de pensionados	195
Pago de gastos de funeral a jubilados, pensionados y trabajadores en activo NOTA: actividad de la tesorería general y subdelegaciones de administración, exclusivamente para el pago	196

Familiares Derechohabientes

Atención de quejas y denuncias.....	1
Atención a la niñez.....	3
Atención médica dental especializada.....	4
Atención hospitalaria	5
Atención del embarazo, parto, puerperio y control prenatal	6
Atención médica de urgencias	7



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Atención médica especializada	8
Atención médica familiar	9
Atención médica neuropsiquiátrica.....	10
Atención prehospitalaria en domicilio y centro de trabajo.....	11
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Ayuda para lactancia.....	14
Canastilla de maternidad.....	15
Cirugía ambulatoria.....	16
Cita médica vía telefónica e internet	17
Detección de diabetes mellitus.....	20
Detección de enfermedades de transmisión sexual	21
Detección de estreptococcias y fiebre reumática	22
Detección de hipertensión arterial	23
Detección de obesidad.....	24
Detección de tuberculosis	25
Detección oportuna y control de cáncer cérvico uterino y mamario.....	26
Dictamen médico para vigencia de derechos	30
Dictamen médico por transmisión de pensión.....	32
Educación para la salud.....	33
Extensión hospitalaria “ Hospital en casa “	34
Hidratación oral.....	35
Hospedaje para enfermos foráneos	36
Orientación alimentaria	39
Prevención de problemas bucodentales.....	40
Prevención y control de enfermedades prevenibles por vacunación	41
Servicio de planificación familiar	42
Suministro de medicamentos	43
Traslado de enfermos	44
Traslado de un hospital no institucional a uno del ISSSTE	45
Actividades deportivas y recreativas	48
Autorización para recibir atención médica en otra Delegación o en otra Clínica	57
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Centro recreativo y cultural ISSSTEHUIXTLA.....	69
Cursos de oficios y manualidades.....	77
Descuento en colegiaturas.....	79
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Distribución de pases de cortesía	82
Estado de cuenta individual	84
Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS.....	87
Indemnización global (reitegro de cuotas).....	92
Otorgamiento de pensión por desaparición del pensionista	101
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista	106
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista por riesgo de trabajo.....	109
Otorgamiento de pensión por muerte del trabajador	112
Pensión por muerte del trabajador a consecuencia de un riesgo de trabajo	124
Reposición de gastos de funeral por fallecimiento del pensionista.....	151
Servicios bibliotecarios en el instituto	154
Servicios culturales otorgados en el instituto.....	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Servicios funerarios (venta de fosas)	160
Comercialización de muebles, línea blanca y electrónica. Créditos Institucionales	170
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de Supermercado	171
Servicios Turísticos	175



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Atención a derechos humanos.....	176
Atención a quejas por servicios médicos.....	177
Autorización de venta de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE a favor de terceros	
Derechohabientes	179
Cancelación de hipotecas	181
Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE-TEL	185
Correo del Director General (Página WEB).....	186
Evaluación y atención a quejas directas.....	187
Orientación e información	188
Solicitud de queja médica	190
Solicitud de reembolso por atención de servicios médicos extrainstitucionales.....	191
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194
Solicitud de servicios.....	192
Pago de gastos de funeral a jubilados, pensionados y trabajadores en activo Nota: actividad de la tesorería general y subdelegaciones de administración, exclusivamente para el pago	196
Devolución de depósitos del 5% por defunción con y sin crédito Fovissste.....	215
Devolución de depósitos del 5% por incapacidad total y permanente, con o sin crédito Fovissste.....	217
Devolución de depósitos del 5% por separación del sector público con y sin crédito Fovissste	221
Devolución de descuentos indebidos	223
Liquidación de crédito por autoseguro	230
Registro de oferta de vivienda.....	234
Registro de promotores.....	235

Trabajadores

Atención de quejas y denuncias.....	1
Atención dental especializada	4
Atención hospitalaria	5
Atención del embarazo, parto, puerperio y control prenatal	6
Atención médica de urgencias	7
Atención médica especializada	8
Atención médica familiar	9
Atención médica neuropsiquiatría	10
Atención prehospitalaria en domicilio y centro de trabajo.....	11
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Atención primaria de salud en centros de trabajo	13
Ayuda para lactancia.....	14
Canastilla de maternidad.....	15
Cirugía ambulatoria	16
Cita médica vía telefónica e internet	17
Constancia de tiempo	19
Detección de diabetes millitus	20
Detección de enfermedades de transmisión sexual	21
Detección de estreptococcias y fiebre reumática	22
Detección de hipertensión arterial	23
Detección de obesidad.....	24
Detección de tuberculosis	25
Detección oportuna y control de cáncer cervico uterino y mamario.....	26
Dictamen médico otorgado por acuerdos, decretos y convenios presidenciales	28
Dictamen médico para cambio de actividades	29
Dictamen médico por edad crono - biológica	31
Extensión hospitalaria “hospital en casa”	34
Hidratación oral.....	35
Hospedaje para enfermos foráneos	36



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Licencias médicas	37
Medicina preventiva, detección y diagnóstico automatizado (CLIDDA)	38
Orientación alimentaria	39
Prevención de problemas bucodentales.....	40
Prevención y control de enfermedades prevenibles por vacunación	41
Servicio de planificación familiar	42
Surtimiento de medicamentos	43
Traslado de enfermos	44
Traslado de un hospital no institucional a un del ISSSTE	45
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (Por causas ajenas al desempeño de su trabajo)	46
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (Por riesgo o enfermedad de trabajo).....	47
Actividades deportivas y recreativas	48
Actualización de domicilio particular	49
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Asesoría sobre integración y registro de comisiones mixtas de seguridad, higiene y medio ambiente en el trabajo.....	51
Atención médica a recién nacido.....	54
Autorización para recibir atención médica en otra delegación o en otra clínica.....	57
Cambio de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista	58
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Capacitación y adiestramiento	63
Capacitación y difusión de carácter preventivo	65
Centro recreativo y cultural ISSSTE HUIXTLA.....	69
Constancia de vigencia de derechos para el ingreso a estancias de bienestar y desarrollo infantil del ISSSTE ..	70
Consulta de información institucional	71
Continuación voluntaria al régimen obligatorio del seguro de enfermedades, maternidad y medicina preventiva	73
Corrección del registro federal de contribuyentes en el sistema integral de crédito (R. F. C.).....	76
Cursos de oficios y manualidades.....	77
Cursos y conferencias de desarrollo humano	78
Descuento en colegiaturas.....	79
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Dictaminación médica de invalidez ajena al servicio	81
Distribución de pases de cortesía	82
Educación abierta	83
Estado de cuenta individual	84
Estado de cuenta por préstamo hipotecario – ISSSTE	85
Estancias para el bienestar y desarrollo infantil.....	86
Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS.....	87
Incapacidad total temporal a consecuencia de un riesgo de trabajo	88
Indemnización global (Devolución de cuotas)	89
Indemnización global (Reintegro de cuotas)	92
Otorgamiento de pensión de retiro por edad y tiempo de servicios	99
Otorgamiento de pensión por cesantía en edad avanzada.....	100
Otorgamiento de pensión por invalidez	104
Otorgamiento de pensión por jubilación	105
Otorgamiento del registro de las comisiones mixtas de seguridad e higiene.....	115
Pago de aparatos de prótesis y órtesis a consecuencia de un riesgo de trabajo	117
Pago por caja.....	118
Pensión por incapacidad parcial permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo	120
Pensión por incapacidad total permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo.....	122
Préstamos a corto plazo	127
Préstamos a corto plazo especiales para damnificados	128
Préstamos a corto plazo para turismo social.....	130



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Préstamos a mediano plazo.....	131
Préstamos complementarios.....	132
Registro de familiares derechohabientes (Esposa)	139
Registro de familiares derechohabientes (Esposo)	140
Registro de familiares derechohabientes (Concubina)	141
Registro de familiares derechohabientes (Ascendientes).....	143
Registro de familiares derechohabientes (Hijos)	145
Registro de familiares derechohabientes (Concubinario)	147
Regularización y / o aclaración de descuentos.....	149
Servicios bibliotecarios en el instituto	154
Servicios condicionados de atención obstétrica	155
Servicios culturales otorgados en el instituto.....	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Servicios funerarios (venta de fosas)	160
Subsidio por enfermedad o accidente no profesional.....	163
Comercialización de muebles, línea blanca y electrónica. Créditos Institucionales	170
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de Supermercado	171
Comercialización de productos básicos (no abarrotes), línea blanca, electrónica y automóviles. Créditos del Programa credISSSTE	172
Crédito turístico	173
Servicios Turísticos	175
Atención a derechos humanos.....	176
Atención a quejas por servicios médicos.....	177
Atención, orientación e información a grupos organizados	178
Autorización de venta de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE a favor de terceros Derechohabientes	179
Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE-TEL	185
Correo del Director General (Página WEB).....	186
Evaluación y atención directa.....	187
Orientación e información	188
Otorgamiento de testamento público abierto.....	189
Solicitud de queja médica	190
Solicitud de reembolso por atención de servicios médicos extrainstitucionales.....	191
Solicitud de servicios.....	192
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194
Aplicación de depósitos del 5% 72-92 por concepto de jubilación, en activo o separación del sector público	197
Atención a titulares de crédito y trabajadores derechohabientes.....	199
Cancelación garantías fiduciarias del segundo convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras.....	200
Cancelación garantías hipotecarias del primer convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras	201
Cancelación de gravámenes de créditos de vivienda financiada, unitarios, cofinanciados y garantías fiduciarias	202
Certificación de pagos por crédito Fovissste	204
Crédito hipotecario para adquisición de vivienda	205
Crédito hipotecario para construcción de vivienda	207
Crédito hipotecario para pago de enganche y / o gastos de escrituración	209
Crédito hipotecario para redención de pasivo.	211
Crédito hipotecario para reparación, ampliación o mejoramiento de vivienda	213
Devolución de depósitos del 5% por separación del sector público con y sin crédito Fovissste	221
Devolución de descuentos indebidos	223
Escrituración administrativa y/o notarial	224
Estados de cuenta	226
Liquidación anticipada de crédito	228



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Liquidación de crédito por autoseguro	230
Pagos directos por caja o bancos (BBV-BANCOMER y SANTANDER MEXICANO) por concepto de amortización de crédito	232
Prórrogas de pago	233
Registro de oferta de vivienda.....	234
Registro de promotores.....	235
Regularización de descuentos	236
Seguro de daños que protege las viviendas financiadas con crédito del FOVISSSTE.....	237



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

VI. ÍNDICE DE PRESTACIONES Y SERVICIOS DE ACUERDO AL ARTÍCULO 3º, DE LA LEY DEL ISSSTE

Página

Fracción I, Medicina Preventiva

Atención médica neuropsiquiátrica.....	10
Atención primaria de salud a población derechohabiente en zonas marginadas.....	12
Atención primaria de salud en centros de trabajo	13
Detección de diabetes mellitus.....	20
Detección de enfermedades de transmisión sexual	21
Detección de estreptococcias y fiebre reumática	22
Detección de hipertensión arterial	23
Detección de obesidad.....	24
Detección de tuberculosis	25
Detección oportuna y control de cáncer cérvico uterino y mamario.....	26
Educación para la salud	33
Hidratación Oral	35
Hospedaje para enfermos foraneos	36
Orientación alimentaria	39
Prevención de problemas bucodentales.....	40
Prevención y control de enfermedades prevenibles por vacunación	41
Servicio de planificación familiar	42
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Autorización para recibir atención médica en otra Delegación o en otra Clínica	57
Continuación voluntaria al régimen obligatorio del seguro de enfermedades, maternidad y medicina preventiva	73
Orientar a la población pensionaria sobre procedimiento para recibir el servicio médico en los diferentes niveles de atención	98
Pláticas de educación para la salud	126

Fracción II, Seguro de Enfermedades y Maternidad

Atención a la niñez.....	3
Atención dental especializada	4
Atención hospitalaria	5
Atención del embarazo, parto, puerperio y control prenatal	6
Atención médica de urgencias	7
Atención médica especializada	8
Atención médica familiar	9
Ayuda para lactancia.....	14
Canastilla de maternidad.....	15
Cirugía ambulatoria.....	16
Cita médica vía telefónica e internet	17
Dictamen médico para cambio de actividad	29
Dictamen médico para vigencia de derechos	30
Extensión hospitalaria "hospital en casa"	34
Hospedaje para enfermos foraneos	36
Licencias médicas.....	37
Medicina preventiva, detección y diagnóstico automatizado (CLIDDA)	38
Suministro de medicamentos	43
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Atención médica a recién nacido.....	54
Autorización para recibir atención médica en otra delegación o en otra clínica.....	57
Continuación voluntaria al régimen obligatorio del seguro de enfermedades, maternidad y medicina preventiva	73
Registro de familiares derechohabientes (Esposa)	139
Registro de familiares derechohabientes (Esposo)	140



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

Registro de familiares derechohabientes (Concubina)	141
Registro de familiares derechohabientes (Ascendientes)	143
Registro de familiares derechohabientes (Hijos)	145
Registro de familiares derechohabientes (Concubinario)	147
Servicios condicionados de atención obstétrica	155
Subsidio por enfermedad o accidente no profesional	163

Fracción III, Servicios de Rehabilitación Física y Mental

Hospedaje para enfermos foraneos	36
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53

Fracción IV, Seguro de Riesgo del Trabajo

Hospedaje para enfermos foraneos	36
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Asesoría sobre integración y registro de comisiones mixtas de seguridad, higiene y medio ambiente en el trabajo	51
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Capacitación y difusión de carácter preventivo	65
Incapacidad total temporal a consecuencia de un riesgo de trabajo	88
Otorgamiento del registro de las comisiones mixtas de seguridad e higiene	115
Pago de aparatos de prótesis y órtesis a consecuencia de un riesgo de trabajo	117
Pensión por incapacidad parcial permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo	120
Pensión por incapacidad total permanente a consecuencia de un riesgo de trabajo	122
Pensión por muerte del trabajador a consecuencia de un riesgo de trabajo	124
Transmisión de pensión por muerte del pensionista por incapacidad parcial o total permanente	166
Expedición de reporte de cheques cancelados por fallecimiento de pensionados	195

Fracción V, Seguro de Jubilación

Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Otorgamiento de pensión por jubilación	105
Pensión alimenticia	119
SIPE – WEB Pensiones	161

Fracción VI, Seguro de Retiro por Edad y Tiempo de Servicios

Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Otorgamiento de pensión de retiro por edad y tiempo de servicios	99
Pensión alimenticia	119
SIPE – WEB Pensiones	161

Fracción VII, Seguro de Invalidez

Dictamen médico otorgado por acuerdos, decretos y convenios presidenciales	28
Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Dictamen médico por transmisión de pensión	32
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (por causas ajenas al desempeño de su trabajo)	46
Valoración médica inicial para dictamen médico de invalidez total y permanente (por riesgo o enfermedad de trabajo)	47
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Dictaminación médica de invalidez ajena al servicio	81
Otorgamiento de pensión por invalidez	104



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Pensión alimenticia	119
Pensión por muerte del trabajador a consecuencia de un riesgo de trabajo	124
SIPE – WEB Pensiones	161

Fracción VIII, Seguro por Causa de Muerte

Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Indemnización por nupcias	93
Indemnización por nupcias para pensionistas por riesgos de trabajo	94
Otorgamiento de pensión por desaparición del pensionista	101
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista	106
Otorgamiento de pensión por muerte del pensionista por riesgo de trabajo	109
Otorgamiento de pensión por muerte del trabajador	112
Pensión alimenticia	119
Reposición de gastos de funeral	150
Reposición de gastos de funeral por fallecimiento del pensionista	151
SIPE – WEB Pensiones	161
Expedición de reporte de cheques cancelados por fallecimiento de pensionados	195
Pago de gastos de funeral a jubilados, pensionados y trabajadores en activo NOTA: actividad de la tesorería general y subdelegaciones de administración, exclusivamente para el pago	196

Fracción IX, Seguro de Cesantía en Edad Avanzada

Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Otorgamiento de pensión por cesantía en edad avanzada	100
Pensión alimenticia	119
SIPE – WEB Pensiones	161

Fracción X, Indemnización Global

Dictamen médico por edad crono-biológica	31
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Indemnización global (Devolución de cuotas)	89
Indemnización global (Reintegro de cuotas)	92
Pensión alimenticia	119
SIPE – WEB Pensiones	161

Fracción XI, Servicios de Atención para Bienestar y Desarrollo Infantil

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Constancia de vigencia de derechos para el ingreso a Estancias de bienestar y desarrollo infantil del ISSSTE ..	70
Estancias para el bienestar y desarrollo infantil	86

Fracción XII, Servicios Integrales de Retiro a Jubilados y Pensionistas

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados	53
Atención preferencial de trabajo social	55
Atención preferencial de trabajo social a pensionistas por riesgo de trabajo	56
Cambio de radicación de pago	59
Cambio de radicación de pago de pensionistas por riesgos del trabajo	60
Capacitación productiva y pláticas en favor de la economía de jubilados y pensionados	62
Certificación de solicitudes de crédito	66
Certificación de solicitudes de crédito de pensiones por riesgo del trabajo	67
Centro de convivencia para pensionados y jubilados Convive- México	68



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Corrección de datos en documentos para trámite de pensiones	74
Corrección de datos en pensiones por riesgo del trabajo.....	75
Corrección del registro federal de contribuyentes en el sistema integral de crédito (R.F.C.)	76
Dicyaminación médica de invalidez ajena al servicio.....	81
Nombramiento de representante.....	95
Nombramiento de representante de pensionista por riesgo de trabajo	96
Obtención de descuentos para la compra de bienes y servicios: sistema integral de tiendas y farmacias	97
Orientar a la población pensionaria sobre procedimiento para recibir el servicio médico en los diferentes niveles de atención	98
Otorgamiento de tarjetas de descuento en eventos recreativos, culturales, bienes y servicios	116
Reexpedición de cheques cancelados de pensiones por riesgos del trabajo	136
Reexpedición de documentos oficiales emitidos por el ISSSTE a pensionistas por riesgos de trabajo	137
Supervisión y evaluación.....	165
Verificación de vigencia de derechos	168
Verificación de vigencia de derechos de pensiones por riesgos de trabajo.....	169

Fracción XIII, Arrendamiento o Venta de Habitaciones Económicas pertenecientes al Instituto

Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Autorización de venta de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE a favor de terceros Derechohabientes.....	179
Cancelación de hipotecas	181
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194
Aplicación de depósitos del 5% 72-92 por concepto de jubilación, en activo o separación del sector público	197
Cancelación garantías fiduciarias del segundo convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras.....	200
Cancelación garantías hipotecarias del primer convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras	201
Cancelación de gravámenes de créditos de vivienda financiada, unitarios, cofinanciados y garantías fiduciarias	202
Certificación de pagos por crédito Fovissste	204
Crédito hipotecario para adquisición de vivienda	205
Crédito hipotecario para construcción de vivienda	207
Crédito hipotecario para pago de enganche y/o gastos de escrituración	209
Crédito hipotecario para redención de pasivo	211
Crédito hipotecario para reparación, ampliación o mejoramiento de vivienda	213
Devolución de depósitos del 5% por defunción con y sin crédito Fovissste.....	215
Devolución de depósitos del 5% por incapacidad total y permanente, con o sin crédito Fovissste.....	217
Devolución de depósitos del 5% por jubilación con y sin crédito Fovissste	219
Devolución de depósitos del 5% por separación del sector público con y sin crédito Fovissste	221
Devolución de descuentos indebidos	223
Escrituración administrativa y/o notarial	224
Estados de cuenta	226
Liquidación anticipada de crédito	228
Liquidación de crédito por autoseguro	230
Prórrogas de pago	233
Regularización de descuentos	236
Seguro de daños que protege las viviendas financiadas con crédito del FOVISSSTE.....	237

Fracción XIV, Préstamos Hipotecarios y Financiamiento en General para Vivienda, en sus modalidades de adquisición en propiedad de terrenos y/o casas habitación, construcción, reparación, ampliación o mejoras de las mismas; así como para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Cancelación de hipotecas	181
Otorgamiento de testamento público abierto.....	189
Venta y escrituración de departamentos ubicados en multifamiliares del ISSSTE	193
Venta y escrituración de locales comerciales ubicados en multifamiliares del ISSSTE	194



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Aplicación de depósitos del 5% 72-92 por concepto de jubilación, en activo o separación del sector público	197
Atención a titulares de crédito y trabajadores derechohabientes.....	199
Cancelación garantías fiduciarias del segundo convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras.....	200
Cancelación garantías hipotecarias del primer convenio de cofinanciamiento Fovissste-Banobras	201
Cancelación de gravámenes de créditos de vivienda financiada, unitarios, cofinanciados y garantías fiduciarias ...	202
Certificación de pagos por crédito Fovissste	204
Crédito hipotecario para adquisición de vivienda	205
Crédito hipotecario para construcción de vivienda	207
Crédito hipotecario para pago de enganche y / o gastos de escrituración	209
Crédito hipotecario para redención de pasivo.	211
Crédito hipotecario para reparación, ampliación o mejoramiento de vivienda	213
Devolución de depósitos del 5% por defunción con y sin crédito Fovissste.....	215
Devolución de depósitos del 5% por incapacidad total y permanente, con o sin crédito Fovissste.....	217
Devolución de depósitos del 5% por jubilación con y sin crédito Fovissste	219
Devolución de depósitos del 5% por separación del sector público con y sin crédito Fovissste	221
Devolución de descuentos indebidos	223
Escrituración administrativa y/o notarial	224
Estados de cuenta	226
Liquidación anticipada de crédito	228
Liquidación de crédito por autoseguro	230
Pagos directos por caja o bancos (BBV-Bancomer y Santander Mexicano) por concepto de amortización de crédito	232
Prórrogas de pago	233
Regularización de descuentos	236
Seguro de daños que protege las viviendas financiadas con crédito del FOVISSSTE.....	237

Fracción XV, Préstamos a Mediano Plazo

Actualización de domicilio particular	49
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Estado de cuenta individual	84
Pago por caja.....	118
Préstamos a mediano plazo.....	131
Regularización y / o aclaración de descuentos.....	149

Fracción XVI, Préstamo a Corto Plazo

Actualización de domicilio particular	49
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Cancelación de saldo insoluto, con cargo al fondo de garantía de préstamos personales, por defunción o incapacidad total permanente del acreditado	61
Devolución de descuentos improcedentes, por concepto de préstamo personal	80
Estado de cuenta individual	84
Pago por caja.....	118
Préstamos a corto plazo	127
Préstamos a corto plazo especiales para damnificados.....	128
Préstamos a corto plazo especiales para pensionistas	129
Préstamos a corto plazo para turismo social.....	130
Regularización y / o aclaración de descuentos.....	149

Fracción XVII, Servicios que Contribuyan a Mejorar la Calidad de Vida del Servidor Público y Familiares Derechohabientes



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Centro recreativo y cultural ISSSTEHUIXTLA.....	69
Distribución de pases de cortesía	82
Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS	87
Obtención de descuentos en la compra de bienes y servicios: sistema integral de tiendas y farmacias	97
Servicios bibliotecarios en el Instituto	154
Servicios culturales otorgados en el Instituto	156
Servicios de comedor y cafeterías	157
Comercialización de muebles, línea blanca y electrónica. Créditos Institucionales	170
Comercialización de productos básicos, línea blanca, electrónica y medicamentos. Servicios de Supermercado	171
Comercialización de productos básicos (no abarrotes), línea blanca, electrónica y automóviles. Créditos del Programa credISSSTE	172
Crédito turístico.....	173
Servicios turísticos	175

Fracción XVIII, Servicios Turísticos

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Centro recreativo y cultural ISSSTEHUIXTLA.....	69
Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS	87
Préstamos a corto plazo para turismo social.....	130
Crédito turístico.....	173
Servicios turísticos	175

Fracción XIX, Promociones Culturales, de Preparación Técnica, Fomento Deportivo y Recreación

Actividades deportivas y recreativas	48
Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Capacitación y adiestramiento	63
Centro recreativo y cultural ISSSTEHUIXTLA.....	69
Cursos de oficios y manualidades.....	77
Cursos y conferencias de desarrollo humano	78
Distribución de pases de cortesía	82
Educación Abierta	83
Promoción de eventos culturales institucionales	134
Promoción de publicaciones específicas.....	135
Registro de asociaciones de jubilados y pensionados del gobierno federal	138
Servicios culturales otorgados en el Instituto	156

Fracción XX, Servicios Funerarios

Alta provisional del trabajador o pensionista	50
Atención integral a jubilados y pensionados.....	53
Servicios funerarios (en crematorios)	158
Servicios funerarios (en velatorios)	159
Servicios funerarios (venta de fosas)	160

Fracción XXI, Sistema de Ahorro para el Retiro

Dictaminación médica de invalidez ajena al servicio	81
---	----

Estatuto Orgánico del ISSSTE

Artículo 45°

Fracción V

Atención prehospitalaria en domicilio y centro de trabajo.....	11
--	----

Artículo 49°



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Fracción XXXV - XLIV

Atención a derechos humanos.....	176
Atención, orientación e información a grupos organizados	178
Atención a quejas por servicios médicos.....	177
Captación de inconformidades, sugerencias y felicitaciones.....	183
Centro automatizado de atención telefónica ISSSTE – TEL	185
Correo del Director General (Página WEB).....	186
Evaluación y atención directa.....	187
Orientación e información	188
Solicitud de queja médica	190
Solicitud de reembolso por atención de servicios médicos extrainstitucionales.....	191
Solicitud de servicios.....	192

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE

Artículos 111° - 115°

Traslados de enfermos	44
-----------------------------	----

Artículo 73°, Fracción III y 74°

Traslados de un hospital no institucional a uno del ISSSTE.....	45
---	----

Reglamento de Afiliación, Vigencia de derechos y cobranza del ISSSTE

Artículo 9°, Fracción I y 16°

Cambio de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista	58
--	----

Acuerdos de la H. Junta Directiva

21 1112 88 de 9 de noviembre de 1988

Estado de cuenta por préstamo hipotecario-ISSSTE	85
--	----

41 1258 2000 de 13 de junio de 2000

Préstamos complementarios.....	132
--------------------------------	-----

40 1287 2004 de 20 de febrero de 2004

Registro de oferta de vivienda.....	234
-------------------------------------	-----

Registro de promotores.....	235
-----------------------------	-----

Fundamento Legal en Preparación

Constancia de tiempo	19
----------------------------	----

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 8°

Atención de quejas y denuncias.....	1
-------------------------------------	---

Ley General de Educación Pública

Capítulo I, Artículos 1°, 2°, 9° y 10°

Descuento en colegiaturas.....	79
--------------------------------	----

Capítulo I, Artículo 1°, Capítulo II y 24°

Servicio Social.....	152
----------------------	-----

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Capítulo II, Artículo 7°, Fracción VII y VIII

Consulta de Información Institucional	71
---------------------------------------	----



VII. CÉDULAS DE PRESTACIONES Y SERVICIOS

1	CONTRALORÍA GENERAL
2	SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA
3	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y CULTURALES
4	DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE TIENDAS Y FARMACIAS
5	SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE
6	SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
7	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS
8	FONDO DE LA VIVIENDA



**MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA**

1. CONTRALORÍA GENERAL



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

2. SUBDIRECCIÓN GENERAL MÉDICA



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

**3. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS,
SOCIALES Y CULTURALES**



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

4. DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE TIENDAS Y FARMACIAS



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

5. SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS TURISSSTE



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

6. SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

7. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS



**MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y
SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA**

8. F O N D O D E L A V I V I E N D A

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

DESCRIPCIÓN:

Recibir de los servidores públicos, derechohabientes y público en general, las quejas, denuncias, sugerencias, peticiones y solicitudes de intervención, derivadas de la prestación de los servicios que brindan en el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Area de Quejas del Organismo Interno de Control en el ISSSTE.

Organos Internos de Control, con adscripción a las Delegaciones Estatales y Regionales del ISSSTE.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Fray Servando y Teresa de Mier, No. 32, P.B.
Col. Centro C.P. 06080
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 51 34 29 72
Fax 51 34 28 78 cgquejas@issste.gob.mx

Ver Directorio de Órganos Internos de Control

USUARIO:

Derechohabientes

Servidores Públicos

Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

48 horas
(después de admitida y radicada)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:30 y de 15:30 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Presentar promoción por escrito o mediante comparecencia, precisando nombre completo del interesado con registro federal de contribuyentes, domicilio y/o número telefónico del promovente para recibir información sobre el avance del trámite y resultado de su promoción.
- Precisar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la prestación del servicio, así como datos del servidor público que lo brindó.
- Acompañando los elementos documentales de los que disponga (NO INDISPENSABLE) relacionados con el hecho denunciado.

PROCEDIMIENTO

1. Después de recibida la promoción en las oficinas del Organismo Interno de Control en el ISSSTE o de los Organos Internos de Control Delegacionales, a través de los medios de captación correspondientes
2. Será calificada y se le otorgará el número interno que le corresponda
3. Se remitirá a las Unidades de Atención a Quejas y Denuncias para su radicación, y en consecuencia el procedimiento de investigación correspondiente, como es entre otros, solicitud de información al Área en la que se encuentra adscrito el servidor público involucrado y práctica de las diligencias que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos, hasta determinar la existencia o no de los elementos necesarios para el inicio del procedimiento administrativo de responsabilidades.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.- Promulgada el 5 de febrero de 1917. (En vigor a partir del 10. de mayo de 1917, con excepción de las disposiciones relativas a las elecciones de los Supremos Poderes Federales y de los Estados) artículos 8, 108, 109, fracción III y 113.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.- Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976 (En vigor a partir del 10. de enero de 1977) artículo 37, fracciones XVI y XVII.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986 (En vigor a partir del 15 de mayo de 1986) artículo 62, fracción I en correlación con el 2.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.- Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982. (En vigor a partir del 1 de enero 1983) 46, 47, 49, 50, 57, párrafo segundo y 60, 64 y 65.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002. (En vigor a partir del 14 de marzo 2002) numerales 7, 8, 10 y, 23.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2001. (En vigor a partir del 17 de julio 2001) artículo 47 fracción IV, inciso c)
- Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Publicado en el D. O. F. el 6 de junio de 1988. artículos 3 fracción I segundo párrafo, 52
- Lineamientos Técnicos y Operativos del Proceso de Atención Ciudadana, emitidos por la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo en vigor a partir del 20 de mayo del año 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN A LA NIÑEZ

DESCRIPCIÓN:

Atención del niño para vigilar su crecimiento y desarrollo, así como prevenir riesgos de enfermedades, desde el nacimiento hasta los 18 años de edad.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas de Especialidad
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser hijo de derechohabiente menor de 18 años.

Documentos:

- Carnet de citas, con vigencia actualizada.

PROCEDIMIENTO

Acude a su Unidad de adscripción, solicita atención médica en el servicio correspondiente, se le otorga la consulta, en donde se le realiza una exploración completa con somatometría y revisión del esquema de vacunación, se identifica si existe problema o enfermedad para dar tratamiento, si se encuentra el niño sano se procede a programar cita subsecuente, para continuar con su vigilancia.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 24, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción V,

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN DENTAL ESPECIALIZADA

DESCRIPCIÓN:

Servicio médico dental referente a odontología especializada:

Cirugía bucal, cirugía maxilofacial, endodoncia (eliminar nervio), prótesis dental, ortodoncia (tratamiento de mala posición de los dientes antes o hasta los doce años), odontopediatría, etc.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínica de Especialidades Dentales
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y Jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Estar vigente como derechohabiente.
- Valoración del odontólogo general de la unidad de adscripción y solicitud de referencia SM-1-17.

Documentos:

- Hoja de referencia clave (SM – 1 – 17).
- Carnet de citas.
- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar cita servicio dental de la especialidad correspondiente, con los requisitos y documentos establecidos, donde le anotarán el día y hora de la consulta en su carnet, el paciente deberá acudir puntualmente en la fecha indicada para recibir la atención médica.

Las consultas subsecuentes serán programadas por el médico especialista tratante.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción VII y artículo 41.

NOM, Para la prevención y control de las enfermedades buco - dentales – 013 – SSA2 – 1994, reformada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1999.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN HOSPITALARIA

DESCRIPCIÓN:

Es el internamiento de un paciente usuario en las salas de hospitalización de una Unidad Médica para efectuarle procedimientos de diagnóstico y / o tratamiento, médico - quirúrgico.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y Jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

De acuerdo a la programación
establecida en la Unidad Médica
o urgencia del caso

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser referido mediante formato SM-1-17 debidamente requisitado y conforme al Programa de Regionalización de Servicios de Salud.

Documentos:

- Hoja de referencia clave (SM – 1 - 17), con sello de vigencia
- Carnet de citas con sello de vigencia.
- Último talón de pago.
- Credencial del trabajo.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar cita servicio de hospitalización de la especialidad correspondiente, en la unidad médica que fue referido, al área de admisión con los requisitos y documentos establecidos, donde le darán el día y hora del internamiento, así como la fecha en que se realizara el procedimiento de diagnóstico y/o tratamiento. El paciente deberá acudir puntualmente y en las recomendaciones especificadas para su hospitalización.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, sección segunda, artículos 67, fracción I y II, 68 y 69.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN DEL EMBARAZO, PARTO, PUERPERIO Y CONTROL PRENATAL

DESCRIPCIÓN:

Diagnóstico, control del embarazo y detección de riesgos, a fin de canalizar a la embarazada a la Unidad Médica correspondiente para la atención del parto - puerperio y del recién nacido.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadora
Esposa o concubina
Hijas solteras menores de 18
"años ó mayores" **hasta 25 años**
si estudian y no tengan trabajo.

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Mujeres en edad fértil, tener vigentes sus derechos como derechohabiente, **para el control prenatal y atención del parto.**

Documentos:

- Carnet de citas.
- Pase a la Unidad Médica SM1-17(solo en caso de ser referida a Hospitales) con su vigencia respectiva.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar atención médica a su unidad de primer nivel, para el control del embarazo y sea canalizada al 2° nivel para la atención del parto y puerperio inmediato. El puerperio tardío y control del recién nacido se llevará en 1er nivel.

En caso de embarazo de alto riesgo se procede a referir a la paciente para su control, al segundo o tercer nivel.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 28, fracción I y 29. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000 capítulo II, artículo 30, fracción V y artículo 35.

NOM, Para la atención de la mujer durante su embarazo, parto, puerperio y del recién nacido. - 007 - SSA 2 / 1993, reformada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1995.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTENCIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIAS

DESCRIPCIÓN:

Es la atención médica inmediata que se da **en unidades médicas que cuenten con el servicio**, a derechohabientes **con** problemas de salud que puedan poner en peligro su vida, **la pérdida de la función o un miembro**.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas **y jubilados**
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Que el padecimiento requiera atención médica inmediata.

Documentos:

- Credencial y último talón de pago en caso de ser derechohabiente.
- Público en general (ninguno).

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar atención médica al servicio de urgencias, en el que se le practicará la exploración para identificar el problema de salud y/o estabilizar al paciente, posteriormente si el caso lo requiere, se le realizan los estudios de gabinete y laboratorio correspondientes, para determinar el tratamiento, que puede ser solo médico y/o quirúrgico. Después de este se decide su hospitalización.

En caso de pacientes no derechohabientes, se otorga la atención hasta estabilizar la urgencia en un plazo no mayor de 24 horas, posteriormente se determinará a alguna unidad hospitalaria pública o privada, si el paciente decide continuar en la unidad del Instituto, se procederá a realizar los tramites para el cobro de los servicios prestados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, artículos 67, sección cuarta, 77, 78 y 79.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA

DESCRIPCIÓN:

Otorgamiento de atención médica orientada hacia una rama específica de la medicina con médicos y equipo especializado, canalizado por su médico familiar de unidad de adscripción o de otra unidad médica con menor capacidad resolutive.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas y/o Unidades de Especialidades.
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas)

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variables de acuerdo al nivel de saturación del servicio o especialidad en el Hospital

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Haber sido valorado por el médico general o familiar y ser referido por su Clínica de adscripción.
- Pase de referencia con clave SM-1-17

Documentos:

- Certificar la vigencia en la forma de referencia y contrarreferencia (SM – 1 – 17).
- Carnet de citas.
- Aviso de inscripción.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar cita servicio de la especialidad correspondiente, con los requisitos y documentos establecidos, donde le anotarán el día y hora de la consulta en su carnet, el paciente deberá acudir puntualmente en la fecha indicada.

Las consultas subsecuentes serán programadas por el médico especialista tratante, hasta que el padecimiento por el que fue referido se resuelva, será conreferido al primer nivel de atención.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I, y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, artículo 57, fracción II.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN MÉDICA FAMILIAR

DESCRIPCIÓN:

Es el servicio médico que se presta en las Unidades y Clínicas de Medicina Familiar de primer nivel de atención, a la población derechohabiente.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

De 60 a 120 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser derechohabiente del Instituto y estar vigente en sus derechos.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Aviso de inscripción.(Consulta de primera vez)
- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Acude a su Unidad de adscripción de primer nivel a solicitar atención, si es de primera vez deberá acudir al servicio de vigencia, con los requisitos y documentos establecidos arriba indicados, para poder recibir atención médica y/o que se le programe su consulta.

Si es paciente subsecuente programado, solo deberá acudir al consultorio o modulo que le corresponde, el día y hora indicada en su carnet para recibir atención médica.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, artículo 57.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN MÉDICA NEUROPSIQUIATRICA

DESCRIPCIÓN:

Es el servicio que se brinda a todos los derechohabientes con problemas mentales o trastornos de conducta, a través de médicos especialistas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínica de Neuropsiquiatría
Clínicas de Especialidades
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionista y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
En la Clínicas de Especialidades,
de 08:00 a 20:00 horas
En Unidades Hospitalarias, las
24 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Haber sido valorado por el médico familiar y ser referido de su clínica de adscripción.
- En cuadros agudizados el Hospital podrá referir a los pacientes a través del Servicio de Urgencias.
- Forma de referencia y contrarreferencia clave SM - 1- 17.

Documentación:

- Carnet de citas.
- Aviso de inscripción.
- Forma de referencia y contrarreferencia (SM – 1 - 17), con sello de vigencia.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar consulta a la unidad médica correspondiente que cuente con esta especialidad, con los requisitos y documentos establecidos, donde le anotaran el día y hora de la consulta en su carnet. Las consultas subsecuentes serán programadas por el médico especialista tratante.

En caso que la atención médica solicitada sea urgente y la unidad no cuente con este servicio, se canalizará al paciente a alguna unidad subrogada por el Instituto.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción IX y capítulo III, artículo 57, fracción II.

NOM, Para la prestación de servicios en unidades de atención integral hospitalaria medica - psiquiátrica - 025 - SSA 2 / 1994, reformada en el Diario Oficial de la Federación, el 16 de noviembre de 1995.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN PREHOSPITALARIA EN DOMICILIO Y CENTRO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar en el domicilio o centro de trabajo, atención médica prehospitalaria de urgencias y cuidados intensivos a derechohabientes, ante la presencia de una enfermedad aguda, metabólica descompensada o por lesiones derivadas de un agente traumático o accidente **QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA O LA PERDIDA DE LA FUNCIÓN DE ALGÚN ÓRGANO** de manera inmediata, y su atención médica sea de alta prioridad.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

1. Solicitar el servicio de ISSSTEMERGENCIA de la unidad hospitalaria correspondiente, vía telefónica.
2. Indicar breve y claramente las molestias que motivan la urgencia médica.
3. Proporcionar datos elementales para atender la solicitud como nombre, edad, sexo, dirección exacta, teléfono, padecimientos y tratamiento a que está sometido el paciente (en caso de saberlos).
4. Valoración inicial del médico responsable del turno de ISSSTEMERGENCIAS, mismo que decidirá si procede el envío de la ambulancia.
5. En caso de no ser necesario, se procede a orientar al paciente y/o familiar con relación a su enfermedad y qué hacer para recibir tratamiento y control médico por parte de su clínica y hospital de adscripción correspondiente.
6. En caso de que el traslado sea necesario, se orienta sobre técnicas y maniobras para el auxilio del paciente en tanto llega la ambulancia.
7. Arriba la ambulancia al domicilio o centro de trabajo, ofreciendo la atención prehospitalaria, en caso de no proceder el traslado, se da el apoyo necesario y se orienta para continuar el control de su enfermedad en su clínica u hospital correspondiente.
8. Si procede el traslado del paciente, se canaliza al hospital de 2° o 3er nivel de atención médica correspondiente, de acuerdo a la regionalización asignada.

FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 45°, fracción V. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988, reformado el 19 de enero de 2005.
Manual de Procedimientos del Programa ISSSTEMERGENCIAS y Traslados en Delegaciones Estatales. Expedido Mediante Acuerdo DG - 100 / 076 / 97 de fecha 3 de marzo de 1997.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD A POBLACIÓN DERECHOHABIENTE EN ZONAS MARGINADAS

DESCRIPCIÓN:

Proporciona **en el hogar** del derechohabiente que radica en zonas marginadas, vacunas, acciones de detección y control de enfermedades y educación para la salud.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Población abierta en
programas sectoriales
Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y Jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Que el número de derechohabientes que radique en zonas marginadas se encuentre dentro de la adscripción de algunas clínicas señaladas, que se justifique la residencia en el área de influencia de la Clínica.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

Las unidades de Atención Primaria a la Salud (UAPS), acuden de manera programada a las unidades habitacionales en donde se otorgan estos servicios a familias de derechohabientes. Los casos detectados, así como los casos sospechosos de enfermedad, son canalizados a sus unidades de primer nivel de adscripción.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción XI. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30, fracción I y 31 fracciones V y VII.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CENTROS DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Realizar la protección específica, fomento a la salud y detección de enfermedades en centros de trabajo por medio de grupos interdisciplinarios de salud.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar y Clínicas de Medicina Familiar cercanas al centro de trabajo

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a lo programado

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Trabajador en activo.

Documentos:

- Credencial del trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Las Unidades de Atención Primaria a la Salud (UAPS), acuden de manera programada a los centros de trabajo en donde se otorgan estos servicios a la población derechohabiente. Los casos detectados, así como los casos sospechosos de enfermedad, son canalizados a sus unidades médicas de primer nivel de adscripción.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 31, fracción IV.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

AYUDA PARA LACTANCIA

DESCRIPCIÓN:

Es el otorgamiento de leche en polvo, que se le da a la madre del recién nacido durante los 6 primeros meses de vida, por prescripción médica, cuando la madre está incapacitada física o laboralmente para alimentar al hijo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadoras
Familiars derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

En Clínicas, de 08:00 a 20:00 horas
En Unidades Hospitalarias, de 08:00 a 14:00 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser madre de lactante menor de 6 meses, o responsable del niño.
- Constancia médica que señale el motivo de incapacidad física para amamantar.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Credencial de trabajo.
- Tarjeta de control de lácteos clave (SM – 7 – 6 – 1).
- Último talón de pago.
- Hoja de egreso hospitalario.

PROCEDIMIENTO

Acude a su Unidad de adscripción, para solicitar atención médica para el control del recién nacido y dotación láctea, realizando todos los pasos como cuando se acude por primera vez a su unidad, presentando los requisitos solicitados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 28, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, sección segunda, artículo 42, fracción II.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANASTILLA DE MATERNIDAD

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación que otorga el Instituto a la madre derechohabiente, después de la atención del parto, integrada por ropa y accesorios para el recién nacido.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadoras
Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

Al egreso de la Unidad
Hospitalaria

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 11:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser madre derechohabiente y haber dado a luz uno o más niños vivos en alguna de las Unidades Hospitalarias del ISSSTE.

Documentos:

- Hoja de egreso del recién nacido y de la madre clave (SM – 1 – 5).

PROCEDIMIENTO

Al egresar la madre y producto, se solicitará la canastilla de maternidad, presentando documentos indicados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE 1995, artículo 28, fracción III. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, sección tercera, artículo 55.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CIRUGÍA AMBULATORIA

DESCRIPCIÓN:

Intervención quirúrgica, que no requiere hospitalización, debido a su reducida complejidad.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínica de Medicina Familiar "Xalostoc"
Clínica de Especialidades "Churubusco"
Clínica de Especialidades "Alberto Pisanti Abadía"
Centros de Cirugía Ambulatoria (CECA)
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiars derechohabientes
Pensionista y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 10 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser referido por su Clínica de adscripción y / o Clínicas de Especialidades.
- Forma de referencia y contrarreferencia con clave SM – 1 – 17.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Forma de referencia (SM – 1 – 17).
- Tarjeta de afiliación en caso de tratarse del asegurado.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente acudirá a la unidad de Cirugía Ambulatoria a la que fue referida, para solicitar la programación de la cirugía, donde le asignarán el día y hora de cirugía, una vez realizada la intervención quirúrgica, se contrarefiere el paciente a su unidad de adscripción o la que refirió.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo I, sección segunda, artículo 6, fracción III.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CITA MÉDICA VÍA TELEFÓNICA E INTERNET

DESCRIPCIÓN:

Atención que se brinda al derechohabiente vía telefónica e internet para agendar citas médicas de consulta externa de 1er. nivel con el fin de recibir atención médica en la unidad médica correspondiente que cuente con este servicio.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Servicios institucionales vía internet.
Vía Telefónica.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

<http://www.issste.gob.mx/issstenet>
No. Telefónico: (Lada gratuita) 01-800-012-23-50
Ver Directorio de Unidades Médicas que cuentan con este servicio.

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

La atención a través de Internet y telefónica es inmediata.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Para agendar citas vía telefónica:
Lunes a Sábado de 07:00 a 20:00 hrs.
Domingos de 07:00 a 13:00hrs.
Para agendar citas vía internet:
Las 24 hrs. del día los 365 días del año.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

Ser Trabajadores, pensionistas, jubilados y familiares derechohabientes.
Estar registrados o dados de alta en la Unidad Médica correspondiente.

Documentos:

Identificación oficial vigente.

- Registro Federal de Contribuyentes o Clave Única de Registro de la Población (C.U.R.P.) del trabajador.

PROCEDIMIENTO

Vía Telefónica: El derechohabiente marca el No. telefónico (lada gratuita) 01-800-012-23-50, proporciona R.F.C. o C.U.R.P. y Nombre completo del trabajador, pensionado o jubilado, el personal del centro de llamadas le comenta la disponibilidad de horarios y el día, el solicitante indica el día y la hora en el que desea la consulta en el consultorio correspondiente. Se le otorga una clave de cita.

Vía Internet: El derechohabiente accesa a la página del ISSSTE (<http://www.issste.gob.mx>) en el vínculo de Servicios Institucionales vía internet (ISSSTE net), selecciona "Cita Médica" y presiona continuar; posteriormente debe proporcionar el R.F.C. o C.U.R.P. y Nombre completo del trabajador, pensionado o jubilado, aparece una agenda en pantalla en donde se debe seleccionar el horario y día de atención que desee; el sistema le proporciona una clave de cita.

En ambos casos, deberá presentarse a la Unidad Médica en el área de archivo con la clave asignada y una identificación oficial vigente, 30 minutos antes de su cita cuando sea por primera vez, y 15 minutos antes cuando sea subsecuente.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, capítulo II, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, artículo 7°, fracciones VII y VIII, publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2002.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, Artículo 8°, fracción II, publicado en D.O.F. el 11 de junio del 2003.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CONSTANCIAS DE TIEMPO

DESCRIPCIÓN:

Expedición de un comprobante que se otorga al paciente que acude a una unidad médica a solicitar atención, para justificar su ausencia ante las autoridades de su centro de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas de Especialidades
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 19:30 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Haber acudido a la unidad médica para recibir atención de algún servicio y/o consulta.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Receta médica.

PROCEDIMIENTO

Una vez recibida la atención, solicitará el paciente comprobante de tiempo en: Relaciones públicas o archivo clínico presentando los documentos que comprueben asistencia a unidad.

FUNDAMENTO LEGA

No hay algo estipulado normativamente.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE DIABETES MELLITUS

DESCRIPCIÓN:

Toma de muestras de sangre capilar por punción a las personas con factores de riesgo, obesas y / o con antecedentes de familiares diabéticos en mayores de 25 años.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 15 a 30 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Solicitar el servicio en medicina preventiva.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

A los pacientes que acuden a recibir atención médica, en donde se identifica factor de riesgo para presentar diabetes, se le efectuará la detección por punción capilar.

En caso de que el resultado sea por arriba de lo normal, se le solicitará estudios de laboratorio correspondientes, a fin corroborar el diagnóstico y llevar su tratamiento y control adecuado.

En caso negativo, solo se le dará información de cómo prevenir la enfermedad.

FUNDAMENTO LEGAL

NOM, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus - 015 – SSA 2 / 1994, reformada en el Diario Oficial de la Federación, del 18 de enero del 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30, fracción II y 35.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL

DESCRIPCIÓN:

Detección oportuna de enfermedades por transmisión sexual (gonorrea, sífilis, SIDA, etc.), a personas en aparente buen estado de salud, con síntomas y factores de riesgo positivo, a través de un examen de sangre o exudado vaginal y uretral en mayores de 15 años, con énfasis en las embarazadas y adultos jóvenes.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a
programación del estudio

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Solicitar atención en el servicio de medicina preventiva.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

Se le practicará los estudios de laboratorio correspondientes para identificar enfermedades por transmisión sexual a los derechohabientes que cursen con factores de riesgo, en caso de ser positivo se notifica a epidemiología y se inicia el tratamiento y control específico.
En la mujer embarazada se le practican los estudios como rutina de su control del embarazo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Norma Oficial Mexicana 010 – SSA 2 / 1993. Diario Oficial de la Federación, 17 de enero de 1995.
PROYECTO DE NOM-039-SSA2-2000. Para la prevención y control de las enfermedades de transmisión sexual. Diario Oficial de la Federación 11 de mayo de 2000.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000 capítulo II, artículos 30, fracción IV y 34.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE ESTREPTOCOCCIAS Y FIEBRE REUMÁTICA

DESCRIPCIÓN:

Aplicar cédula de detección a la población de 5 a 18 años de edad con faringoamigdalitis de repetición a fin de detectar fiebre reumática y evitar lesiones cardíacas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la
programación de citas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser usuario del servicio médico.

Documentos:

- Carnet de Citas, con adscripción a médico familiar.
- Credencial y último talón de pago en caso de requerir tratamiento.

PROCEDIMIENTO

A los pacientes que acuden a solicitar atención médica por faringoamigdalitis en varias ocasiones en periodos cortos, el médico tratante deberá solicitarle los estudios de laboratorio necesarios para determinar la etiología del padecimiento.

En caso de ser por estreptococo, se le administrará el tratamiento específico hasta erradicar la bacteria.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 19 y 30 fracción IV.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL

DESCRIPCIÓN:

Practicar a la población mayor de 25 años que acuda a las Unidades de salud, la medición de la presión arterial, para detectar alteraciones y prevenir problemas cardiovasculares.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Población Derechohabiente

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Carnet de citas

PROCEDIMIENTO

A los pacientes que acuden a recibir su consulta y/o atención médica, se les deberá realizar la toma de tensión arterial como rutina, con el objetivo de diagnosticar oportunamente la presión alta y sus complicaciones cardiovasculares.

Así mismo, se programarán acciones de detección para población abierta.

En caso de detectar la presión alta se administrará el tratamiento específico.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

NOM-030-SSA2-1999 Para la prevención, tratamiento y control de hipertensión arterial, reformada en el Diario Oficial de la Federación, el 17 de enero de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30, fracción II y 35.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE OBESIDAD

DESCRIPCIÓN:

Practicar a todo derechohabiente que lo requiera toma de peso y talla para determinar tempranamente algún grado de sobrepeso u obesidad, con énfasis en los mayores de 25 años.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Población Derechohabiente

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la
demanda del servicio

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ninguno.

Documentos:

- Carnet de citas vigente.
-

PROCEDIMIENTO

A los pacientes que acuden a recibir su consulta y/o atención médica, se les deberá realizar la toma de talla y peso de manera rutinaria, en el momento de diagnosticarle un sobrepeso y el grado de obesidad se dará orientación nutricional.

En caso de continuar con la obesidad se referirá a la especialidad correspondiente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción III. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

PROY-NOM-043-SSA2-1999. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación. Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción II y VIII, artículo 35.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN DE TUBERCULOSIS

DESCRIPCIÓN:

Practicar toma de muestras de expectoración (flemas) a personas que presenten tos, especialmente aquellas que tengan más de tres semanas, con la finalidad de establecer el diagnóstico y tratamiento necesario.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Pensionistas y jubilados
Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la
programación de citas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Padecer tos de más de tres semanas.

Documentos:

- Carnet de citas vigente.
- Solicitud de inscripción.

PROCEDIMIENTO

A los pacientes que acuden a consulta con tos de más de tres semanas de evolución, se les deberá realizar el estudio de flemas, en el caso positivo se le administrará el tratamiento específico hasta erradicar la enfermedad. Para lo cual entrará a un protocolo de vigilancia epidemiológica.

FUNDAMENTO LEGAL

NOM - 006 - SSA2 / 1993, Para atención y control de tuberculosis en atención primaria a la salud. Diario Oficial de la Federación, reformada el 31 de octubre de 2000.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30, fracción IV y XI y 35.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DETECCIÓN OPORTUNA Y CONTROL DE CÁNCER CÉRVICO UTERINO Y MAMARIO

DESCRIPCIÓN:**A) Prevención y Control de Cáncer Cérvico Uterino:**

Servicio de información, educación y comunicación para la Prevención y Control del Cáncer

B) Detección y Control de Cáncer de Mama:

Servicio de información, educación y comunicación para la Prevención y Control de Cáncer Mamario.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadoras
Pensionistas y jubiladas
Familiares derechohabientes
Público en general del género
femenino

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Presentarse a solicitar el servicio en horas hábiles.
- Cumplir con las indicaciones técnico – médicas.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO**Cáncer Cérvico Uterino**

Acude a solicitar servicio, donde se le realizará la toma y lectura de citología vaginal, estudio de colposcopia y biopsia en pacientes con resultado citológico de displasia y cáncer, tratamiento según la alteración.

Cáncer de Mama

Se le informará sobre la técnica de auto – examen físico de la glándula mamaria, estudio de mastografía a la población con mayor riesgo, biopsia en pacientes con resultado mastográfico anormal, tratamiento según la alteración.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Norma Oficial Mexicana - 014 - SSA2 - 1994. Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cervicouterino. Reformada Diario Oficial de la Federación, el 06 de marzo de 1998.

PROY-NOM-041-SSA2-2000, Para la prevención, diagnóstico, tratamiento y vigilancia epidemiológica de Cáncer de mama. Diario Oficial de la Federación del 23 de abril del 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30 y 35.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMEN MÉDICO OTORGADO POR ACUERDOS, DECRETOS Y CONVENIOS PRESIDENCIALES

DESCRIPCIÓN:

Prestación otorgada por instrucción presidencial a los trabajadores de la Secretaría de Educación Pública, que hayan cumplido más de 15 años de servicio y que por enfermedad ajena al trabajo, requiera para su recuperación total de un periodo de 6 a 12 meses, así como a trabajadores **de la misma dependencia**, que padezcan tuberculosis pulmonar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Inicia en las Clínicas de Medicina Familiar y continúa en:
Hospitales General
Hospitales Regional
Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores **de la Secretaría de Educación Pública.**

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser trabajador con antigüedad mayor a quince años.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Solicitud de servicio ante la dirección de la Unidad Hospitalaria.
- Credencial del trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar su dictamen en su unidad de adscripción de 1er nivel, en donde solo le darán el pase de referencia (SM-1-17) a la Unidad de 2° o 3er nivel, dependerá de la enfermedad que presente el paciente. En la unidad hospitalaria se le realizarán los estudios correspondientes a fin de emitir un diagnóstico. Con este diagnóstico acudirá a la Subdirección de Prestaciones Económicas, será esta área quien se encargue de dictaminar si el trabajador puede gozar de esta prestación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 70. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Acuerdo Presidencial No. 754 para los trabajadores de la Secretaría de Educación Pública.

Decretos y Convenios Presidenciales suscrito para los empleados públicos No. 529.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMEN MÉDICO PARA CAMBIO DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN:

Certificación médica para reubicar o cambiar de actividad al trabajador con incapacidad permanente y / o temporal que por su enfermedad no pueda seguir realizando sus labores habituales, pero sí otras.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Inicia en las Clínicas de Medicina Familiar y continúa en:
Hospitales General
Hospitales Regional
Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Dictamen médico de incapacidad permanente y / o temporal. (RT-09).
- Forma de referencia con clave SM – 1- 17.

Documentos:

- Tarjeta de afiliación.
- Aviso de inscripción al Instituto.
- Solicitud ante la dirección de la Unidad Hospitalaria.
- Credencial del trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

En su Unidad de adscripción de 1er nivel, en donde está siendo tratado por determinada enfermedad y no hay mejoría afectando su actividad laboral, es remitido con su (SM-1-17) a la unidad de 2° o 3er nivel, con el propósito de que le realicen el certificado médico.

En la unidad hospitalaria se le realizarán los estudios correspondientes a fin de emitir un Certificado médico de invalidez total y permanente por enfermedad o accidente ajeno al trabajo, (formato RT-09).

Con este certificado acudirá a la Subdirección de Prestaciones Económicas, será esta área quien se encargue de dictaminar si procede el cambio de actividad del trabajador.

FUNDAMENTO LEGAL

Condiciones Generales de Trabajo del ISSSTE, agosto de 2000, artículo 33 fracción VI.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 47, fracción I.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMEN MÉDICO PARA VIGENCIA DE DERECHOS

DESCRIPCIÓN:

Certificación médica que otorga el derecho al servicio médico al familiar del trabajador o pensionista, mayor de dieciocho años, incapacitados física o psíquicamente, que no puedan trabajar para obtener su subsistencia.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regional
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Familiares derechohabientes de
los trabajadores
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser beneficiario del asegurado y encontrarse en las condiciones antes mencionadas.
- Representante legal en caso necesario.

Documentos:

- Credencial del trabajo del derechohabiente.
- Último talón de pago.
- Solicitud del servicio ante la dirección de la unidad hospitalaria.

PROCEDIMIENTO

El trabajador solicita la adscripción de su familiar en el Instituto, en la Subdirección de Vigencia de Derechos de la Subdirección General de Prestaciones Económicas, esta área se encargará de solicitar directamente a la unidad médica correspondiente el dictamen médico, para poder otórgale la vigencia al familiar.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo I artículos 7 y 8.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMEN MÉDICO POR EDAD CRONO - BIOLÓGICA

DESCRIPCIÓN:

Certificación médica que se emite cuando el trabajador no puede presentar su acta de nacimiento por diversas causas, se otorga solo para efectos administrativos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Inicia en las Clínicas de Medicina Familiar y continua en :
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Justificar plenamente la solicitud.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Aviso de inscripción.
- Tarjeta de afiliación para el asegurado (a).
- Solicitud del servicio aduciendo las causas o motivos (ante la dirección de la Unidad Hospitalaria) debidamente certificada por vigencia de derechos.

PROCEDIMIENTO

La Subdirección de Prestaciones Económicas, solicita este dictamen a la Unidad Médica correspondiente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, capítulo V, artículos 52 y 53. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMEN MÉDICO POR TRANSMISIÓN DE PENSIÓN

DESCRIPCIÓN:

Expedición de un documento que precisa la incapacidad psíquica y / o física de los hijos y en su caso, al esposo (a) del trabajador (a), a efecto de transmisión de pensión, en caso de fallecimiento o incapacidad del trabajador.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la
valoración médica

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Comprobar la relación de parentesco con el trabajador fallecido o incapacitado física o psíquicamente.
- Forma de referencia y contrareferencia con clave SM – 1 – 17.

Documentos:

- Solicitud del servicio ante la dirección de la Unidad Hospitalaria, con su forma SM-1-17
- Documentos personales que comprueben el parentesco con el trabajador acta de nacimiento, identificación oficial.

PROCEDIMIENTO

Acude a su unidad médica hospitalaria con su pase de referencia que le fue otorgado en su unidad médica de 1er nivel.

En el hospital se realizarán los estudios necesarios, a fin de emitir un diagnóstico o certificado médico.

Con este certificado acudirán a la Subdirección de Prestaciones Económicas, en donde dictamina y realizan los trámites administrativos correspondientes para la transmisión de la pensión.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE 1995, artículos 67 – 71. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

EDUCACIÓN PARA LA SALUD

DESCRIPCIÓN:

Servicio de orientación y educación a la población respecto a la preservación, fomento y recuperación de la salud.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Pensionistas y jubilados
Familiares derechohabientes
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser usuario del servicio médico.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

Las Unidades Médicas del Instituto aplicarán como estrategia permanente, la programación de pláticas de educación para la salud, en sus diferentes servicios y horarios, dirigidas a la población usuaria, así como no derechohabiente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 30 y 31, fracción IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30, fracción I y 33.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

EXTENSIÓN HOSPITALARIA "HOSPITAL EN CASA"

DESCRIPCIÓN:

Es la atención que se brinda a toda la población derechohabiente que requiere atención médica, en un ámbito de seguridad y confianza en su domicilio, con énfasis a los discapacitados, de la tercera edad y / o en fase terminal, proporcionado a través del autocuidado del paciente y la capacitación familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

De acuerdo a la programación
del servicio

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Referencia del servicio tratante

Documentos:

- Expediente clínico.
- Hoja de egreso u hoja de urgencias.
- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

El médico adscrito o jefe del servicio tratante, determinará si el paciente es candidato para ser incluido en el programa, en caso positivo se programará:

La atención y control médico en su domicilio

Así como la capacitación de un familiar del paciente, con la finalidad de que sea éste quien administre el tratamiento y vigile su adecuado control.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 23, fracción I y 24. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, sección segunda, artículos 67 fracción VII y VIII, 70 y 82.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

HIDRATACIÓN ORAL

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar sobres de electrolitos orales a las madres o responsables de los niños menores de 5 años que presenten diarrea, con la finalidad de evitar la deshidratación y muerte por esta complicación.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares Derechohabientes
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas
En Hospitales, las 24 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Presentar cuadro diarreico.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

A todo paciente menor de 5 años que acude a solicitar atención médica con un cuadro diarreico, se le proporcionará sobres de hidratación oral a las madres o responsables, así como al usuario en general que presente cuadro diarreico.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

HOSPEDAJE PARA ENFERMOS FORÁNEOS

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar alojamiento, alimentación, cuidados médicos y transporte a los enfermos (y a un acompañante) foráneos que requieran consulta externa especializada u hospitalización, autorizado por las autoridades Médicas de las Delegaciones Estatales.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Estancia temporal para enfermos de los estados

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Calz. De los Misterios No. 225
Col. Exhipódromo de Peralvillo C.P. 06250
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-17-38-56 / 55-17-38-65 / 55-17-95-64

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Haber sido valorado por el médico del ISSSTE de la localidad que proceda y que avale la inexistencia de la especialidad técnica necesaria para su atención en el mismo lugar.

Documentos:

- Referencia clave (SM - 1 - 17), autorizado por el Subdelegado Médico Estatal.
- En su caso autorización de hospedaje para el acompañante, expedida por el médico tratante.
- Certificado de Vigencia de Derechos de la Delegación de origen.
- Carnet de citas.
- Último talón de pago.
- Credencial del trabajo.

PROCEDIMIENTO

Recibe hoja de referencia clave (SM – 1 - 17) y pasajes, se traslada al Distrito Federal y se presenta en el Hospital de Alta Especialidad, así como en la Estancia Temporal.
Recibe la atención.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo I, artículo 4.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

LICENCIAS MÉDICAS

DESCRIPCIÓN:

Es la expedición de un justificante médico debidamente autorizado, que ampara los días fuera de servicio de un trabajador derechohabiente del ISSSTE que está imposibilitado temporalmente para laborar. Período durante el cual no deberá realizar actividad alguna remunerable.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas de Especialidades
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato después de obtener la consulta

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Trabajador activo y estar vigente en sus derechos.
- Presentar un diagnóstico que certifique que está incapacitado para trabajar.

Documentos:

- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.
- Carnet de citas vigente.

PROCEDIMIENTO

Acude a su unidad médica a solicitar atención.

El diagnóstico emitido por el médico tratante certifica que está incapacitado para trabajar, se le otorga la licencia médica (formato **SM-3-1**) para trámite en su centro de trabajo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, capítulo II, artículo 23, fracciones I y II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, capítulo I, artículo 3.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, sección segunda, artículo 47, fracción IV.

Condiciones Generales de Trabajo del ISSSTE, agosto de 2000, capítulo IV, artículos 48 y 49.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

MEDICINA PREVENTIVA, DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO AUTOMATIZADO (CLIDDA)

DESCRIPCIÓN:

Revisión y diagnóstico clínico, en beneficio del trabajador (a) que se encuentra sano y requiere de esta revisión médica en forma periódica o integral, apoyado con auxiliares de diagnóstico automatizado, para la detección oportuna.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínica de Detección y Diagnóstico Automatizado (CLIDDA)

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Universidad No. 1321
Col. Florida C.P. 01030
Deleg. Álvaro Obregón, México D.F.
Tel. 56-62-46-02
Fax 56-61-64-88
Conm. 56-61-43-52 Ext. 113

USUARIO:

Trabajadores sujetos al régimen
de la Ley del ISSSTE
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a
programación de citas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Registrarse en la sección sindical correspondiente, en el área de recursos humanos o coordinación administrativa.
- No tener impedimento para la comunicación verbal y escrita.

Documentos:

- Aviso de inscripción.
- Carnet de citas vigente.
- Credencial del trabajador.

PROCEDIMIENTO

El trabajador solicita ante la autoridad responsable, ser programado para atención en (CLIDDA).

La autoridad solicita a los directivos del CLIDDA, la programación de las citas para sus trabajadores, posteriormente les informa a estos, la fecha y hora en que deberán acudir a recibir la atención, así como en las condiciones en que deberán acudir.

En el caso de pensionados y jubilados, acuden directamente a solicitar el servicio a la unidad médica del CLIDDA.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, capítulo II, artículo 23, fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ORIENTACIÓN ALIMENTARIA

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar orientación a las madres de niños en período de lactancia, preescolar y a las embarazadas, sobre lactancia materna, destete oportuna, higiene y conservación de alimentos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina familiar
Clínicas Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadoras
Familiares derechohabientes
Población abierta

TIEMPO DE RESPUESTA:

20 minutos máximo

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ninguno.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

A toda derechohabiente embarazada que acude a su unidad médica a recibir atención, se le informará de las técnicas higiénico dietéticas de la alimentación que deberá tener ella y el producto.

Así mismo, se programarán pláticas de orientación alimentaria a toda la población con énfasis en los grupos de riesgo como son: los niños en periodo de lactancia, los niños y niñas de 5 años de edad, las embarazadas y adultos mayores, sobre la importancia de lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses de vida del lactante, la ablactación, una alimentación balanceada, la higiene y conservación de los alimentos.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 30 fracción V y 37.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PREVENCIÓN DE PROBLEMAS BUCODENTALES

DESCRIPCIÓN:

Servicio médico - odontológico que se proporciona en unidades de primer nivel y algunas de segundo nivel, consistente en prevenir caries dental y enfermedades de las encías, extracciones y obturaciones. Pláticas Educativo – Preventivas

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Comprobar vigencia de derechos.

Documentos:

- Carnet de citas de la unidad de adscripción.
- Credencial de trabajo
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar servicio de dental, en la primera consulta se le realizará limpieza general, aplicaciones de flour y exámenes generales para la detección oportuna de padecimientos estomatológicos con énfasis de cáncer bucal.

Las visitas subsecuentes a este servicio serán cada seis meses, para el seguimiento y control de las acciones adonto preventivas.

FUNDAMENTO LEGAL

NOM – 013 - SSA2 - 1994, Para la Prevención y Control de Enfermedades Bucales, reformada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1999.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción VII y 62.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES PREVENIBLES POR VACUNACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Aplicar vacunas contra la poliomielitis, difteria, tosferina, tétanos, tuberculosis, sarampión, rubéola, parotiditis, haemophilus Influenza tipo B y otras; principalmente a los menores de 5 años, y a las embarazadas el toxoide tetánico - diftérico.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares Derechohabientes
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato de acuerdo a la
demanda del servicio

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Ser considerado población en riesgo, no tener contraindicaciones para recibir el servicio.
- Presentar cartilla nacional de vacunación o tarjeta individual de inmunizaciones.

Documentos:

- No necesarios.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar servicio preventivo de la unidad médica con los requisitos establecidos.
Donde la aplicación de las vacunas de acuerdo al esquema de vacunación, el cual inicia desde el nacimiento hasta el año de vida, continuando con los refuerzos a los 5 y 12 años.
En la mujer embarazada como rutina de su control prenatal se le aplicará el Toxoide tetánico al 5 ó 6 mes de embarazo.
Así mismo se realizarán campañas de vacunación en población con riesgo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 31, fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 30, fracción III.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

DESCRIPCIÓN:

Servicio de información, educación y consejería en Planificación Familiar, prescripción y aplicación de métodos anticonceptivos temporales o permanentes para mujeres y hombres en edad reproductiva, con base a factores de riesgo y con un absoluto respeto a la libre decisión de los individuos y las parejas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Medicina Familiar
Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

60 a 90 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Acudir al servicio de consulta externa para solicitar el servicio.

Documentos:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

Acude a solicitar servicio de consulta externa, en donde le informarán cual es el mejor método que pueden utilizar de acuerdo a las características del usuario, así como los métodos que se le pueden proporcionar en la unidad médica a la que acudió, o en su defecto a cual puede acudir a solicitar la atención y/o servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Norma Oficial Mexicana - 005 - SSA 2 / 1993, De los servicios de planificación familiar, Diario Oficial de la Federación, reformada el 30 de mayo de 1994.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículos 21, 30 fracción VI, 39 y 40.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SUMINISTRO DE MÉDICAMENTOS

DESCRIPCIÓN:

Entregar los medicamentos prescritos por el médico al derechohabiente canjeándolos por las recetas correspondientes.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas de Medicina Familiar
Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional " 20 de Noviembre "

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionados y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato, después de haber
recibido la consulta y/o atención
médica.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles:
En clínicas, de 08:00 a 20:00
horas.
En Hospitales, las 24 horas, los
365 días.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Que la receta sea otorgada en la unidad correspondiente al derechohabiente.
- Ser expedida por médico autorizado del Instituto.

Documentos:

- Receta médica debidamente autorizada.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente acude a recibir atención médica, resultado de esta recibirá un tratamiento, mismo que serán otorgados a través de la receta médica, la cual se entregará en la farmacia para que le den los medicamentos indicados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 23, fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, sección tercera, artículos del 84 al 89.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

TRASLADO DE ENFERMOS

DESCRIPCIÓN:

Traslado autorizado de pacientes de una Unidad Médica a otra, propias del Instituto, por no existir el servicio que requiere el enfermo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes
Pensionados y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

De acuerdo a la valoración
médica

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De 08:00 a 20:00 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Hoja de referencia (SM - 1 - 17).
- Estar incapacitado física o psíquicamente para trasladarse.

Documentos:

- Orden de traslado.
- Hoja de referencia y contrarreferencia clave (SM - 1 - 17).
- Solicitud de consulta de especialidad y en su caso autorización para un acompañante.

PROCEDIMIENTO

El Director o el asistente de la Dirección del Hospital de referencia, solicita vía telefónica el servicio interhospitalario a la base central de emergencias y/o a la dirección del Hospital donde se hará la recepción. Dicho proceso se realizará con la autorización previa de un familiar o el mismo paciente. Proporcionarán los datos elementales para atender la solicitud, el motivo del traslado, así como nombre, edad, diagnósticos, tratamiento al que está sometido el paciente; área hospitalaria donde se localiza, cama, nombre y de los médicos que autorizan el egreso (responsiva médica). Formato de referencia y contrarreferencia, así como estudios de gabinete y resumen clínico. Se realiza la recepción y entrega del paciente en el Centro hospitalario convenido, informando el estado de salud durante el desarrollo del traslado.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo V, sección única, artículos del 111 al 115.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

TRASLADO DE UN HOSPITAL NO INSTITUCIONAL A UNO DEL ISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Traslado del enfermo, con valoración y responsiva médica de un hospital privado u oficial a uno del ISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Clínicas Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales
Centro Médico Nacional "20 de Noviembre"

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores
Familiares de derechohabientes
Pensionistas y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a valoración
médica y cama disponible

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Solicitar valoración del ISSSTE.
- Demostrar vigencia de derecho.
- Solicitar traslado a la unidad del ISSSTE.
- Responsiva médica.

Documentos:

- Carnet de citas.
- Aviso de inscripción.
- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Solicita vía telefónica a los directivos del Hospital Institucional correspondiente, el servicio de traslado, con un breve resumen del padecimiento y/o diagnóstico, tratamiento y datos personales del paciente.

En caso de ser aceptado el traslado, la ambulancia acudirá a la unidad solicitante para trasladar al paciente con las indicaciones para el auxilio del paciente, responsiva médica con el nombre y cargo de los médicos que autorizan el traslado, así como de un familiar o acompañante.

Al ingreso de la ambulancia a la unidad hospitalaria del Instituto, se le hará una valoración para determinar si se continúa con el mismo tratamiento y se asignará el número de cama.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo III, sección segunda, artículo 73, fracción III, artículo 74.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VALORACIÓN MÉDICA INICIAL PARA DICTAMEN MÉDICO DE INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE
(Por causas ajenas al desempeño de su trabajo)

DESCRIPCIÓN:

Valoración médica al trabajador inhabilitado física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Inicia en las Clínicas de Medicina Familiar y continua en:
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la programación de la cita con el especialista

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Solicitud del servicio ante la dirección de la Unidad Hospitalaria.

Documentos:

- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.
- Carnet de citas.

PROCEDIMIENTO

En su unidad de adscripción de 1er nivel, en donde está siendo tratado por determinada enfermedad y no hay mejoría afectando su actividad laboral, es remitido con su (SM-1-17) a la unidad de 2° o 3er nivel, con el propósito que realicen el certificado médico.

En la unidad hospitalaria se le realizarán los estudios correspondientes a fin de emitir un Certificado médico de invalidez total y permanente por enfermedad o accidente ajeno al trabajo, (formato RT-09).

Con este certificado acudirá a la Subdirección de Prestaciones Económicas, será esta área; quien se encargue de dictaminar si procede la invalidez total y permanente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 67, 68, fracciones I y II y artículo 70. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo II, artículo 47, fracción I.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VALORACIÓN MÉDICA INICIAL PARA DICTAMEN MÉDICO DE INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE
(Por riesgo o enfermedad de trabajo)

DESCRIPCIÓN:

Valoración médica al trabajador inhabilitado física o mentalmente por riesgo o enfermedad de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Medicina Familiar
Clínica Hospital
Hospitales Generales
Hospitales Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable de acuerdo a la
programación de la cita con el
especialista

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Solicitud del servicio ante la dirección de la Unidad Hospitalaria.

Documentos:

- Credencial de trabajo.
- Último talón de pago.
- Carnet de citas.

PROCEDIMIENTO

Las autoridades sindicales y administrativas del centro de trabajo del derechohabiente, solicitarán a la Unidad médica en donde está siendo o fue tratado por primera vez, un dictamen inicial, de las lesiones orgánicas o alteraciones funcionales que presente el trabajador derivado del riesgo o enfermedad laboral.

En la unidad médica, se realizan los estudios de laboratorio y gabinete necesarios, con el propósito que se emita el certificado médico correspondiente.

Con este certificado y el formato (RT-09), acudirá a la Subdirección de Prestaciones Económicas, será esta área; quien se encargue de dictaminar si procede la invalidez total y permanente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 67, 68, fracciones I y II y artículo 70. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2000, capítulo IV, artículos 105 y 106.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS

DESCRIPCIÓN:

El Instituto otorga las siguientes actividades: yoga, caminata, atletismo, gimnasia, tae kwon do, karate, ajedrez, montañismo, voleibol, natación, fútbol soccer, fútbol de salón, basquetbol, cachibol, tai ji quan, dominó, aeróbicos, actividades recreativas en unidades habitacionales, exploradores, actividades deportivas para discapacitados, educación física en Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil y atención médico – deportiva.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamentos de Acción Social, Cultural y Deportiva

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Acción Cultural y Deportiva
Ver Directorio de Oficinas de Cultura y Deporte

USUARIO:

Derechohabientes del ISSSTE en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Ver Directorio de Departamentos de Acción Cultural y Deportiva

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Examen médico.
- 2 fotografías.
- Credencial del derechohabiente vigente.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente interesado por alguna disciplina acude a la Delegación Regional más cercana a su domicilio, donde el personal de la Jefatura del Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva le proporcionará información sobre los lugares donde se imparte la actividad de su interés. El derechohabiente deberá entregar 2 fotografías con las que se elaborará su hoja de inscripción y credencial. El interesado acudirá a la actividad elegida en los días y horas señaladas para tal efecto.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XIX, 21 fracción III, 139 - 141 fracción V. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ACTUALIZACIÓN DE DOMICILIO PARTICULAR

DESCRIPCIÓN:

Gestión mediante la que el trabajador o pensionista acreditado solicita la actualización del domicilio legal, al que le será remitida la correspondencia que el Instituto emita a su nombre.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas
Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Unidades Administrativas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencias y archivo
clínico de unidades médicas

USUARIO:

Trabajadores o Pensionistas
acreditados con préstamos
personales (trámite personal)

TIEMPO DE RESPUESTA:

De 30 a 45 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo y comprobante del domicilio particular actual.

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa correspondiente, donde llenará el " Formato Único para Solicitud de Trámite ", al que anexará la documentación especificada.

Obtiene estado de cuenta actualizado, como comprobante de su gestión.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XV y XVI y 7 fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 3 y 11. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ALTA PROVISIONAL DEL TRABAJADOR O PENSIONISTA

DESCRIPCIÓN:

Dar de alta en el sistema de afiliación, vigencia de derechos y cobranza, en forma provisional, a los trabajadores no localizados en la base de datos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencias y archivo clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Trabajadores o pensionistas incorporados al régimen de la Ley del ISSSTE no localizados en el Sistema

TIEMPO DE RESPUESTA:

20 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 08:00 a 19:00 horas
(Clínicas)
De 9:00 a 15:00 Horas
(Departamentos)

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Original y copia del último comprobante de pago.
- Comprobante de domicilio.
- Nombre y Dirección de la Entidad o Dependencia en el que labora

PROCEDIMIENTO

Él (la) trabajador (a) o pensionista se presenta en la Unidad Administrativa facultada para realizar el trámite y solicita su incorporación al Instituto por no encontrarse registrado, presentando la documentación establecida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 1 y 3. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículo 17. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 31 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ASESORÍA SOBRE INTEGRACIÓN Y REGISTRO DE COMISIONES MIXTAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Al interesado se le informa cómo, dónde y cuándo debe Constituir y Registrar su Comisión Mixta de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, y como deberá funcionar esta Comisión indicando sus principales actividades, conforme los ordenamientos en la materia.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Departamento de Prevención de Riesgos del Trabajo

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 134, 4° piso
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-91-14-86, 57-05-51-09

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones, Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores
Sindicatos
Dependencias
Entidades Afiliadas al régimen del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

De 15 a 30 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Requisitos:

- Ser trabajador afiliado al régimen del ISSSTE.

Para la constitución y registro:

- Acta constitutiva (Formato CM 1).
- Calendario de actividades (Formato CM 3).

Para el funcionamiento:

- Acta de verificación (Formato CM 2).

PROCEDIMIENTO

Al USUARIO se le informa cuáles son los requisitos para constituir y registrar una Comisión Mixta Central o Auxiliar de Seguridad e Higiene en el Trabajo, cuales son las principales actividades para el funcionamiento de estas, el llenado de los formatos de acta constitutiva, calendario de actividades y acta de verificación, así como el marco jurídico y si se trata de una Comisión Mixta Auxiliar se proporciona el domicilio de la Subdelegación de Prestaciones que le corresponda para otorgar su registro y el seguimiento a sus actividades.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 45, fracción IV y 47. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo. 39. Publicada en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

Reglamento de las Comisiones de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, del Régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN INTEGRAL A JUBILADOS Y PENSIONADOS

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer programas y actividades con la finalidad de **humanizar y dignificar** a los pensionados y jubilados del Gobierno Federal, en un marco de atención preferencial en los servicios y prestaciones institucionales.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones, Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable, sujeto al tipo de
servicio o prestación.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

- Establece el marco normativo y da seguimiento a los programas del SAIJUA en el seno de los Consejos Consultivos en las Delegaciones Estatales y Regionales del Distrito Federal.
- Promueve y concerta programas y actividades con instituciones públicas y privadas y sociales en favor de la población pensionaria.
- Celebra reuniones de trabajo internas con las distintas instancias del Instituto, con el propósito de humanizar y eficientar los servicios.
- Brinda orientación, asesoría y trámite de solicitudes y quejas a las áreas que prestan los servicios.
- Recibe la solicitud o queja del jubilado o pensionado.
- Se le solicita al jubilado o pensionado, la documentación soporte de su solicitud o queja.
- Se elabora oficio a la instancia correspondiente, para su atención.
- Se recibe respuesta del área correspondiente.
- Se informa al interesado sobre la resolución emitida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracciones I-XII y del XIV-XX. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracciones I-VI, XIX y XXV-XXVIII. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN MÉDICA A RECIÉN NACIDO

DESCRIPCIÓN:

Expedir constancia de vigencia de derechos que permita brindarle los servicios médicos al recién nacido, que es hijo de trabajador (a) o pensionista directo (a) y que no cuenta con registro en el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 57-05-56-39, 55-35-91-50

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Recién nacido menor de 60 días
Hijo de trabajador (a) o
pensionista directo (a), que no
ha sido registrado en el Instituto

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitar la Constancia de Vigencia de Derechos dentro de los 60 días posteriores al nacimiento del (de la) hijo (a).
- Tarjeta de Afiliación.
- Constancia de alumbramiento.

PROCEDIMIENTO

Él (la) trabajador (a) o pensionista directo (a) solicita se expida Constancia de Vigencia de Derechos para su hijo (a) recién nacido (a), dentro de los 60 días posteriores a su nacimiento, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 7 y 24 fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 20 y 23. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 31 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN PREFERENCIAL DE TRABAJO SOCIAL

DESCRIPCIÓN:

Es un servicio que proporciona el Instituto a los pensionistas incapacitados en el lugar que se encuentren postrados por enfermedad o incapacidad física, con el fin de requerir alguno de los servicios que en la materia les proporciona (cambio de radicación, nombramiento de representante, pase de la vigencia de derechos, etc.).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Copia del último comprobante de pago.
- Copia de la credencial de pensionista.

PROCEDIMIENTO

El familiar o representante del pensionista solicita visita de atención preferencial.
Espera la visita de la trabajadora social.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN PREFERENCIAL DE TRABAJO SOCIAL A PENSIONISTAS POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Es un servicio que proporciona el Instituto a los pensionistas por riesgos de trabajo incapacitados en el lugar que se encuentren postrados por enfermedad o incapacidad física, con el fin de requerir alguno de los servicios que en la materia les proporciona (cambio de radicación pago, nombramiento de representante, pase de la vigencia de derechos, etc.).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas por riesgos de
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que el pensionista por riesgo de trabajo se encuentre postrado por enfermedad o incapacidad física.
- Copia del último comprobante de pago.
- Copia de la credencial de pensionista.

PROCEDIMIENTO

El familiar o representante del pensionista por riesgo de trabajo solicita visita de atención preferencial. Pensionista por riesgo de trabajo recibe la visita de la trabajadora social.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN OTRA DELEGACIÓN O EN OTRA CLÍNICA

DESCRIPCIÓN:

Expedir autorizaciones a los familiares derechohabientes para acceder al seguro de enfermedades, maternidad y medicina preventiva en una Clínica de Medicina Familiar diferente a la de adscripción del (de la) trabajador(a) o pensionista directo (a).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Familiares derechohabientes del
(de la) trabajador(a) o
pensionista directo (a)

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que los familiares derechohabientes se encuentren registrados correctamente en el Instituto.
- Tarjeta de Afiliación.

PROCEDIMIENTO

El (la) trabajador (a) o pensionista directo (a) solicita autorización para que uno o todos los integrantes de su núcleo familiar reciban atención médica en una Clínica de Medicina Familiar diferente a la de su adscripción, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación e informando el domicilio de su (s) familiar (es).

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 9, fracción IV y 16. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 31 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAMBIO DE DOMICILIO DEL (DE LA) TRABAJADOR (A) O PENSIONISTA

DESCRIPCIÓN:

Efectuar el cambio de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista para su adscripción a Clínica de Medicina Familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Él (la) trabajador (a) o pensionista

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tarjeta de Afiliación.
- Comprobante de domicilio del (de la) trabajador (a) o pensionista.

PROCEDIMIENTO

El (la) trabajador (a) o pensionista solicita su cambio de domicilio, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y su comprobante de domicilio.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 9, fracción I y 16. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 31 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAMBIO DE RADICACIÓN DE PAGO

DESCRIPCIÓN:

Modifica la forma o el lugar de pago de la pensión mensual del jubilado o pensionado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 meses
(Debido al proceso anticipado de
la Nómina)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del jubilado o pensionado cambiar el lugar de pago de la pensión mensual, tanto al interior de la República como al extranjero donde exista Embajada o Consulado Mexicano.

Documentos requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.

PROCEDIMIENTO

Requisitar la solicitud de cambio de radicación de pago.
Presentar los documentos.
En el tiempo señalado por la Subdelegación de Prestaciones.
Acudir al lugar de pago solicitado.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAMBIO DE RADICACIÓN DE PAGO DE PENSIONISTAS POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Modifica la forma o el lugar de pago de la pensión mensual al pensionista por riesgo de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionados por riesgo de
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 meses

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del pensionado por riesgo de trabajo de cambiar el lugar de pago de la pensión mensual, tanto al interior de la República como al extranjero.

Documentos requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.

PROCEDIMIENTO

Requisitar la solicitud de cambio de radicación de pago.
Presentar los documentos.
En el tiempo señalado por la Subdelegación de Prestaciones.
Acudir al lugar de pago solicitado.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANCELACIÓN DE SALDO INSOLUTO, CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA DE PRÉSTAMOS PERSONALES, POR DEFUNCIÓN O INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO

DESCRIPCIÓN:

Aplicar el Fondo de Garantía para cancelar los adeudos a cargo de los acreditados que fallecen o, por una sola vez cuando sufran una invalidez o una incapacidad total permanente.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditado o su familiar o representante.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo del acreditado.
- Constancia de retenciones a favor del ISSSTE, expedida por la Dependencia en la que causó baja el acreditado.
- Copia certificada del acta de defunción o del dictamen de invalidez o incapacidad total permanente expedida y/o certificada por el Instituto,

PROCEDIMIENTO

Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidades Administrativas correspondientes, en función de su domicilio.

Llena el " Formato único de solicitud de trámite ", anexando la documentación establecida.

Recibe ficha de trámite.

Transcurrido el plazo, acude a recoger la constancia de cancelación del adeudo con cargo al Fondo de Garantía.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XV y XVI y 91. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 3, 52 - 56. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracciones XVI y XVII. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAPACITACIÓN PRODUCTIVA Y PLÁTICAS EN FAVOR DE LA ECONOMÍA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer a la población pensionaria, la posibilidad de contar con capacitación productiva y de apoyo a su economía.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable, sujeto al tipo de trámite
que se demande.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Se concerta con las instituciones del sector público y privado, el envío de capacitadores.

Se organiza el evento, se define lugar, fecha y hora del mismo.

Se difunde con las Asociaciones de Jubilados y Pensionados Directos, la programación y los temas de las pláticas a impartirse.

Se coordina el evento y se entregan constancias a los participantes.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracción I y VI. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

DESCRIPCIÓN:

Impartir cursos de capacitación en y para el trabajo, a los trabajadores del ISSSTE, así como a los trabajadores de las Dependencias y Entidades afiliadas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90 y 52-07-77-10

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Unidades Administrativas y
Órganos Desconcentrados del
ISSSTE
Dependencias y Entidades
Afiliadas al régimen de la Ley del
ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 semanas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Oficios de solicitud.
- Grupo conformado con mínimo 15 participantes del ISSSTE.
- Grupo conformado con mínimo 25 participantes de Dependencias y Entidades afiliadas al régimen de la Ley del ISSSTE.
- Contar con espacios adecuados.

PROCEDIMIENTO

Enviar oficio de solicitud de programación del curso a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o a la Delegación Regional o Estatal del ISSSTE.

Una vez realizada la valoración correspondiente, se notifica al solicitante mediante oficio, las fechas y horarios autorizados.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", fracción VIII. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 43, fracción VI, inciso F; y 44, fracción VIII. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Ley Federal del Trabajo, artículos, 153 – A al W; y 539. Publicada en el D.O.F. el 1° de abril de abril de 1970.

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XIX, 140 y 141 fracciones II y III. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Capacitación y Desarrollo Laboral, artículos 1 – 31. En vigor a partir del 3 de noviembre de 1998.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracciones I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

Condiciones Generales del Trabajo, artículos 25, fracciones V y XV, 26, fracciones VIII y XVI y 29, fracción XV. En vigor a partir del 15 de mayo de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE CARÁCTER PREVENTIVO

DESCRIPCIÓN:

Impartición de cursos de capacitación en materia de Seguridad e Higiene laboral y distribución de material promocional de carácter preventivo a Dependencias, Entidades, Sindicatos y trabajadores afiliados al régimen de Seguridad Social del ISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Departamento de Prevención de Riesgos del Trabajo

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 134, 4° piso
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-91-14-86, 57-05-51-09, 35-91-50
y 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores
Sindicatos
Dependencias y Entidades
afiliadas al régimen del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata sujeto al calendario
establecido y a la existencia de
material promocional.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Oficio de solicitud.

PROCEDIMIENTO

Solicitar la prestación del servicio.
Se canaliza al área correspondiente para su análisis y prepara oficio de respuesta.
Se firma oficio y se manda al solicitante
Se comunica fecha al instructor.
El instructor imparte curso.
En el caso de material promocional se prepara paquete y se envía con el oficio correspondiente.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 46 y 47. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 39. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre del 2000.
Reglamento de las Comisiones de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, del Régimen del ISSSTE, artículos 6, fracción XIII, 7, fracciones III y X. Publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1988.
De manera supletoria la Ley Federal del Trabajo, artículo 132, fracción XV y capítulo III - Bis en su totalidad.
Reglamento Federal de Seguridad Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, artículo 17, fracción VII, artículo 18, fracción IV y título cuarto, capítulo quinto en su totalidad.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE CREDITO

DESCRIPCIÓN:

Requisitar las solicitudes de créditos a corto plazo, especiales y complementarios que presentan los jubilados o pensionados a fin de autentificar el conjunto de datos que en ellas se consignan.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

1 día

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del jubilado o pensionado.

Documento requeridos

- Solicitud de préstamo a corto o mediano plazo.
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.
- Fotocopia de la hoja de liquidación del último préstamo solicitado.
- Comprobante de domicilio.

PROCEDIMIENTO

Presenta solicitud de crédito a corto o mediano plazo para su certificación.
Acude a recoger la solicitud certificada y la entrega al Departamento de Crédito para su tramite.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 46 fracción II, inciso A, párrafo segundo. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre del 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CERTIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE CREDITO DE PENSIONES POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Verificar los datos que se asientan en las solicitudes de créditos de corto o mediano plazo que presentan los pensionistas por riesgo de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas por riesgos de
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

1 día

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del pensionista por riesgo de trabajo.
- Documento requeridos**
- Solicitud de préstamo a corto o mediano plazo.
 - Copia del último comprobante de pago.
 - Credencial de pensionista.
 - Fotocopia de la hoja de liquidación del último préstamo solicitado.
 - Comprobante de domicilio.

PROCEDIMIENTO

Presenta solicitud de crédito a corto o mediano plazo para su certificación.
Acude a recoger la solicitud certificada y la entrega al Departamento de Crédito para su trámite.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 46 fracción II, inciso A, párrafo segundo. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre del 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CENTRO DE CONVIVENCIA PARA PENSIONADOS Y JUBILADOS CONVIVE – MEXICO

DESCRIPCIÓN:

Establecer un punto de encuentro que posibilite un intercambio de experiencias y recreación entre pensionados y jubilados, a través de actividades culturales, recreativas y deportivas, que propicien la convivencia y fortalezcan su autoestima.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Centros Recreativos y Deportivos

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Centros Recreativos y Deportivos

USUARIO:

Pensionados y Jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Todo el año
Excepto periodo vacacional
(mayo – diciembre y semana santa)

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Los servicios y beneficios del proyecto CONVIVE, estarán limitados única y exclusivamente a los pensionados y jubilados del ISSSTE solamente una vez al año y a un 20% de acompañantes no derechohabientes mayores de 50 años.
- Contar con la credencial actualizada de pensionado o jubilado del ISSSTE.
- Contar con la responsiva médica, de que se encuentra en condiciones de realizar viaje y participar en el programa.

PROCEDIMIENTO

- SAIJUP establecerá un calendario anual de actividades que será distribuido a las 35 Delegaciones, autorizado por el Subdirector General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.
- Las autoridades delegacionales, difundirán estas actividades mediante una invitación a los jubilados y pensionados de la entidad especificando los requisitos para participar, haciendo hincapié que podrán gozar del programa una vez al año.
- Las autoridades delegacionales, enviarán a la Coordinación del SAIJUP, la relación de participantes que cubran los requisitos para asistir, sujetándose a la revisión por parte de SAIJUP para verificar su derecho al programa.
- Las Delegaciones Estatales se harán responsables que se cumplan las normas establecidas.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII, 90,137, 138 fracción III, 139 - 41, fracción IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1998. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CENTRO RECREATIVO Y CULTURAL ISSSTEHUIXTLA

DESCRIPCIÓN:

El Centro Recreativo ISSSTEHUIXTLA en un área del Instituto que tiene como objetivo primordial satisfacer las necesidades de descanso y esparcimiento de los servidores públicos que así lo requieran y al mismo tiempo coadyuvar a una mejor integración familiar, incluyendo a pensionados y jubilados en sus programas geriátrico y recreativo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Centro Recreativo y Cultural ISSSTEHUIXTLA

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Centros Recreativos y Deportivos

USUARIO:

Pensionados
Jubilados
Trabajadores
Familiares Derechohabientes y
Público en general.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Los 365 días del año
De 09:00 a 16:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Para pensionados y jubilados
- Contar con la credencial actualizada de pensionados o jubilados del ISSSTE.
- Contar con responsiva médica, de que se encuentra en condiciones de realizar el viaje y participar en el programa, haciendo hincapié que podrán gozar del mismo una vez al año.
- Trabajadores, Derechohabientes.
- Credencial vigente.

PROCEDIMIENTO

- El SAIJUP establecerá un calendario anual de actividades que será distribuido a las 35 Delegaciones, autorizado por el Subdirector General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.
- Las autoridades delegacionales, difundirán estas actividades mediante una invitación a los jubilados y pensionados de la entidad especificando los requisitos para participar, haciendo hincapié que podrán gozar del programa una vez al año.
- Las autoridades delegacionales, enviarán la relación de participantes que cubran los requisitos para asistir, sujetándose a la revisión para verificar su derecho al programa.
- Trabajadores y Derechohabientes, presentarse con credencial vigente en las taquillas del Centro.
- Las Delegaciones Estatales se harán responsables que se cumplan las normas establecidas.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XVII – XIX, 90, 137, 138 fracción III, 139 - 141 fracción IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracción I. Publicado en el D.O.F. el 16 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CONSTANCIA DE VIGENCIA DE DERECHOS PARA EL INGRESO A ESTANCIAS DE BIENESTAR Y
DESARROLLO INFANTIL DEL ISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Certificar el derecho de las madres o padres trabajadores solicitantes del servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Hijos de trabajador (a) con
derechos al servicio de Estancias
de Bienestar y Desarrollo Infantil
del ISSSTE.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que el (la) hijo(a) se encuentre registrado(a) correctamente en el Instituto.
- Que la modalidad de aseguramiento de la Dependencia, Entidad o Agrupación en que labora él (la) trabajador (a) le otorgue el derecho a este servicio.
- Tarjeta de Afiliación.

PROCEDIMIENTO

Él (la) trabajador (a) solicita se expida el certificado de derechos a Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil para su hijo (a), en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XI. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento del Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE, artículo 6. Capítulo II. Publicado en el D.O.F. el 14 de junio de 1994. Reformado el 5 de abril de 2000.
Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 9 fracción V y 16. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 31 de julio de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CONSULTA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN:

Servicio público electrónico que se brinda a la derechohabiente para consultar su clínica de adscripción, registro de beneficiarios dados de alta y si cuenta con un crédito personal.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Servicios Institucionales vía Internet.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

<http://www.issste.gob.mx/issstenet>

Para informes de la Clave ISSSTE:

ISSSTE TEL: 53-40-12-00 o al 01800-710-46-66

USUARIO:

Trabajador.
Pensionista.

TIEMPO DE RESPUESTA:

El servicio por Internet es inmediato.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Para consultas vía Internet e
ISSSTETEL:
Las 24 hrs. del día los 365 días
del año.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

C.U.R.P. o R.F.C. del trabajador o pensionista.

Nº de cuenta único y asignado al trabajador o pensionista al adquirir un crédito.

Nº ISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente accesa a la página del ISSSTE (<http://www.issste.gob.mx>) en el vínculo de Servicios Institucionales vía Internet (ISSSTE net), selecciona "Consulta tu Información Institucional", aparece una pantalla de bienvenida y se debe presionar continuar, posteriormente debe proporcionar el R.F.C. o C.U.R.P. del trabajador o pensionista y pulsar el icono buscar, una vez localizado por el sistema, aparece una pantalla con el nombre del derechohabiente con los siguientes servicios de consulta:

Clínica a la que perteneces: Al presionar aquí aparece una pantalla con la información de la clínica de adscripción.

Consulta tus familiares: Muestra los familiares dados de alta en el ISSSTE, solo se tiene que proporcionar la clave del ISSSTE (si no se tiene favor de llamar a ISSSTE TEL al 53-40-12-00 o al 01800-710-46-66) y presionar buscar,. Se despliega una pantalla con el nombre del derechohabiente y los nombres de los beneficiarios (de ser el caso).

Información de créditos: Aparece una pantalla donde se debe proporcionar el N° de cuenta (este número aparece en la hoja amarilla del préstamo como número ISSSTE) del derechohabiente o pensionado y el sistema proporciona la información correspondiente al préstamo actual como son: tipo de préstamo (corto, mediano plazo o complementario), estado del préstamo, clave de registro, capital e interés original, fecha de elaboración del préstamo, el plazo, descuento por quincena y la quincena en la que inicio el descuento del préstamo, así como los saldos reales tanto del saldo como de los pagos efectuados. De igual forma se proporcionan dos opciones de consulta:

Consulta tus pagos: Donde se realiza una consulta de préstamos y pagos.

Historial de pagos: Proporciona el número de préstamos otorgados, fecha del préstamo, tipo de préstamo, estado del préstamo si esta saldado o no y el importe del mismo.

Si no desea realizar otra consulta y desea salir de la pantalla, presionar el botón superior derecho SALIR.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, artículo 7°, fracciones VII y VIII, publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2002.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, Artículo 8°, fracción II, publicado en D.O.F. el 11 junio del 2003.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CONTINUACIÓN VOLUNTARIA AL RÉGIMEN OBLIGATORIO DEL SEGURO DE ENFERMEDADES,
MATERNIDAD Y MEDICINA PREVENTIVA

DESCRIPCIÓN:

Continuar recibiendo el Seguro de Enfermedades, Maternidad y Medicina Preventiva.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.

Col. Tabacalera, C.P. 06030

Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.

Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Ex – Trabajadores de las
Dependencias o Entidades
incorporadas al régimen de la
Ley del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Requisitos:**

- Realizar el trámite dentro de los 60 días hábiles posteriores a la baja en el empleo.

Documentos:

- Hoja (s) única (s) de servicios que acredite (n) como mínimo 5 años de cotización al ISSSTE.
- A falta del documento anterior, recibos o comprobantes de pago que amparen igual período de cotización.
- Original y copia fotostática del último comprobante de pago.
- Copia fotostática de un comprobante de domicilio.
- Copia fotostática de una identificación que cuente con fotografía reciente y con firma autógrafa.
- Firmar el formato de solicitud que le proporciona la oficina en que realiza el trámite, una vez que presenta la documentación necesaria.
- Realizar el pago en la Tesorería o lugar destinado para ello.

PROCEDIMIENTO

Acudir personalmente con la documentación requerida a alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite dentro del plazo que se indica en el punto anterior y, una vez autorizada la incorporación, realizar el pago correspondiente en las cajas de la tesorería del Instituto.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 142, 143, 144 y 145. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 26, 34 - 36, 43, 44 y 47. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CORRECCIÓN DE DATOS EN DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PENSIONES

DESCRIPCIÓN:

Es la rectificación de datos erróneos, contenidos en los documentos de trámite de la pensión (nombre, domicilio, registro federal de contribuyentes, etc.).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del jubilado o pensionado.

Documento requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Copia de la credencial de pensionista.
- Documento que contiene el error.
- Documento que ampara la corrección.

PROCEDIMIENTO

Requisita solicitud de servicios.
Entrega documentación requerida.
Levantamiento del acta administrativa para los efectos correspondientes.
Se le informa cuando quedará corregido el dato.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 3. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CORRECCIÓN DE DATOS EN PENSIONES POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Es la rectificación de datos erróneos, contenidos en los documentos de trámite de la pensión (nombre, domicilio, registro federal de contribuyentes, etc.).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensión,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas por riesgo de
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- A petición del pensionista por riesgo de trabajo.

Documento requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Copia de la credencial de pensionista.
- Documento que contiene el error.
- Documento que ampara la corrección.

PROCEDIMIENTO

Requisita solicitud de servicios.
Entrega documentación requerida.
Levantamiento del acta administrativa para los efectos correspondientes.
Se le informa cuando quedará corregido el dato.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 3. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CORRECCIÓN DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO (R.F.C.)

DESCRIPCIÓN:

Trámite para corregir la clave del R.F.C. registrada por el trabajador o pensionista para obtener créditos del Instituto, una vez que ésta fue corregida por la dependencia a la que presta sus servicios.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Trabajadores o Pensionistas
acreditados con préstamos
personales (trámite personal)

TIEMPO DE RESPUESTA:

Tres días hábiles, a partir de la
recepción de la solicitud y
documentación respectiva

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo y acta de nacimiento y / o cédula de identificación fiscal.

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa correspondiente, en función de su domicilio, donde llenará el " Formato único para solicitud de trámite ", al que anexará la documentación especificada.

Obtiene estado de cuenta actualizado, como comprobante de su gestión.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 3 y 11. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CURSOS DE OFICIOS Y MANUALIDADES

DESCRIPCIÓN:

Impartir a los trabajadores y derechohabientes del ISSSTE, cursos de Oficios y Manualidades, con el propósito de desarrollar habilidades y destrezas que permitan contribuir a la economía familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de la Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90 y 52-07-77-10

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Trabajadores
Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 semanas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Oficio de solicitud de apertura de cursos.
- Grupo conformado con mínimo de 15 participantes (trabajadores y / o derechohabientes).

PROCEDIMIENTO

Enviar oficio de solicitud de programación del curso de Oficios y Manualidades a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o a la Delegación Regional o Estatal del ISSSTE. Una vez realizada la valoración correspondiente, se notifica al solicitante mediante oficio, las fechas y períodos autorizados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XIX, 140,141 fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Capacitación y Desarrollo Laboral, artículos 1 - 31. En vigor a partir del 1° de noviembre de 1998.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CURSOS Y CONFERENCIAS DE DESARROLLO HUMANO

DESCRIPCIÓN:

Propiciar el cambio de actitud de los trabajadores del Instituto, a fin de mejorar la atención que se brinda a los derechohabientes.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90 y 52-07-77-10

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Trabajadores del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Oficio de solicitud de apertura de cursos y / o conferencias de Desarrollo Humano.
- Grupo conformado con mínimo de quince participantes (trabajadores y / o derechohabientes).
- Contar con espacios adecuados para conferencias.

PROCEDIMIENTO

Enviar oficio de solicitud de programación del curso y / o conferencia de Desarrollo Humano a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o a la Delegación Regional o Estatal del ISSSTE.
Una vez realizada la valoración correspondiente, se notifica al solicitante mediante oficio, las fechas y períodos autorizados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, artículo 43, fracción F. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XIX, 140 y 141, fracciones II, III y VII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracción I. Publicado en el D.O.F. el 16 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

Condiciones Generales de Trabajo, artículos 25 y 26, fracciones VIII y XVI. En vigor a partir del 15 de mayo de 2000.

Reglamento de Capacitación y Desarrollo Laboral, artículos 1 - 31. En vigor a partir del 1° de noviembre de 1998.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DESCUENTO EN COLEGIATURAS

DESCRIPCIÓN:

Apoyar la economía del trabajador y derechohabiente del ISSSTE, ofreciendo descuentos en el pago de inscripción y colegiaturas en Instituciones educativas particulares.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90 y 52-07-77-10

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Trabajadores
Derechohabientes del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial oficial expedida por la Dependencia o Entidad afiliada al régimen.
- Comprobante del último pago del trabajador.
- Comprobante del último grado de estudios realizados por el beneficiario.
- Requisar la solicitud de descuento.

PROCEDIMIENTO

Presentarse en la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o en la Delegación Estatal que corresponda a su localidad y requisitar la solicitud de descuento.
Presentarse en dos días hábiles a recoger su carta de descuento.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley General de Educación, capítulo I, artículos 1, 2, 9 y 10. Publicada en el D.O.F. el 13 de julio de 1993. Reformada el 12 de junio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES, POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO PERSONAL

DESCRIPCIÓN:

Devolución del saldo que resulta a favor del acreditado, por los descuentos o pagos directos que de manera improcedente se hayan realizado sobre un préstamo personal a corto o mediano plazo otorgado por el Instituto, en cualquiera de sus tipos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditado o apoderado

TIEMPO DE RESPUESTA:

Ocho días hábiles, a partir de la
recepción de la solicitud y
documentación respectiva

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el " Formato único para solicitud de trámite ".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo.
- Copia de la hoja de liquidación del préstamo que origina la solicitud y de todos los posteriores.
- Comprobantes o constancia de todos los descuentos y pagos efectuados, desde el préstamo que origina la solicitud hasta su fecha de presentación.

PROCEDIMIENTO

El acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa correspondiente, donde llenará el " Formato único para solicitud de trámite ", anexando la documentación correspondiente.
Recibe ficha de control de trámite, en la que se especifica fecha de pago.
Cumplido el plazo, acude a la Subdelegación o Unidad Administrativa a recoger el cheque a su favor.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracciones XV y XVI. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 3, 11,76 y 80. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DICTAMINACIÓN MÉDICA DE INVALIDEZ AJENA AL SERVICIO

DESCRIPCIÓN:

Emitir un dictamen médico que constate la inhabilitación física o mental por causas ajenas al desempeño de su cargo o empleo y que sirva de fundamento para otorgar la Pensión por Invalidez, Seguro Institucional, Retiro de Fondos del Sistema de Ahorro para el Retiro y demás prestaciones en la materia.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acreditar médica y legalmente la inhabilitación física y mental para laborar.
- Certificado médico, requisitado en su anverso por el médico tratante del trabajador.
- Los estudios de laboratorio y gabinete que acredite la inhabilitación para el trabajo.
- Acreditar la vigencia de derechos del trabajador como asegurado del ISSSTE.
- Presentar el último talón de pago (Opcional).

PROCEDIMIENTO

Solicitar al médico tratante del trabajador requisiar el anverso del "certificado medico por enfermedad o accidente ajeno al trabajo o incapacidad permanente o defunción por riesgo de trabajo".
Presentar solicitud y certificado, requisitado en su anverso, en la Subdelegación de Prestaciones que corresponda al domicilio del trabajador.
Acudir a los exámenes y reconocimientos que determine el médico de medicina del trabajo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracciones VII, XII, XXI, 68 - 70. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 12, párrafo primero fracción III, 13, 14 y 15. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DISTRIBUCIÓN DE PASES DE CORTESÍA

DESCRIPCIÓN:

Distribución semanal de pases de cortesía, para asistir a los eventos culturales que organiza la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, en los Teatros " Julio Jiménez Rueda ", " Ciudadela " y el Foro José Solé.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Servicios Sociales y Culturales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Fray Servando Teresa de Mier No. 32, 1° piso
Col. Centro, C.P. 06080
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 57-09-25-82, 51-34-28-91

USUARIO:

Trabajador del ISSSTE
Pensionados
Jubilados
Familiars
Sindicatos afiliados al ISSSTE
Derechohabientes
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

10 días hábiles por 1ª vez
Otros grupos acreditados
atención inmediata, en el Distrito
Federal
Tiempo determinado por cada
Delegación.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Miércoles
De 09:00 a 15:00 horas (Distrito
Federal)
Día y horario determinado en
cada una de las 35
Delegaciones.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Sindicatos afiliados al ISSSTE: Solicitud mediante oficio para la 1ª entrega.
- Trabajadores del ISSSTE: Credencial del ISSSTE.
- Pensionados y jubilados: Credencial de pensionado ó jubilado.
- Público en general: Solicitud personal sujeta al aforo de los espacios culturales e identificación vigente.

PROCEDIMIENTO

El usuario deberá presentarse los miércoles de cada semana, a partir de las 9:00 de la mañana en el domicilio arriba señalado en el Distrito Federal.
Las 35 Delegaciones determinan hora y lugar.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracciones XVII y XIX, 139 - 141 fracciones I y IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46 fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

EDUCACIÓN ABIERTA

DESCRIPCIÓN:

Orientar a los responsables del área de Educación Abierta, asesores, educandos y coordinadores de círculos de estudio, sobre los servicios que el Instituto ofrece en el proceso de enseñanza - aprendizaje mediante el sistema abierto para los estudios de primaria, secundaria y preparatoria no escolarizada, apegándose en los lineamientos del Instituto Nacional de Educación para los Adultos y la Secretaría de Educación Pública.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90 y 52-07-77-10

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Trabajadores
Derechohabientes del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 semanas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Oficio de solicitud de apertura de círculos, cursos y / o pláticas de inducción al sistema abierto.
- Grupo conformado con mínimo de 15 participantes (trabajadores y / o derechohabientes).

PROCEDIMIENTO

Enviar oficio de solicitud de apertura del círculo o plática para Educación Abierta a la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o a la Delegación Regional o Estatal del ISSSTE.

Una vez realizada la valoración correspondiente, se notifica al solicitante mediante oficio, las fechas y períodos autorizados.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley General de Educación, capítulo I, artículos 1, 2, 4 y 10, sección segunda, artículos 18, 21, 33, capítulo IV, sección primera, artículos, 37, 39, 43, 44, 46, 50, 60 - 62 y 64. Publicada en el D.O.F. el 13 de julio de 1993. Reformada el 12 de junio de 2000.

Ley del ISSSTE, capítulo VII, artículos, 140 y 141 fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ESTADO DE CUENTA INDIVIDUAL

DESCRIPCIÓN:

Documento que contiene el saldo insoluto a la quincena inmediata anterior con relación a la fecha de la solicitud, por el préstamo a corto plazo o a mediano plazo otorgado por el Instituto, en cualquiera de sus tipos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditado o apoderado

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo (ramos automatizados).
- Original de comprobantes o constancia de descuentos (ramos no automatizados).

PROCEDIMIENTO

El acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa correspondiente, donde llenará el "Formato único para solicitud de trámite", y proporcionará la documentación especificada.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracciones XV y XVI, 91, 93 y 97. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 3, 11, 74, 76 y 77. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ESTADO DE CUENTA POR PRÉSTAMO HIPOTECARIO – ISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Documento que contiene el saldo insoluto del préstamo hipotecario otorgado por el ISSSTE, (prestación derogada en 1984)

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditado con préstamo
hipotecario otorgado por el
ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

Tres días hábiles, a partir de la
fecha de recepción de la
solicitud.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Comprobantes de descuentos y pagos efectuados, copia de la escritura del inmueble en la que conste el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSSTE, copia del último talón de cobro de sueldo.

PROCEDIMIENTO

El acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa correspondiente, donde llenará el " Formato Único para Solicitud de Trámite ", al que anexará la documentación especificada. Obtiene Estado de Cuenta actualizado, como comprobante de la gestión.

Una vez liquidado el adeudo total, recibe estado de cuenta con el que efectuará los trámites para obtener la cancelación de la hipoteca ante la Unidad Jurídica de la Delegación que le corresponda, en función de su domicilio o bien ante la Subdirección de Notariado y Bienes Inmuebles, de la Subdirección General Jurídica.

FUNDAMENTO LEGAL

Acuerdo Núm. 21.1112.88, de fecha 9 de noviembre de 1988, emitido por la H. Junta Directiva del ISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ESTANCIAS PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INFANTIL

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar el servicio a los niños de 60 días de nacidos y hasta los 6 años de edad, hijos de madres y padres trabajadores (viudos o divorciados con la patria potestad), en las instalaciones designadas del Instituto, brindándoles atención armónica e integral en los servicios: educativo, alimentación y asistencial.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva

Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Acción Social, Cultural y Deportiva

Ver Directorio de Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil

USUARIO:

Niños entre 2 meses y 6 años de edad, hijos de madres y padres trabajadores viudos o divorciados con la patria potestad al servicio del Estado.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De 07:00 a 15:30 horas y en algunas Estancias, hasta las 21:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ser padre trabajador, viudo o divorciado, que tenga la custodia legal del niño.
- Ser madre trabajadora al servicio del Estado.
- Elaborar solicitud por escrito en la Subdelegación de Prestaciones o Estancia Infantil correspondiente, presentando, en original y copia, último talón de pago y Acta de nacimiento del menor.

PROCEDIMIENTO

Presentar solicitud.

De existir lugar, se solicitan documentos complementarios y entrevistas con el equipo técnico de la unidad.

Se otorga ingreso.

De no contar con disponibilidad, se registra la solicitud en la lista de espera, misma que es desahogada conforme a lugares vacantes.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XI, 139 - 141, fracción VI. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

Reglamento del Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del ISSSTE, Capítulo II, artículo 6. Publicado en el D.O.F. el 14 de junio de 1994. Reformado el 5 de abril de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

HOTEL ISSSTEBUGAMBILIAS

DESCRIPCIÓN:

Brinda el esparcimiento, descanso y recreación a los derechohabientes y sus familiares que lo visitan, ofreciendo tarifas preferenciales, así como a pensionados y jubilados en sus programas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Hotel ISSSTEBUGAMBILIAS

Agencias Turísticas TURISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Centros Recreativos y Deportivos

Ver Directorio de Agencias Turísticas TURISSSTE

USUARIO:

Pensionados
Jubilados
Trabajadores
Familiares derechohabientes
Público en general.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Los 365 días del año
Las 24 horas del día.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Será característica, la prestación del servicio de hospedaje a cualquier persona que lo solicite, bastando con presentarse en las Agencias autorizadas o al mismo hotel, en el mismo momento que lo requieran. En todos los casos será posible la solicitud de hospedaje a las tarifas preferenciales de derechohabiente y / o pensionados – jubilados y la obtención del mismo con tan solo mostrar la correspondiente credencial que lo identifique como tal.

PROCEDIMIENTO

- SAIJUP establecerá un calendario anual de viajes recreativos que será distribuido a las 35 Delegaciones, autorizado por el Subdirector General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, haciendo hincapié que podrán gozar del programa una vez al año.
- Para el debido trámite de las reservaciones será necesario recibir anticipos, mismos que se recibirán en efectivo o con tarjeta de crédito
- Para el trámite de reservaciones con tarifas para derechohabientes, pensionados y/o jubilados, será necesario requerir las credenciales correspondientes vigente.
- Las Delegaciones Estatales se harán responsables que se cumplan las normas establecidas.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XI, XVII y XVIII, 137, 138 fracción III, 139 – 141 fracción IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL A CONSECUENCIA DE UN RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar al trabajador un documento con validez jurídica que le permita disfrutar de sueldo íntegro mientras se encuentre en convalecencia, tratamiento o rehabilitación de las lesiones producidas por un riesgo de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud de calificación de riesgo del trabajo.
- Reporte de accidente o enfermedad.
- Certificación de sueldo y horario de labores.
- Certificado médico inicial.
- Licencias médicas (copia rosa o fotocopia certificada).
- Averiguación previa (en su caso).
- Oficio de comisión (en su caso).

PROCEDIMIENTO

Recabar la documentación que acredite la existencia del riesgo del trabajo.

Solicitar en la unidad médica que proporcionó la primera atención posterior al accidente, Informe médico inicial u hoja de urgencias.

Solicitar en la Dependencia, Entidad u Organismo de adscripción el reporte de Riesgo del Trabajo, Certificación de sueldo y oficio de comisión, según el caso.

Solicitar en la Agencia del Ministerio Público correspondiente, averiguación previa.

Presentar solicitud de calificación de riesgo del trabajo en la Subdelegación de Prestaciones que corresponda al domicilio del trabajador y entregar la documentación probatoria.

Presentar toda la documentación adicional que se requiere de acuerdo a las particularidades del caso.

Acudir a los exámenes y reconocimientos que determine el médico de medicina del trabajo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción IV, 33, 34, 36 - 38 y 40, fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal del Trabajo, artículos 473 - 477, fracción I y 478. Publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 40, fracción I y 43. Publicado el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

INDEMNIZACIÓN GLOBAL (DEVOLUCIÓN DE CUOTAS)

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación económica que en una sola exhibición se concede al servidor público separado del servicio activo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tienen derecho a la devolución de aportaciones los trabajadores que se separan del servicio activo, habiendo cotizando cuando menos 1 año o bien sus familiares derechohabientes al fallecimiento de este.

Documentos requeridos:

A petición del trabajador:

- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.
- Estado de cuenta de créditos ISSSTE (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

A petición de los familiares derechohabientes del trabajador fallecido

Viuda (esposa supérstite del trabajador fallecido)

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

Concubina

- Información testimonial para acreditar concubinato.
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

Viudo

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de nacimiento del viudo (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.
- Certificado médico por incapacidad del viudo para trabajar, expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del esposo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

Concubinario

- Copia certificada del acta de nacimiento del concubinario (en caso de tener 55 o más años de edad).
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.
- Información testimonial para acreditar concubinato.
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del concubinario expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del concubinario (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

Hijos

- Copia certificada del acta de nacimiento o adopción.
- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Certificado médico de incapacidad para trabajar expedido por el ISSSTE (incapacitados).
- Declaración de soltería y carencia de trabajo remunerado (mayores de 18 hasta 25 años).
- Constancia de estudios de nivel medio superior (mayores de 18 hasta 25 años).
- Nombramiento de tutor (huérfanos menores de 18 años e incapacitados física y mentalmente).
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de recuperación de crédito).

Ascendencia

- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador fallecido.
- Información testimonial para acreditar dependencia económica de los padres.
- Oficio de cancelación de adeudo de crédito contra el fondo de garantía (se solicita en las áreas de Recuperación de Crédito).
- Copia certificada del acta de defunción del trabajador.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

PROCEDIMIENTO

Entrega de los requisitos establecidos.
Llenar solicitud de indemnización global.
Presentarse a recoger la concesión.
Acudir a las Subdelegaciones de Prestaciones a cobrar el beneficio.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI. primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.
Ley del ISSSTE, artículo 87 fracciones I - III. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 35. Publicado el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

INDEMNIZACIÓN GLOBAL (REINTEGRO DE CUOTAS)

DESCRIPCIÓN:

Devolución que se efectúa al Instituto del importe de la indemnización global concedida al trabajador separado, el cual reintegrará en el plazo prudente que le conceda el Instituto, más los intereses que fije la junta directiva.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores
Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- El trabajador podrá optar por reintegrar la indemnización global e intereses acumulados, siendo necesario que se integre al servicio activo, incorporado nuevamente al régimen obligatorio de la Ley del ISSSTE.
- Los derechohabientes del trabajador fallecido, podrán optar por reintegrar la indemnización global y siempre y cuando haya acumulado un mayor número de años de servicio se le podrá otorgar una pensión.

Documentos requeridos:

- Copia de la concesión de indemnización global.
- Identificación personal del (os) interesado (s).
- Fotocopia del comprobante de pago, con el fin de verificar si se encuentra activo.

PROCEDIMIENTO

Requisitar solicitud de reintegro de indemnización global.
Presentar los documentos requeridos.
Recoger recibo de reintegro.
Depositar en la tesorería del Instituto o en su caso en las Subdelegaciones de Prestaciones Estatales el monto solicitado.
Entregar copia del recibo oficial del depósito efectuado en el lugar del trámite.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", fracción XI, inciso A. Promulgada el 5 de febrero de 1917.
Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción X y 89. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

INDEMNIZACION POR NUPCIAS

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación económica que por única y última vez, en una sola exhibición se le concede al pensionista deudo (viuda, viudo, concubina y concubinario) que contrae nupcias.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas deudos

TIEMPO DE RESPUESTA:

10 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tiene derecho a un pago único de seis meses de pensión, el pensionista que recibiendo un beneficio por viudez o concubinato, contrae matrimonio.

Documentos requeridos:

- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.
- Estado de cuenta de adeudos (créditos ISSSTE) se tramita en las áreas de Recuperación de Crédito.

PROCEDIMIENTO

Requisitar solicitud de indemnización por nupcias.

Recoger recibo.

Acudir a la tesorería del Instituto en el caso del Distrito Federal o en las Subdelegaciones de Prestaciones en el supuesto de las Entidades Federativas, a cobrar el beneficio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 79, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

INDEMNIZACIÓN POR NUPCIAS PARA PENSIONISTAS POR RIESGOS DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación económica que por única y última vez, en una sola exhibición se le concede al pensionista deudo (viuda, viudo, concubina y concubinario) que contrae nupcias.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas deudos

TIEMPO DE RESPUESTA:

10 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tiene derecho a un pago único de seis meses de pensión, el pensionista que recibiendo un beneficio por viudez o concubinato, contrae matrimonio.

Documentos requeridos:

- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.
- Estado de cuenta de adeudos (créditos ISSSTE) se tramita en las áreas de Recuperación de Crédito.

PROCEDIMIENTO

Requisitar solicitud de indemnización por nupcias.

Recoger recibo.

Acudir a la tesorería del Instituto en el caso del Distrito Federal o en las Subdelegaciones de Prestaciones en el supuesto de las Entidades Federativas, a cobrar el beneficio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 79, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE

DESCRIPCIÓN:

Es el acto administrativo a través del cual un pensionista que se encuentra incapacitado otorga a un tercero la calidad de representante para realizar el cobro del beneficio concedido por el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados y Pensionados

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Constancia médica de incapacidad expedido por el Instituto (no indispensable).
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial del pensionista.
- Identificación de la persona que fungirá como representante.
- 2 fotografías de cada uno de los interesados.

PROCEDIMIENTO

El pensionista o familiar solicita atención preferencial de visita de trabajo social, requisitando la solicitud respectiva.

Se efectúa la visita de trabajo social y se obtiene el consentimiento del jubilado o pensionado.

Se elaboran las credenciales del pensionista y su representante. (La representación tiene una vigencia de seis meses)

Se entregan las mismas.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 7, primer párrafo y 30. Publicado el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE DE PENSIONISTA POR RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Es el acto administrativo a través del cual un pensionista que se encuentra incapacitado otorga a un tercero la calidad de representante para realizar el cobro del beneficio concedido por el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionista por riesgo de trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que el pensionista por riesgo de trabajo se encuentre incapacitado para realizar personalmente el cobro de su pensión.
- Constancia médica de incapacidad expedido por el Instituto.
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial del pensionista.
- Identificación de la persona que fungirá como representante.
- 2 fotografías de cada uno de los interesados.

PROCEDIMIENTO

El pensionista o familiar solicita atención preferencial de visita de trabajo social, requisitando la solicitud respectiva.

Se efectúa la visita de trabajo social y se obtiene el consentimiento del jubilado o pensionado.

Se elaboran las credenciales del pensionista y su representante.

Se entregan las mismas.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 7. Publicado el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OBTENCIÓN DE DESCUENTOS EN LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS:
SISTEMA INTEGRAL DE TIENDAS Y FARMACIAS

DESCRIPCIÓN:

El Instituto otorga una tarjeta al pensionista, el cual la presenta en las tiendas del SITyF en donde le aplicarán el descuento correspondiente.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de pensiones y Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial

PROCEDIMIENTO

Solicitar la tarjeta en la Coordinación de la Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados SAIJUP o en el Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene de su Delegación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII y XVII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, primer párrafo. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ORIENTAR A LA POBLACIÓN PENSIONARIA SOBRE PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR EL SERVICIO MÉDICO EN LOS DIFERENTES NIVELES DE ATENCIÓN

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar información y orientación para recibir atención en las unidades médicas.
Atender las solicitudes y quejas que presenten jubilados y pensionados con relación al servicio médico.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones Médicas

Unidades Médicas.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Subdelegados Médico

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial.
- Último talón de pago
- Carnet de citas.
- Pase (Forma SM-10)

PROCEDIMIENTO

- Se recibe queja y / o solicitud del interesado.
- Se establece comunicación con la Unidad Médica y / o de Detección que corresponda, para darle trámite a la petición.
- Se informa al interesado, la respuesta emitida y/o cita programada por Unidad Médica responsable.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracciones I y XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE RETIRO POR EDAD Y TIEMPO DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente, que en forma directa y personal se concede a los trabajadores que habiendo causado baja definitiva en dependencias, entidades o agrupaciones incorporadas al régimen obligatorio de la Ley del Instituto y satisfagan plenamente los requisitos de edad y tiempo de cotización.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tienen derecho los trabajadores que habiendo cumplido con 55 años de edad y tuviesen 15 años de servicios e igual tiempo de cotización al ISSSTE.

Documentos requeridos:

- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión directa, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, inciso A. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B", artículo 123 Constitucional, artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción VI, 61 - 66. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 12, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR CESANTIA EN EDAD AVANZADA

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente, que se concede en forma directa y personal a los trabajadores que causaron baja definitiva en Dependencias, Entidades o Agrupaciones incorporadas al régimen obligatorio de la Ley del Instituto y satisfagan plenamente los requisitos de edad y / o tiempo de cotización.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajador

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tienen derecho los trabajadores que se separen voluntariamente del servicio o que queden privados de trabajo remunerado después de los 60 años de edad habiendo acumulado un mínimo de 10 años de cotización al ISSSTE.

Documentos requeridos:

- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión directa, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, inciso A. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B", artículo 123 Constitucional, artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción IX y 82 - 86. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 12, fracción V. Publicada en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR DESAPARICIÓN DEL PENSIONISTA

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación económica que se otorgara con carácter provisional a los familiares derechohabientes con derecho a pensión cuando el pensionista desaparece de su domicilio por más de un mes, sin que se tenga noticias de su paradero.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 15:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- La desaparición del pensionista dará origen a las pensiones por esposa, concubinato, orfandad o ascendencia.

Documentos requeridos:

Generales:

- Copia certificada de la denuncia de la desaparición del pensionista.
- Reporte de cheques cancelados.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

Adicionales de acuerdo al tipo de beneficio solicitado

Esposa

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior a la desaparición del pensionista.

Concubina

- Información testimonial para acreditar concubinato de expedición posterior a la desaparición del pensionista.

Esposo

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior a la desaparición del pensionista.
- Copia certificada del acta de nacimiento del esposo (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del esposo, expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del esposo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Concubinario

- Información testimonial para acreditar concubinario posterior a la desaparición del pensionista.
- Copia certificada del acta de nacimiento del concubinario (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del concubinario, expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del concubinario (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Hijos

- Copia certificada del acta de nacimiento o adopción.
- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Certificado medico de incapacidad para trabajar expedido por el ISSSTE (incapacitados).
- Declaración de soltería y carencia de trabajo remunerado (mayores de 18 hasta 25 años).
- Constancia de estudios de nivel medio superior (mayores de 18 hasta 25 años).
- Nombramiento de tutor (huérfanos menores de 18 años e incapacitados física y mentalmente).

Ascendencia

- Copia certificada del acta de nacimiento del pensionista desaparecido.
- Información testimonial para acreditar dependencia económica de los padres.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión por desaparición del pensionista, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley del ISSSTE, artículos 3 y 80. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 20. Publicada en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR INVALIDEZ

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente, que en forma directa y personal se concede a los trabajadores que habiendo causado baja en Dependencias, Entidades o Agrupaciones incorporadas al régimen obligatorio de la Ley del Instituto y satisfagan plenamente los requisitos establecidos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajador o representante legal

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Se otorga a los trabajadores que se inhabiliten física o mentalmente por causas ajenas a su cargo o empleo, sin importar su edad y hubiesen cotizado un mínimo de 15 años.

Documentos requeridos:

- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Certificado médico de invalidez expedido por el ISSSTE.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión directa, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B" artículo 123 Constitucional. Artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción VII y 67 - 72. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 12, fracción III, y 13 - 15. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR JUBILACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente, que en forma directa y personal se concede a los trabajadores que habiendo causado baja definitiva en Dependencias, Entidades o Agrupaciones incorporadas al Régimen Obligatorio de la Ley del Instituto y satisfagan plenamente el requisito de tiempo de cotización.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tienen derecho los trabajadores con 30 años o más de servicios y las trabajadoras con 28 años o más de servicios e igual tiempo de cotización al ISSSTE.

Documentos requeridos:

- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión directa, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B", artículo 123 Constitucional. Artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción V y 60. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 12, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR MUERTE DEL PENSIONISTA

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente o temporal, que a la muerte del pensionista se concede a sus familiares que demuestren tener derecho al beneficio.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 15:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- La muerte del pensionista dará origen a las pensiones de viudez, concubinato, orfandad o ascendencia.

Documentos requeridos:

Generales:

- Copia certificada del acta de defunción.
- Reporte de cheques cancelados.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

Adicionales de acuerdo al tipo de beneficio solicitado

Viuda (esposa superviviente del pensionista fallecido)

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.

Concubina

- Información testimonial para acreditar concubinato.

Viudo

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de nacimiento del viudo (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del viudo expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del viudo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Concubinario

- Información testimonial para acreditar concubinario.
- Copia certificada del acta de nacimiento del concubinario (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del concubinario expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del viudo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Hijos

- Copia certificada del acta de nacimiento o adopción.
- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Certificado médico de incapacidad para trabajar expedido por el ISSSTE (incapacitados).
- Declaración de soltería y carencia de trabajo remunerado (mayores de 18 hasta 25 años).
- Constancia de estudios de nivel medio superior (mayores de 18 hasta 25 años).
- Nombramiento de tutor (huérfanos menores de 18 años e incapacitados física y mentalmente).
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 años o más de edad).

Ascendencia

- Copia certificada del acta de nacimiento del pensionista fallecido.
- Información testimonial para acreditar dependencia económica de los padres.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión por el fallecimiento del pensionista, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B", artículo 123 Constitucional. Artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción VIII, 73 – 79 y 81. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 16 - 19 y 21. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR MUERTE DEL PENSIONISTA POR RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente o temporal, que a la muerte del pensionista se concede a sus familiares que demuestren tener derecho al beneficio.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- La muerte del pensionista dará origen a las pensiones de viudez, concubinato, orfandad o ascendencia.

Documentos requeridos:

Generales:

- Copia certificada del acta de defunción.
- Reporte de cheques cancelados.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

Adicionales de acuerdo al tipo de beneficio solicitado

Viuda (esposa superviviente del pensionista fallecido)

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.

Concubina

- Información testimonial para acreditar concubinato.

Viudo

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de nacimiento del viudo (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del viudo expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del viudo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Concubinario

- Información testimonial para acreditar concubinario.
- Copia certificada del acta de nacimiento del concubinario (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad para trabajar del concubinario expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del viudo (solo si es menor de 55 años), expedido por el ISSSTE.

Hijos

- Copia certificada del acta de nacimiento o adopción.
- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Certificado médico de incapacidad para trabajar expedido por el ISSSTE (incapacitados).
- Declaración de soltería y carencia de trabajo remunerado (mayores de 18 hasta 25 años).
- Constancia de estudios de nivel medio superior (mayores de 18 hasta 25 años).
- Nombramiento de tutor (huérfanos menores de 18 años e incapacitados física y mentalmente).
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 años o más de edad).

Ascendencia

- Copia certificada del acta de nacimiento del pensionista fallecido.
- Información testimonial para acreditar dependencia económica de los padres.

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión por el fallecimiento del pensionista, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional. Artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción VIII y 73 - 79. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículos 16 - 19 y 21. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE PENSIÓN POR MUERTE DEL TRABAJADOR

DESCRIPCIÓN:

Es una prestación económica de carácter permanente o temporal, que a la muerte del trabajador se concede a sus familiares que demuestren tener derecho al beneficio.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- La muerte del trabajador por causas ajenas al servicio, cualquiera que sea su edad, y siempre que hubiere cotizado al Instituto por más de 15 años, o bien acaecida cuando haya cumplido 60 o más años de edad y mínimo de 10 años de cotización, dará origen a las pensiones de viudez, concubinato, orfandad o ascendencia.

Documentos requeridos:

Generales:

Viudo

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de nacimiento del viudo (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 años o más de edad).
- Certificado médico por incapacidad del viudo expedido por el ISSSTE (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del viudo (solo si es menor de 55 años), expedido por la autoridad judicial.

Concubinario

- Copia certificada del acta de nacimiento del concubinario (en caso de tener 55 años o más de edad).
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 años o más de edad).
- Información testimonial para acreditar concubinario rendida ante autoridad judicial.
- Certificado médico de incapacidad del concubinario (solo si es menor de 55 años).
- Información testimonial para acreditar dependencia económica del concubinario (solo si es menor de 55 años), rendida ante autoridad judicial.

Hijos

- Copia certificada del acta de nacimiento o adopción.
- Copia certificada del acta de matrimonio.
- Certificado médico de incapacidad para trabajar expedido por el ISSSTE (incapacitados).
- Declaración de soltería y carencia de trabajo remunerado (mayores de 18 hasta 25 años).
- Constancia de estudios de nivel medio superior (mayores de 18 hasta 25 años).
- Nombramiento de tutor (huérfanos menores de 18 años e incapacitados física y mentalmente).
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 años o más de edad).

Ascendencia

- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador fallecido.
- Información testimonial para acreditar dependencia económica de los padres.
- Original (es) de la (s) hoja (s) única (s) de servicios.
- Copia certificada del acta de defunción.
- Copia del último comprobante de pago.
- 2 fotografías recientes tamaño infantil de frente.
- Identificación personal del interesado.

Adicionales de acuerdo al tipo de beneficio solicitado.

Viuda (esposa superviviente del trabajador fallecido).

- Copia certificada del acta de matrimonio de expedición posterior al fallecimiento.
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 o más años de edad).

Concubina

- Información testimonial para acreditar concubinato, rendida ante autoridad judicial.
- Copia certificada del acta de nacimiento del trabajador (solo en caso de haber cotizado de 10 a 14 años 6 meses y haber tenido 60 o más años de edad).

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

Recaba documentación soporte.

Presenta solicitud de pensión por el fallecimiento del trabajador, debidamente requisitada anexando la documentación requerida.

Recibe la documentación que lo acredita como pensionista.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, primer párrafo. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B", artículo 123 Constitucional. Artículo 43 fracción VI, inciso C. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción VIII y 73 - 79. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivenda del ISSSTE, artículos 16 - 19 y 21. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DEL REGISTRO DE LAS COMISIONES MIXTAS DE SEGURIDAD E HIGIENE

DESCRIPCIÓN:

Registrar las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene que se constituyan en cada centro de trabajo, conque cuentan las Dependencias y Entidades Afiliadas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Departamento de Prevención de riesgos del Trabajo

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones y Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 134, 4° piso
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-91-14-86, 57-05-51-09

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones, Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores
Sindicatos
Dependencias
Entidades afiliadas al régimen del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Días Hábiles
De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acta Constitutiva (Formato CM - 1).
- Calendario de Actividades (Formato CM - 3).

PROCEDIMIENTO

El USUARIO deberá presentar original del Acta Constitutiva y Calendario de Actividades, de los cuales se verificará que estén debidamente requisitados y en un término de 5 días hábiles se informará por oficio el número de clave con que fue registrada la Comisión.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 45, fracción IV y 47. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de las Comisiones de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, del Régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE DESCUENTO EN EVENTOS RECREATIVOS, CULTURALES, BIENES Y SERVICIOS

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer a los pensionistas acceso a eventos culturales, recreativos, bienes y servicios con atractivos descuentos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44
Ver Directorio de Departamentos de Acción Social,
Cultural y Deportiva
Ver Directorio de Oficinas de Cultura y Deporte

USUARIO:

Jubilados y Pensionados del
Gobierno Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar solicitud
- Copia de la credencial de pensionista
- Copia de credencial acreditando haber laborado en el sector educativo (Para el caso de Maestros a la Cultura)
- Pagar el importe del plástico en el caso de tarjeta CONAMPROS, Sépalo y Maestros a la Cultura
- Copia acta de nacimiento y dos fotografías tamaño infantil recientes para la credencial del INSEN

PROCEDIMIENTO

Solicitarla a la Coordinación de la Jefatura de Atención Integral a Jubilados y Pensionados o al Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva de su Delegación

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, Fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 34. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PAGO DE APARATOS DE PRÓTESIS Y ÓRTESIS A CONSECUENCIA DE UN RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Cubrir el pago de los aparatos de prótesis y órtesis que se requieran para los trabajadores que han sufrido un accidente o enfermedad por riesgo de trabajo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores al Servicio del
Estado que han sufrido un riesgo
de trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 20 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acreditar médica y legalmente la existencia de un riesgo de trabajo, que como consecuencia de éste sea necesario un aparato de prótesis u ortopedia para restituir la función perdida o la rehabilitación del trabajador.
- Prescripción médica.
- Dictamen del médico de medicina del trabajo, autorizando el aparato de prótesis u órtesis, tres cotizaciones de casas comerciales que se ajusten a lo prescrito por el médico.

PROCEDIMIENTO

Médico tratante prescribe al trabajador prótesis u órtesis.
Trabajador obtiene 3 cotizaciones del aparato prescrito.
Trabajador acude a la Subdelegación Estatal o Metropolitana que le corresponda de acuerdo con su domicilio y solicita pago.
Subdelegación recibe documentación, verifica procedencia e informa fecha de pago.
Subdelegación (Medicina del Trabajo) determina cotización adecuada y realiza trámite interno.
Subdelegación pone cheque en ventanilla a disposición del trabajador.
Trabajador acude a la Subdelegación por su pago en la fecha indicada.
Ventanilla de la Subdelegación entrega cheque y recaba firma.
Trabajador recibe cheque y firma de conformidad.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 39, fracción III. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional, artículos 43 fracción VI, inciso a) y 110. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículo 44. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PAGO POR CAJA

DESCRIPCIÓN:

Pagos en cajas del Instituto que hacen los acreditados por concepto de préstamos personales, correspondientes a descuentos que no les fueron aplicados a sus sueldos, para anticipar la amortización total de su crédito o con motivo de los convenios de pago establecidos para liquidar adeudos vencidos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditados con préstamos
personales.

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo (ramos automatizados) o comprobantes o constancia de descuentos y pagos efectuados (ramos no automatizados).

PROCEDIMIENTO

El acreditado acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa que le corresponda, donde llenará el "Formato único para solicitud de trámite", anexando la documentación especificada. Realiza el pago en la caja de la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa, recibiendo a cambio el recibo de caja original que ampara el pago efectuado.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracciones XV y XVI. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 3 y 74. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PENSIÓN ALIMENTICIA

DESCRIPCIÓN:

Retención que se le hace al jubilado o pensionado en cumplimiento a una resolución emitida por autoridad judicial competente de acuerdo a un porcentaje o cantidad fija.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones y Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Acreedor alimentario

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Orden judicial.
- Credencial de identificación.

PROCEDIMIENTO

Se recibe orden judicial para su cumplimiento.
Se emite credencial que acredita la personalidad de acreedora alimentista.
Acude a cobrar en la Tesorería del Instituto o en su caso en la Subdelegación de Prestaciones Estatal.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 55. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado " B " del artículo 123 Constitucional, artículo 38, fracción IV. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PENSIÓN POR INCAPACIDAD PARCIAL PERMANENTE A CONSECUENCIA DE UN RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Otorgar a los trabajadores que hayan visto disminuida su capacidad para laborar a consecuencia de un accidente o enfermedad profesional, una pensión equivalente al porcentaje de disminución órgano - funcional que se establezca en la tabla de valuación de incapacidades permanentes de la Ley Federal del Trabajo, de acuerdo a su sueldo básico.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud de pensión por riesgo del trabajo.
- Reporte de accidente o enfermedad.
- Certificación de sueldo y horario de labores.
- Certificado médico inicial y final.
- Licencias médicas (copia rosa o fotocopia certificada).
- Averiguación previa (en su caso).
- Oficio de comisión (en su caso).

PROCEDIMIENTO

Recabar la documentación que acredite la existencia del riesgo del trabajo.

Solicitar en la unidad médica que proporcionó la primera atención posterior al accidente, Informe médico inicial u hoja de urgencias.

Solicitar en la Dependencia, Entidad u Organismo de adscripción el reporte de Riesgo del Trabajo, Certificación de sueldo y oficio de Comisión, según el caso.

Solicitar en la Agencia del Ministerio Público correspondiente, Averiguación Previa.

Presentar solicitud de pensión por riesgo del trabajo en la Subdelegación de Prestaciones que corresponda al domicilio del trabajador y entregar la documentación probatoria.

Presentar toda la documentación adicional que se requiere de acuerdo a las particularidades del caso.

Acudir a los exámenes y reconocimientos que determine el médico de medicina del trabajo.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción IV, 33, 34, 36 - 38 y 40, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal del Trabajo, artículos 473 – 477, fracción II, 479, 513 y 514. Publicada en el D.O.F. el 1° de abril de 1963.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 40, fracción I y 41. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PENSIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE A CONSECUENCIA DE UN RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Otorgar a los trabajadores que pierdan su capacidad para laborar a consecuencia de un accidente o enfermedad profesional, una pensión equivalente al 100% de su sueldo básico.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación
requerida.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud de pensión por riesgo del trabajo.
- Reporte de accidente o enfermedad.
- Certificación de sueldo y horario de labores.
- Certificado médico inicial y final.
- Licencias médicas (copia rosa o fotocopia certificada).
- Averiguación previa (en su caso).
- Oficio de comisión (en su caso).

PROCEDIMIENTO

Recabar la documentación que acredite la existencia del riesgo del trabajo.

Solicitar en la Unidad Médica que proporcionó la primera atención posterior al accidente, informe médico inicial u hoja de urgencias.

Solicitar en la Dependencia, Entidad u Organismo de adscripción el reporte de riesgo del trabajo, certificación de sueldo y oficio de comisión, según el caso.

Solicitar en la Agencia del Ministerio Público correspondiente, averiguación previa.

Presentar solicitud de pensión por riesgo del trabajo en la Subdelegación de Prestaciones que corresponda al domicilio del trabajador y entregar la documentación probatoria.

Presentar toda la documentación adicional que se requiere de acuerdo a las particularidades del caso.

Acudir a los exámenes y reconocimientos que determine el médico de medicina del trabajo.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción IV, 33, 34, 36 - 38 y 40, fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal del Trabajo, artículos 473 – 477, fracción II, 479, 513 y 514. Publicada en el D.O.F. el 1° de abril de 1963.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 40, fracción I y 41. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PENSIÓN POR MUERTE DEL TRABAJADOR A CONSECUENCIA DE UN RIESGO DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Otorgar a los deudos de un trabajador fallecido a consecuencia de un accidente o enfermedad profesional una pensión equivalente al 100% del sueldo básico que percibía el trabajador a la fecha de su deceso.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones y Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Esposa o concubina del
trabajador
Hijos del trabajador
Ascendientes del trabajador

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud de pensión por riesgo del trabajo.
- Reporte de accidente o enfermedad.
- Certificación de sueldo y horario de labores.
- Acta de defunción.
- Necropsia o dispensa.
- Acta de matrimonio.
- Actas de nacimiento de los hijos.
- Informe testimonial de concubinato, (en su caso).
- Informe testimonial de dependencia económica de los padres o abuelos (según sea el caso)
- Averiguación previa (en su caso).
- Oficio de comisión (en su caso).
- Aviso oficial de baja.
- Acreditar el entroncamiento familiar con el trabajador fallecido.

PROCEDIMIENTO**Recabar la documentación que acredite la existencia del riesgo del trabajo**

Solicitar en la Dependencia, Entidad u Organismo de adscripción, reporte de Riesgo del Trabajo, certificación de sueldo, hoja de servicios y oficio de comisión.

Solicitar en la oficina del Registro Civil correspondiente, acta de defunción, acta de matrimonio y de Nacimiento.

Solicitar en la Agencia del Ministerio Público correspondiente, averiguación previa.

Solicitar en el Área Médica respectiva, protocolo de necropsia practicada al trabajador.

Solicitar en el juzgado Familiar respectivo, información testimonial de concubinato y dependencia económica, según el caso.

Presentar solicitud de pensión por riesgo del trabajo en la Subdelegación de Prestaciones que corresponda al domicilio de los familiares derechohabientes del trabajador y entregar la documentación probatoria.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción IV y VII, 33, 34, 36 - 38 y 41. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal del Trabajo, artículos 473 - 477, fracción IV. Publicada en el D.O.F. el 1° de abril de 1963.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 8, 9, 16 - 19 y 40, fracción III. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PLÁTICAS DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar información en relación al cuidado a la salud, prevención y tratamiento de diversos padecimientos que se presentan en la población pensionaria.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones Médicas

Unidades Médicas

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Subdelegados Médicos

Ver Directorio de Unidades Médicas

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial.
- Último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Organizar, promover y programar pláticas educativas.
Promover la asistencia a las pláticas a través de las asociaciones de pensionados y jubilados del Instituto.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO

DESCRIPCIÓN:

Los trabajadores y pensionistas afiliados al ISSSTE podrán obtener préstamos en efectivo hasta por \$7,000.00, en un plazo máximo de 48 quincenas, con tasa de interés del 9% anual sobre saldos insolutos y renovable al cubrir el plazo y monto de la cuarta parte del préstamo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelegados de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:Trabajadores
Pensionistas**TIEMPO DE RESPUESTA:**7 días máximo (para su
aprobación ó rechazo)**DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:**De Lunes a Viernes
De 08:00 a 15:00 horas**REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**

- Más de un año de cotizar al ISSSTE.
- Solicitud requisitada y certificada.
- Copia del último talón de pago.
- Copia de la Hoja Única de Servicios (cuando se quiera comprobar mayor antigüedad de cotización).
- Copia de comprobantes de descuento y / o recibos de pago realizados por caja (cuando se requiera comprobar la liquidación de un préstamo anterior).
- Copia de identificación oficial cuando el talón de pago abrevia el nombre

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de préstamo a Corto Plazo".

Requisita "Datos del solicitante" en la solicitud de P.C.P..

Recaba certificación de datos laborales de la Dependencia en donde labora, (los pensionistas obtendrán esta certificación en la Subdelegación que le corresponda).

Entrega solicitud requisitada y certificada, con la documentación adjunta que se requiera.

Recibe ficha de cobro.

Canjea ficha de cobro por cheque con el importe correspondiente.

Acude al banco para cobrar el cheque.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XVI y 91 – 96. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda, artículos 46 – 51. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

Acuerdo No. 13.1188.94 de la H. Junta Directiva del 25 de abril de 1994, donde se autoriza incrementar el monto de los préstamos a corto y mediano plazo en 20% y 30% respectivamente, a partir del mes de mayo de 1994.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO ESPECIALES PARA DAMNIFICADOS

DESCRIPCIÓN:

Se otorgarán préstamos especiales hasta por \$7,000.00 cuando por condiciones de emergencia ó siniestros provocados por fenómenos naturales, conlleven a la afectación o pérdida del patrimonio de los trabajadores ó pensionistas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelegado de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Trabajadores
Pensionistas

TIEMPO DE RESPUESTA:

7 días máximo (para su
aprobación ó rechazo)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ser Trabajador ó Pensionista
- Solicitud requisitada y certificada
- Copia del último talón de pago
- Certificación de Protección Civil

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de préstamo a corto plazo especial para Damnificado".

Requisita "Datos del solicitante" en la solicitud.

Recaba certificación de datos laborales de la Dependencia o Entidad en donde labora, (los pensionistas obtendrán esta certificación en la Subdelegación donde tramite) y certificación de Protección Civil

Entrega solicitud requisitada y certificada, adjuntando copia del último comprobante de pago

Recibe ficha de cobro

Canjea ficha de cobro por cheque con el importe correspondiente.

Acude al banco para cobrar el cheque.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XVI, 91 96. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

Acuerdo No. 20.1255.99 de la H. Junta Directiva, del 9 de diciembre de 1999, donde autoriza el otorgamiento de créditos de corto plazo, por única vez, a los trabajadores y pensionistas damnificados por los desastres naturales ocurridos en los Estados de Chiapas, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Nuevo León, Colima, Oaxaca, Puebla, Tabasco, Veracruz y Distrito Federal.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO ESPECIALES PARA PENSIONISTAS

DESCRIPCIÓN:

Los pensionistas podrán obtener préstamos en efectivo hasta por \$12,000.00 en un plazo único de 48 quincenas.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelgado de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Pensionistas

TIEMPO DE RESPUESTA:

7 días máximo (para su
aprobación ó rechazo)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ser Pensionista
- Solicitud requisitada y certificada.
- Copia del talón de pago del último mes.
- Copia de los comprobantes de descuento y/o recibos de pago realizados por caja (cuando se requiera comprobar la liquidación de un préstamo anterior).
- Copia de identificación oficial cuando el talón de pago abrevia el nombre.

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de préstamo a corto plazo especial para Pensionistas".
Requisita "Datos del solicitante" en la solicitud.
Recaba certificación de datos en el área de Pensiones de la Subdelegación.
Entrega solicitud requisitada y certificada, con la documentación adjunta que se requiera.
Recibe ficha de cobro.
Canjea ficha de cobro por cheque con el importe correspondiente.
Acude al banco para cobrar el cheque.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XVI 91y 96. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Acuerdo No. 13.1188.94 de la H. Junta Directiva del 25 de abril de 1994, donde se autoriza incrementar el monto de los préstamos a corto y mediano plazo en 20% y 30% respectivamente, a partir del mes de mayo de 1994.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO PARA TURISMO SOCIAL

DESCRIPCIÓN:

Los trabajadores y pensionistas afiliados podrán obtener este tipo de préstamos mediante carta de crédito canjeable en las agencias TURISSSTE, hasta por \$ 7,000.00 en un plazo máximo de 48 quincenas y con tasa de interés del 9% anual sobre saldos insolutos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Agencias Turísticas TURISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Agencias Turísticas TURISSSTE

USUARIO:

Trabajadores
Pensionistas

TIEMPO DE RESPUESTA:

7 días máximo (para su
aprobación ó rechazo)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Más de un año de cotizar al ISSSTE.
- Solicitud requisitada y certificada.
- Copia del último talón de pago.
- Copia de la Hoja Única de Servicios (cuando se quiera comprobar mayor antigüedad de cotización).
- Copia de los comprobantes de descuento y / o recibos de pago realizados por caja (cuando se requiera comprobar la liquidación de un préstamo anterior).
- Copia de identificación oficial cuando el talón de pago abrevia el nombre.

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de préstamo a corto plazo, para Turismo Social".
Requisita "Datos del solicitante" en la solicitud respectiva.
Recaba certificación de datos laborales de la Dependencia en donde labora, (los pensionistas obtendrán esta certificación en la Subdelegación que le corresponda).
Entrega solicitud requisitada y certificada, con la documentación adjunta que se requiera.
Recibe ficha de cobro.
Canjea ficha de cobro por la carta de crédito con paquete de Servicios Turísticos.
En caso de que el monto del paquete sea inferior a lo autorizado, recibe cheque bancario por la diferencia y procede a cambiarlo por efectivo en el banco.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracciones XVI y XVIII y 96. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Acuerdo No. 13.1188.94 de la H. Junta Directiva del 25 de abril de 1994, donde se autoriza incrementar el monto de los préstamos a corto y mediano plazo en 20% y 30% respectivamente, a partir del mes de mayo de 1994.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS A MEDIANO PLAZO

DESCRIPCIÓN:

Los trabajadores y pensionistas afiliados al ISSSTE podrán obtener créditos para adquirir bienes de uso duradero que tengan en venta los centros comerciales y las tiendas del Instituto, hasta por \$ 4,702.90, en un plazo máximo de 120 quincenas, con tasa de interés del 9% anual sobre saldos insolutos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelgado de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:Trabajadores
Pensionistas**TIEMPO DE RESPUESTA:**7 días máximo (para su
aprobación ó rechazo)**DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:**De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas**REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**

- Más de un año de cotizar al ISSSTE.
- Solicitud requisitada y certificada.
- Copia del último talón de pago.
- Copia de la Hoja Única de Servicios (cuando se quiera comprobar mayor antigüedad de cotización).
- Copia de los Comprobantes de descuento y / o recibos de pago realizados por caja (cuando se requiera comprobar la liquidación de un préstamo anterior).
- Copia de identificación oficial cuando el talón de pago abrevia el nombre.

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de préstamo a Mediano Plazo".

Requisita "Datos del solicitante".

Recaba certificación de datos laborales de la Dependencia en donde labora, (los pensionistas obtendrán esta certificación en la Subdelegación que le corresponda).

Entrega solicitud requisitada y certificada, con la documentación adjunta que se requiera.

Recibe ficha de cobro.

Canjea ficha de cobro por carta de crédito con el importe correspondiente.

Acude a la tienda del ISSSTE para cambiar la carta de crédito por los productos de su elección.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XV y 97 – 99. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 46 – 51. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

Acuerdo No. 13.1188.94 de la H. Junta Directiva del 25 de abril de 1994 con vigencia del 1° de mayo de 1994 a la fecha, donde se autoriza incrementar el monto de los préstamos a corto y mediano plazo en 20% y 30% respectivamente, a partir del mes de mayo de 1994.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRÉSTAMOS COMPLEMENTARIOS

DESCRIPCIÓN:

Los trabajadores y pensionistas afiliados al ISSSTE podrán obtener préstamos en efectivo hasta por 6 meses de salario básico de cotización mensual, topado a 10 veces el salario mínimo general, hasta por tercera vez, de conformidad con los acuerdos de la H. Junta Directiva. En un plazo máximo de 48 quincenas, con tasa de interés del 12% anual, revisable cada 6 meses.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelegado de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Trabajadores
Pensionistas

TIEMPO DE RESPUESTA:

Normativamente es de 7 días
máximo (para su aprobación ó
rechazo)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Más de un año de cotizar al ISSSTE
- Solicitud requisitada y certificada
- Copia del último talón de pago
- Copia de la Hoja Única de Servicios (cuando se quiera comprobar mayor antigüedad de cotización).
- Copia de los Comprobantes de descuento y / o recibos de pago realizados por caja (cuando se requiera comprobar la liquidación de un préstamo anterior).
- Copia de identificación oficial cuando el talón de pago abrevia el nombre.

PROCEDIMIENTO

Obtiene "Solicitud de Préstamo Complementario".

Requisita "Datos del solicitante" en la solicitud.

Recaba certificación de datos laborales de la Dependencia en donde labora, (los pensionistas obtendrán esta certificación en la Subdelegación que le corresponda).

Entrega solicitud requisitada y certificada, con la documentación adjunta que se requiera.

Recibe ficha de cobro.

Canjea ficha de cobro por cheque con el importe correspondiente.

Acude al banco para cobrar el cheque.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Acuerdo No. 13.1188.94 de la H. Junta Directiva del 25 de abril de 1994, donde se autoriza incrementar el monto de los préstamos a corto y mediano plazo en 20% y 30% respectivamente, a partir del mes de mayo de 1994.

Acuerdo No. 46.1259.2000 de la H. Junta Directiva del 15 de junio de 2000 a partir del 01 de julio de 2000, donde autoriza aplicar una tasa anual del 12% sobre saldos insolutos para los créditos complementarios.

Acuerdo No. 41.1258.2000 de la H. Junta Directiva del 13 de junio de 2000, donde se autoriza cancelar el acuerdo 20.1231.97 y otorgar créditos complementarios, por tercera vez a favor de los trabajadores y pensionistas que hayan liquidado totalmente el principal.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PROMOCIÓN DE EVENTOS CULTURALES INSTITUCIONALES

DESCRIPCIÓN:

Con base en la cartelera de eventos artísticos institucionales se distribuyen entre los pensionistas, cortesías para acceder a los eventos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44
Ver Directorio de Departamentos de Acción Social, Cultural y Deportiva
Ver Directorio de Oficinas de Cultura y Deporte

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Presentar credencial de pensionista

PROCEDIMIENTO

Presentarse ante la oficinas del Departamento de Apoyo a la Economía del SAIJUP

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XIX. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PROMOCIÓN DE PUBLICACIONES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN:

Distribución entre los jubilados y pensionados organizados en asociaciones, guías informativas sobre prestaciones y servicios.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados y Pensionados del
Gobierno Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial
- Registro de asociación ante la Coordinación de la Jefatura de Atención Integral a Jubilados y Pensionados.

PROCEDIMIENTO

Distribuir guías informativas a pensionistas organizados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XIX. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REEXPEDICIÓN DE CHEQUES CANCELADOS DE PENSIONES POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Reintegrar el importe de la pensión al jubilado o pensionado que por diferentes causas no hizo efectivo el cobro del cheque en su oportunidad.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas por riesgo de
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Reporte de cheques cancelados por término de vigencia legal, (solicitado en la Tesorería del Instituto en el caso del Distrito Federal y en las Subdelegaciones de Prestaciones en el caso de las Entidades Federativas).
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial del pensionista.

PROCEDIMIENTO

Requisita la solicitud de reposición de documentos.
Entrega documentos solicitados.
Espera el reintegro del importe de la pensión en su cheque mensual.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REEXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EMITIDOS POR EL ISSSTE A PENSIONISTAS POR RIESGOS DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar a los pensionistas y/o autoridad correspondiente copias fotostáticas certificadas de los documentos que obran en el expediente pensionario.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones y Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Pensionistas por riesgos del
trabajo

TIEMPO DE RESPUESTA:

3 días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud por escrito u oficio de la autoridad competente.
- Copia del último comprobante de pago.
- Copia de la credencial de pensionista.

PROCEDIMIENTO

Requisita solicitud de reposición de documentos.
Entrega documentación soporte.
Se presenta a recoger la documentación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONADOS DEL GOBIERNO FEDERAL

DESCRIPCIÓN:

Asesorar, orientar y atender grupos de pensionistas sobre las gestiones y requisitos que tienen que cubrir para su registro oficial ante el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Dirigente de las Asociación de Jubilados y Pensionados.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acta Constitutiva Notarial.
- Solicitud de reconocimiento de la Asociación dirigida al Director General del Instituto.
- Constancia de domicilio y teléfono de la sede, listado de agremiados que contenga nombre completo, Registro Federal de Contribuyentes y No. de pensionista.
- Carta compromiso individual de cada uno de los pensionados que integran las asociaciones (Formato F-01).
- Acreditación del Comité Directivo (Formato F-02).

PROCEDIMIENTO

- Se informa sobre los requisitos para el registro de asociaciones.
- Se orienta y se promueven los servicios y prestaciones institucionales.
- Se recibe solicitud de registro debidamente requisitada y autorizada por el Subdirector General de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.
- Se asigna registro de la asociación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XIX. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículo 33 fracción II. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(ESPOSA)

DESCRIPCIÓN:

Registro de esposa del trabajador o pensionista directo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Esposa del trabajador o del
Pensionista Directo.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de matrimonio expedida por el registro civil.
Tratándose de matrimonio celebrado en el extranjero, se deberá presentar copia del acta de matrimonio legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.
- Copia certificada del acta de nacimiento de la esposa, expedida por el registro civil.

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista directo solicita el registro de su esposa, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida. La esposa por si sola podrá tramitar su registro presentando la documentación requerida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5, fracción V, 24, fracción I y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracción I, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(ESPOSO)

DESCRIPCIÓN:

Registro del esposo de la trabajadora o pensionista directa.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Esposo de la trabajadora o de la
Pensionista directa

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de matrimonio expedida por el registro civil.
Tratándose de matrimonio celebrado en el extranjero, se deberá presentar copia del acta de matrimonio legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.
- Copia certificada del acta de nacimiento del esposo, expedida por el registro civil.

PROCEDIMIENTO

La trabajadora o pensionista directo solicita el registro de su esposo, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida.

El esposo por si sola podrá tramitar su registro presentando la documentación requerida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5 fracción V, 24 fracción I y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracción VI, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(CONCUBINA)

DESCRIPCIÓN:

Registro de concubina de trabajador o pensionista directo.

- A) Con hijo procreado.
- B) Sin hijo procreado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

La mujer que ha convivido con el
trabajador o pensionista directo
como si fuera su esposa sin
serlo, siempre que ambos
permanezcan libres de
matrimonio.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

A) Con hijo procreado:

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de nacimiento, reconocimiento o adopción del (de los) hijo (s) procreado (s), adoptado (s) o reconocido (s) con el trabajador o pensionista directo, expedida por el registro civil.

Tratándose de nacimiento, reconocimiento o adopción celebrado en el extranjero, se deberá presentar copia del acta correspondiente legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.

B) Sin hijo procreado:

- Tarjeta de Afiliación.
- Acta testimonial en la que acredite la relación de concubinato que el trabajador o pensionista directo ha mantenido con la mujer por un mínimo de 5 años y que ambos permanecen libres de matrimonio durante dicho lapso.
- Copia certificada del acta de nacimiento de la mujer expedida por el registro civil.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista directo solicita el registro de su concubina, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5, fracción V, 24, fracción I y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracción II, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(ASCENDIENTES)

DESCRIPCIÓN:

Registro de ascendiente(s) de (de la) trabajador(a) o pensionista directo(a).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Ascendientes de (de la)
trabajador(a) o pensionista
directo(a), (padres, abuelos,
bisabuelos, etc.)

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Tarjeta de Afiliación.
 - Copia certificada del acta de nacimiento de (de la) trabajador(a) o pensionista directo(a), expedida por el registro civil.
 - Copia certificada del acta de nacimiento de (de los) ascendiente(s) del (de la) trabajador(a) o pensionista directo(a), expedida(s) por el registro civil.
- Tratándose de acta de nacimiento ocurrido en el extranjero, se deberá presentar copia de la misma legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.
- Constancia de dependencia económica del (de los) ascendiente(s) con el(la) trabajador(a) o pensionista directo(a) expedida por autoridad competente o información testimonial expedida por autoridad con fe pública.

PROCEDIMIENTO

El (la) trabajador(a) o pensionista directo(a) solicita en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite el registro de su (sus) ascendiente(s) presentando su tarjeta de afiliación y la documentación requerida.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5, fracción V, y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracción VII, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(HIJOS)

DESCRIPCIÓN:

Registro de hijos(as) del (de la) trabajador(a) o pensionista directo(a) y de su cónyuge; de ambos concubinos, de uno solo de los cónyuges o sólo del (de la) trabajador(a) o pensionista directo(a)

A) Menores de 18 años de edad.

B) Soltero(a) y estudiante, de 18 y hasta antes de cumplir 26 años de edad.

C) Incapacitado física o psíquicamente, de 18 años de edad o mayores.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia.

Departamentos de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

Hijos (as) de trabajador(a) o
pensionista directo (a) y de su
cónyuge; de ambos concubinos;
de uno solo de los cónyuges o
del trabajador (a) o pensionista
directo (a)

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

A. Hijos (as) menores de 18 años de edad.

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de nacimiento, reconocimiento o adopción expedida por el registro civil.

Tratándose de acta de nacimiento, reconocimiento o adopción ocurrido en el extranjero, se deberá presentar copia de la misma legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.

B. Hijos (as) Soltero(a) y estudiantes, de 18 hasta antes de cumplir 26 años de edad.

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de nacimiento, reconocimiento o adopción expedida por el registro civil.

Tratándose de acta de nacimiento, reconocimiento o adopción ocurrido en el extranjero, se deberá presentar copia de la misma legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.

- Constancia expedida por plantel oficial o reconocido, acreditando que realiza estudios de nivel medio o superior en el ciclo escolar en curso.

C. Hijos (as) incapacitados física o psíquicamente, de 18 de edad o mayores.

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de nacimiento, reconocimiento o adopción expedida por el registro civil.

Tratándose de acta de nacimiento, reconocimiento o adopción ocurrido en el extranjero, se deberá presentar copia de la misma legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.

- Certificado de incapacidad expedido por el área médica del ISSSTE.

PROCEDIMIENTO

El (la) trabajador (a) o pensionista directo (a) solicita el registro de su hijo (a), en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5, fracción V, 24, fracciones II, III y IV y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracciones III, IV y V, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE FAMILIARES DERECHOHABIENTES
(CONCUBINARIO)

DESCRIPCIÓN:

Registro de concubinario de trabajadora o pensionista directa.

- A) Con hijo procreado.
- B) Sin hijo procreado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia

Departamento de Afiliación y Prestaciones
Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y
Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo
clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

El hombre que ha convivido con la trabajadora o pensionista directa como si fuera su esposo sin serlo, siempre que ambos permanezcan libres de matrimonio.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

A. Con hijo procreado

- Tarjeta de Afiliación.
- Copia certificada del acta de nacimiento, reconocimiento o adopción del (de los) hijo (s) procreado (s), adoptado (s) o reconocido (s) con la trabajadora o pensionista directa, expedida por el registro civil. Tratándose de nacimiento, reconocimiento o adopción celebrado en el extranjero, se deberá presentar copia del acta correspondiente legalizada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y traducida al español.
- Copia certificada del acta de nacimiento del hombre, expedida por el registro civil.

B) Sin hijo procreado:

- Tarjeta de Afiliación.
- Acta testimonial en la que acredite la relación de concubinato que la trabajadora o pensionista directa a mantenido con el hombre por un mínimo de 5 años y que ambos permanecen libres de matrimonio durante dicho lapso.
- Copia certificada del acta de nacimiento del hombre, expedida por el registro civil.

PROCEDIMIENTO

La trabajadora o pensionista directa solicita el registro de su concubinario, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación y la documentación establecida.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 5, fracción V, 24, fracción I y 52. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículos 16, 18, fracción VI, 19 y 20. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGULARIZACIÓN Y/O ACLARACIÓN DE DESCUENTOS

DESCRIPCIÓN:

Inicio, modificación o suspensión de los descuentos que por concepto de préstamos personales se aplican o deben aplicarse al sueldo de acreditado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Unidades Administrativas de Prestaciones

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelegado de Prestaciones

Ver Directorio de Unidades Administrativas

USUARIO:

Acreditados con préstamos personales.

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Llenar el "Formato único para solicitud de trámite".
- Presentar identificación vigente.
- Copia del último comprobante de cobro de sueldo.
- Copia de la hoja de liquidación del préstamo que origina la solicitud.
- Comprobantes o constancia de descuentos.

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista acreditado, acude a la Subdelegación de Prestaciones ó Unidad Administrativa correspondiente, donde llenará el "Formato Único para Solicitud de Trámite", al que anexará la documentación especificada.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XV y XVI, 91, 93 y 97. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Insituto, artículos 3, 11, 74, 76 y 77. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REPOSICIÓN DE GASTOS DE FUNERAL

DESCRIPCIÓN:

Es la prestación económica que por única vez, concede el Instituto a la persona que comprueba haberse hecho cargo de los gastos originados por la inhumación de un pensionista directo o deudo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Cualquier persona

TIEMPO DE RESPUESTA:

3 Días

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Se cubrirán 120 días de la cuota de pensión vigente por concepto de reposición de gastos de funeral.

Documentos requeridos:

- Copia certificada del acta de defunción.
- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial de pensionista.
- Reporte de cheques cancelados.
- Factura de los gastos de funeral.
- Identificación del (os) interesado (s).

PROCEDIMIENTO

Requisita solicitud de reposición de gastos de funeral.
Presenta la documentación requerida.
Recoger el recibo.
Cobrar en la Tesorería del Instituto o en su caso en la Subdelegación de Prestaciones Estatal.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 81. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículo 32. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REPOSICIÓN DE GASTOS DE FUNERAL POR FALLECIMIENTO DEL PENSIONISTA

DESCRIPCIÓN:

Reponer los gastos de funeral del pensionista a los familiares que comprueben haberlos efectuado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares Derechohabientes o
quien compruebe haber
efectuado el gasto

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 3 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acreditar haber efectuado los gastos de funeral de un pensionista.
- Factura de los gastos del funeral, acta de defunción y reporte de cancelación de cheques por fallecimiento.

PROCEDIMIENTO

Familiares del pensionado acuden a la Subdelegación de Prestaciones donde se encuentre radicada la pensión y solicita pago de gastos de funeral.
Subdelegación recibe documentación, verifica procedencia e informa fecha de pago.
Subdelegación realiza trámite interno y elabora liquidación de pago.
Familiares acuden a la Subdelegación en la fecha indicada.
Subdelegación entrega a los familiares liquidación de pago, para que acudan a cobrar a la Tesorería (en el caso del Distrito Federal), o a la ventanilla correspondiente en el caso de los Estados.
Familiares reciben liquidación de pago y acuden a la Tesorería o pasan a la ventanilla correspondiente, según el caso.
Treasorería o ventanilla correspondiente realiza pago y recaba firma.
Familiares reciben pago y firman de conformidad.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 81. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículo 32. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIO SOCIAL

DESCRIPCIÓN:

Apoyar los servicios que presta el Instituto y contribuir a la formación académico - profesional del pasante en servicio social.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos

Oficinas de Capacitación de las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Dinamarca No. 79
Col. Juárez, C.P. 06600
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-14-75-92, 55-14-74-90

Ver Directorio de Oficinas de Capacitación

USUARIO:

Estudiantes de Carreras Técnicas y Licenciaturas, con el 50% y 70% de créditos académicos cubiertos respectivamente

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 semanas

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Asistencia personal del prestador de servicio social a realizar el trámite.
- Carta de créditos académicos emitido por la institución educativa.
- Curriculum vitae del prestador del servicio social.
- Acta de nacimiento.
- Dos fotografías tamaño infantil de frente en blanco y negro (no instantáneas).

PROCEDIMIENTO

El prestador de servicio social deberá presentarse con la documentación requerida en la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos o en la Delegación Estatal del ISSSTE que corresponda a su domicilio. Firmar la carta de asignación de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), en un término no mayor a dos semanas.

El prestador del servicio social deberá presentarse a recibir los oficios de aceptación, presentación, así como la carta de asignación.

Presentar los primeros cinco días de cada mes, el reporte de control y evaluación con el número de horas cubiertas, con la firma del jefe inmediato.

Al concluir el período de prestación de servicio social y satisfecho el número de horas determinadas por la Institución educativa, la Unidad Administrativa donde prestó su servicio social, solicitará mediante oficio la liberación de este, el cual se efectuará en un término de diez días hábiles, mismo que el prestador recibirá con la constancia de la Secretaría de Desarrollo Social.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, título 1º, artículo 5. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley General de Educación, capítulo I, artículos 1, capítulo II y 24. Publicada en el D.O.F. el 13 de julio de 1993. Reformada el 12 de junio de 2000.

Ley Reglamentaria del artículo 5, Constitucional relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal, artículos 52, 53, 55 - 57, 89 - 93.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN EL INSTITUTO

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer Servicios destinados a atender en forma gratuita a toda persona que lo solicite.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

En las 61 Bibliotecas de las 35 Delegaciones Estatales y Regionales del ISSSTE en todo el país

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Bibliotecas

USUARIO:

Trabajadores al servicios del Estado, Pensionados y Jubilados, los Familiares de éstos y Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 08:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial Vigente de la Dependencia donde labora el trabajador.
- Llenar solicitud de registro.
- Proporcionar 2 fotografías recientes tamaño infantil.
- En el caso de no ser derechohabiente presentar un fiador.

PROCEDIMIENTO

El interesado solicita información de los servicios de las bibliotecas y elige lo de su interés.
Entrega documentación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XVII, 137 y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS CONDICIONADOS DE ATENCIÓN OBSTÉTRICA

DESCRIPCIÓN:

Autorizar la atención obstétrica a la mujer que vive con el trabajador o pensionista directo sin ser su esposa y que aún no ha adquirido el carácter de concubina.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Afiliación y Vigencia

Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas

Clínicas de Medicina Familiar

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República No. 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-91-50, 57-05-56-39

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas
Ver Directorio de Áreas técnicas, vigencia y archivo clínico de Unidades Médicas

USUARIO:

La mujer que vive con el trabajador o pensionista directo sin ser su esposa, que no ha adquirido el carácter de concubina y que se encuentra embarazada.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 Minutos

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que el trabajador o pensionista directo no tenga registrada una esposa o concubina.
- Que el trabajador o pensionista mantenga vigente sus derechos durante los seis meses anteriores al parto.
- Que el trabajador acepte el compromiso de registrar el recién nacido dentro de los 60 días naturales posteriores a su nacimiento.

Documentos:

- Tarjeta de Afiliación.

PROCEDIMIENTO

El trabajador o pensionista directo solicita autorización de Atención Obstétrica para la mujer con quien vive, que no es su esposa, que no ha adquirido el carácter de concubina y que se encuentra embarazada, en alguna de las Unidades Administrativas facultadas para realizar el trámite, presentando su tarjeta de afiliación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 28 y 29. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del ISSSTE, artículo 16. Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990. Reformado el 21 de julio de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS CULTURALES OTORGADOS EN EL INSTITUTO

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer actividades artístico – culturales y recreativas en los centros culturales y espacios concertados por el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

En los 74 Centros Culturales de las 35 Delegaciones del ISSSTE en todo el país

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Teatros y Centros Culturales

USUARIO:

Trabajadores al servicio del estado
Pensionados
Jubilados y los familiares de éstos
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

De acuerdo a la programación

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Determinados por la Subdirección de Acción Cultural y las 35 Delegaciones según programación.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial de identificación con fotografía y solicitud de inscripción, en su caso.

PROCEDIMIENTO

El interesado solicita programación de actividades y elige el de su interés.
Entrega documentación, que en su caso se le solicita.
Acude al servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XVII y XIX, 139, 140, 141, fracciones I y IV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS DE COMEDOR Y CAFETERÍAS

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar alimentación sana, variada, nutritiva y a bajo costo, ofreciendo servicio a la carta o comida corrida en el caso de comedores.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Comedores Institucionales y cafeterías instaladas en centros funerarios

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Comedores y Cafeterías

USUARIO:

Derechohabientes
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

En las cafeterías
Permanente
En comedores
De Lunes a Viernes
De 08:00 a 17:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Cubrir el importe del consumo realizado.

PROCEDIMIENTO

Acudir a la unidad de alimentación y solicitar el servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XVII, 137, 138, fracción II y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENCIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS FUNERARIOS (EN CREMATORIOS)

DESCRIPCIÓN:

Servicio de incineración de cuerpos humanos, restos áridos humanos, deshechos orgánicos, placentas, miembros mutilados, órganos, etc.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Centros funerarios del Instituto.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Velatorios

USUARIO:

Trabajadores
Pensionados y Jubilados de las
Dependencias y Entidades
sujetos al régimen de la Ley del
ISSSTE.
Público en general, el cual
tendrá un costo adicional del
25% sobre precio de lista

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Domingo
De 09:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Certificado de defunción.
- Credencial vigente de la dependencia donde labora el trabajador **.
- Talón de pago de cualquiera de las tres últimas quincenas **.
- ** Sólo en caso de ser derechohabiente.

PROCEDIMIENTO

El usuario o derechohabiente se presenta ante el velatorio, solicita el servicio y presenta el certificado de defunción y en caso de ser derechohabiente presenta credencial y talón de pago.
Paga el servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción XX, 138 fracción IV, 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.
Reglamento de los Servicios Funerarios del ISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS FUNERARIOS (EN VELATORIOS)

DESCRIPCIÓN:

Paquete básico de velación que consiste en: capilla en el velatorio o servicio a domicilio, carroza, traslado (velatorio al panteón o crematorios), asesoría y arreglo del cuerpo. Existen servicios opcionales como: ataúdes, urnas, embalsamamiento normal o especial, carroza para traslado foráneo, vehículos para flores, pullman, carroza extra, cremación y fosa.

Los trámites ante otra dependencia los realizará el doliente por su cuenta.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

En las propias unidades de atención
Velatorios Institucionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Velatorios

USUARIO:

Trabajadores
Pensionados y Jubilados de las
Dependencias y Entidades
sujetos al régimen de la Ley del
ISSSTE.

Público en General *.

* Con un costo adicional del 25%
sobre precio de lista

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24:00 horas
Los 365 días del año.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Certificado de defunción.
- Título de propiedad de la fosa (en su caso).
- Credencial vigente de la dependencia donde labora el trabajador **.
- Talón de pago de cualquiera de las tres últimas quincenas **.
- ** En caso de ser derechohabiente.

PROCEDIMIENTO

El usuario o derechohabiente solicita el servicio y presenta el certificado de defunción, en caso de ser derechohabiente deberá presentar la documentación correspondiente.

Paga el servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XX, 138 fracción IV y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

Reglamento de los Servicios Funerarios del ISSSTE.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS FUNERARIOS (VENTA DE FOSAS)

DESCRIPCIÓN:

Venta de fosas en el "Panteón Parque Memorial" sección ISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Velatorios y Cementerios Institucionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Velatorios

USUARIO:

Exclusiva para los trabajadores sujeto al régimen de la Ley del ISSSTE para su uso inmediato. A previsión sólo a pensionados y jubilados.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

En las Subdelegaciones de Prestaciones
De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas
En los Velatorios Institucionales
De Lunes a Domingo
De 09:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Certificado de defunción.
- Credencial vigente de la dependencia donde labora el trabajador.
- Talón de pago de cualquiera de las tres últimas quincenas.

PROCEDIMIENTO

Para uso inmediato.
El derechohabiente solicita la fosa en el velatorio institucional y presenta la documentación correspondiente.
Paga la fosa.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XX, 138 fracción IV y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.
Reglamento de los Servicios Funerarios del ISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SIPE WEB PENSIONES

DESCRIPCIÓN:

Servicio que se brinda a través de Internet al pensionado para la consulta del aumento otorgado en pensiones de 2002 en adelante.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Servicios Institucionales vía Internet.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

<http://www.issste.gob.mx/issstenet>

USUARIO:

Pensionados y jubilados bajo el Régimen de la Ley del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

El servicio por Internet es inmediato.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Para consultas vía Internet:
Las 24hrs. Los 365 días del año.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

N° de pensionista.
Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.)

PROCEDIMIENTO

El pensionista, jubilado o beneficiario accesa a la página del ISSSTE (<http://www.issste.gob.mx>) en el vínculo de Servicios Institucionales vía Internet (ISSSTE net), selecciona "SIPE Web Pensiones" y posteriormente aparece una pantalla "Catálogo de Plazas" donde se debe proporcionar el N° de pensionista, el R.F.C. y nombre del pensionado (es indistinto si se ingresan los datos con mayúsculas o minúsculas), una vez ingresados los datos presiona la tecla enter o el botón buscar. En el caso de faltar algún dato en alguno de los campos se despliega un mensaje FALTAN DATOS donde se debe presionar CONTINUAR para regresar a la pantalla de registro; de estar completos los datos, aparece una pantalla donde se despliegan los datos del pensionado y para conocer la pensión que percibe debe seleccionar en la parte superior el año que se desee consultar (2002 ó 2003) y en seguida el sistema arroja la siguiente información:

Número de pensionista, R.F.C., Ramo, Puesto, Nivel, Importe anterior (al aumento), importe actual (con aumento) y el mensaje no recibió aumento o recibió aumento de ser el caso.

Adicionalmente se puede realizar la consulta a los ramos que ha cubierto la plaza del pensionado ya sea el actual con el que se pensionó o los ramos anteriores, cualquiera de estas dos opciones que se consulten únicamente se presiona el botón regresar para volver a la pantalla de "Catálogo de plazas" y si no se desea otra consulta, presionar salir.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, Artículo 57, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio del 2001.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, artículo 7°, fracciones VII y VIII, publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2002.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Capítulo II, Artículo 8°, fracción II, publicada en D.O.F. el 11 junio del 2003.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SUBSIDIO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE NO PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN:

Otorgar a los trabajadores afiliados al régimen de la Ley del Instituto que se incapaciten para laborar a consecuencia de una enfermedad o accidente no profesional, una prestación equivalente al 50% de su sueldo básico, una vez que excedan los días de licencia con goce de sueldo íntegro y medio sueldo a que tengan derecho de acuerdo a su antigüedad, en la Dependencia o Entidad de adscripción.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Trabajadores al Servicio del
Estado

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días hábiles contados a partir
de que se presente la
documentación completa

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ser trabajador afiliado al régimen de la Ley del ISSSTE
- Estar incapacitado para laborar temporalmente por los servicios médicos del Instituto, por enfermedad o accidente no profesional y que la Dependencia o Entidad de adscripción le haya suspendido el pago de sueldos por haber agotado los días de licencia con sueldo íntegro y medio sueldo a que tenga derecho conforme a su antigüedad.

Solicitud, constancia de antigüedad y sueldos cubiertos por la Dependencia o Entidad que contengan los siguientes datos del trabajador:

- Nombre completo
- Domicilio particular
- Fecha de ingreso a la dependencia
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Sueldo básico que percibía al ocurrir la primera incapacidad, período cubierto por la Dependencia con sueldo íntegro período cubierto con medio sueldo.

PROCEDIMIENTO

Trabajador acude a la Subdelegación de Prestaciones que le corresponda dé acuerdo con su domicilio y solicita pago de subsidio.

Subdelegación recibe documentación y verifica si procede subsidio.

No procede, devuelve documentación e informa.

Sí procede, proporciona solicitud al trabajador.

Trabajador llena solicitud y entrega.

Subdelegación recibe solicitud y entrega talón e informa fecha de pago.

Trabajador recibe talón e indicaciones.

Subdelegación integra expediente y realiza trámite interno.

Trabajador acude en la fecha indicada a la caja de la Subdelegación.

Caja de la Subdelegación entrega cheque de subsidio al trabajador y recaba firma.

Trabajador recibe cheque y firma de conformidad.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, Artículo 23, Fracción II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional, Artículo 111. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, Artículo 45. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Revisar las acciones llevadas a cabo por los Consejos Consultivos Estatales y Regionales, en favor de la población pensionaria.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Jefatura de Servicios de Atención Integral a Jubilados y Pensionados (SAIJUP)

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. De la República 140, P.B.
Col. Tabacalera, C.P. 06030
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-46-74-05, 55-46-39-44

USUARIO:

Jubilados
Pensionados del Gobierno
Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Variable

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Elaboración de informes de prestaciones y actividades realizadas y reportes de avances de los Consejos Consultivos.

PROCEDIMIENTO

- Se solicita información periódica a las Delegaciones Estatales y Regionales.
- Se revisa el grado de avance y las acciones emprendidas por las mismas.
- Se evalúan las actividades realizadas en favor de la población pensionaria, por las Delegaciones Estatales y Regionales.
- Se elaboran recomendaciones para que en el seno del Consejo Directivo se realicen las adecuaciones correspondientes a las actividades y programas que realizan los Consejos Consultivos Estatales y Regionales.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3 fracción XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 46, fracción I. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988.
Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

TRANSMISIÓN DE PENSIÓN POR MUERTE DEL PENSIONISTA POR INCAPACIDAD PARCIAL O TOTAL PERMANENTE

DESCRIPCIÓN:

Otorgar a los deudos de un pensionista por incapacidad parcial o total permanente, transmisión de la pensión que éste venía recibiendo, cuando su deceso ocurra por causas directamente relacionadas con la que originó la incapacidad.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Familiares derechohabientes del pensionista por incapacidad parcial permanente o total permanente

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días, una vez
entregada la documentación
requerida

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud de transmisión de pensión por riesgo del trabajo.
- Acta de defunción.
- Certificado médico (indicando las causas del fallecimiento).
- Necropsia o dispensa.
- Último cheque de pensión.
- Hoja de servicio (en el caso de incapacidad parcial permanente).
- Acta de matrimonio.
- Actas de nacimiento de los hijos.
- Informe testimonial de concubinato, rendido ante autoridad judicial competente (en su caso).
- Informe testimonial de dependencia económica de los padres o abuelos (según sea el caso).
- Constancia de estudio de los hijos mayores de 18 años.

PROCEDIMIENTO

Recabar la documentación que acredite que el fallecimiento del pensionista se produjo por causas directamente ligadas a la que originó la incapacidad producida por el riesgo de trabajo y el entroncamiento familiar con el pensionista.

Solicitar en el área médica respectiva, protocolo de necropsia practicada al trabajador y certificado médico.

Solicitar en la oficina del Registro Civil correspondiente, acta de defunción, acta de matrimonio y de Nacimiento.

Solicitar en el juzgado familiar respectivo, información testimonial de concubinato y dependencia económica, según el caso.

Presentar solicitud de pensión por riesgo del trabajo en la Subdelegación de Prestaciones Económicas que corresponda al domicilio de los familiares derechohabientes del pensionista y entrega la documentación probatoria.

Entregar toda la documentación adicional que se requiere de acuerdo a las particularidades del caso.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3 fracción IV, 33, 34, 36-38 y 42 fracción I. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 473-477. Publicada el 28 de diciembre de 1963.

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto, artículos 8, 9, 16 - 19 y 40, fracción IV. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE DERECHOS

DESCRIPCIÓN:

La verificación de vigencia por parte del Instituto se lleva a cabo para constatar que el pensionista continua disfrutando del beneficio otorgado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones

Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Subdelegado de Prestaciones

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones, Seguridad e Higiene

Ver Directorio de Departamentos de Afiliación y Prestaciones Económicas

USUARIO:

Jubilados Y Pensionados de Gobierno Federal

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Todos los jubilados o pensionados del Instituto tienen que cumplir con este requisito semestralmente.

Documentos requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial del pensionista.

PROCEDIMIENTO

- Acudir personalmente a la Subdelegación de Prestaciones.
- Requisitar la cédula.
- Obtener comprobante.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción. XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 34. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE DERECHOS DE PENSIONES POR RIESGOS DEL TRABAJO

DESCRIPCIÓN:

La verificación de vigencia por parte del Instituto se lleva a cabo para constatar que el pensionista continua disfrutando del beneficio otorgado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegaciones de Prestaciones
Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Departamentos de Pensiones,
Seguridad e Higiene

USUARIO:

Jubilados
Pensionados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Todos los jubilados o pensionados del Instituto tienen que cumplir con este requisito con la periodicidad que se determine.

Documentos requeridos:

- Copia del último comprobante de pago.
- Credencial del pensionista.

PROCEDIMIENTO

Acudir personalmente a la Subdelegación de Prestaciones.
Requisitar la cédula.
Obtener comprobante.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción. XII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 34. Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988. Reformada el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES, LINEA BLANCA y ELECTRÓNICA.
Créditos institucionales

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer productos de calidad de consumo duradero, a derechohabientes, pensionados y jubilados del ISSSTE, a precios inferiores a los del mercado, fortaleciendo su economía familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

En las tiendas que cuenten con este tipo de bienes, en el D.F. e Interior de la República

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Tiendas y Farmacias en la República Mexicana

USUARIO:

Derechohabienta
Pensionados y jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

No se aplica, ya que es un servicio que se da en forma inmediata.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Todos los días del año, exceptuando el 1º de enero y 25 de diciembre, de 09:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

▪ En caso de créditos tipo Préstamo a Mediano Plazo:

- Carta de crédito autorizada
- Identificación oficial
- último talón de pago.

PROCEDIMIENTO

Para créditos Préstamo a Mediano Plazo: Presentarse en la unidad de venta, seleccionar los bienes, requisitar los formatos de facturación, hacer valida la carta de crédito, retirar por cuenta propia los bienes.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XVII, 137 y 138, fracciones I y II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 3, fracción II inciso E, 59B-59E, Publicado en el D. O. F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS BÁSICOS, LINEA BLANCA, ELECTRÓNICA Y MEDICAMENTOS
Servicios de supermercado

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer productos de calidad para consumo básico, duradero y medicamentos al público en general y en especial a derechohabientes, pensionados y jubilados del ISSSTE, a precios inferiores a los del mercado, fortaleciendo su economía familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

En las 263 tiendas y 124 farmacias que operan en el Distrito Federal e interior de la República

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Tiendas y Farmacias en la República Mexicana

USUARIO:

Derechohabientia
Pensionados y jubilados del
ISSSTE
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

No se aplica, ya que es un servicio que se da en forma inmediata.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Todos los días del año, exceptuando el 1º de enero y 25 de diciembre, de 09:00a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- En el caso de derechohabientia y público en general ninguno.
- Ser pensionado o jubilado del ISSSTE para tener el descuento adicional del 10% a pensionados y jubilados en productos de canasta básica únicamente.
- Ser pensionado o jubilado del ISSSTE para tener el descuento adicional del 35% sobre el precio máximo de venta al público a pensionados y jubilados en productos medicamentos.

PROCEDIMIENTO

Para el descuento adicional del 10% a pensionados y jubilados en productos de canasta básica únicamente, deberán presentar: credencial de jubilado, tarjeta de descuento y llenar formato específico, este descuento será aplicado en dos ocasiones por mes.

Para el descuento adicional del 35% a pensionados y jubilados sobre el precio máximo de venta al público en medicamentos, deberán presentar: credencial de jubilado, tarjeta de descuento y llenar formato específico.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XVII, 137 y 138, fracciones I y II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 3, fracción II inciso E, 59B-59E. Publicado en el D. O. F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS BÁSICOS (no abarrotes), LINEA BLANCA, ELECTRÓNICA Y AUTOMÓVILES
Créditos del Programa CredISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Ofrecer productos de calidad para consumo básico y duradero a derechohabientes del ISSSTE, a precios inferiores a los del mercado, fortaleciendo su economía familiar.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Este proyecto se aplica únicamente y en forma inicial en los Centros Comerciales del Área Metropolitana

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Tiendas y Farmacias en la República Mexicana

USUARIO:

Empleado Federal en activo, derechohabiente del ISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

No se aplica, ya que es un servicio que se da en forma inmediata.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Todos los días del año, exceptuando el 1º de enero y 25 de diciembre, de 09:00 a 20:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

▪ Para Programa CredISSSTE:

- Último talón de pago
- Credencial para votar
- Credencial de la dependencia vigente.

PROCEDIMIENTO

Programa CredISSSTE: presentarse en el módulo del Programa, seleccionar los insumos, realizar el costeo conforme al sistema informático, requisitar los formatos de compra venta, retirar por cuenta propia los bienes adquiridos.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracción XVII, 137 y 138, fracciones I y II. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 3, fracción II inciso E, 59B-59E. Publicado en el D. O. F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto de 2002.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO TURÍSTICO

DESCRIPCIÓN:

Préstamo que otorga el Instituto al derechohabiente, de acuerdo a su antigüedad como trabajador, para ser utilizado en la adquisición de servicios de: hospedaje, transportación terrestre, aérea y marítima, paquetes nacionales e internacionales.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Agencias Turísticas TURISSSTE a nivel nacional.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Agencias Turísticas TURISSSTE

USUARIO:

Trabajador
Pensionista
Jubilado

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 18:00 horas

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

PARA EL PRIMER PRESTAMO:

- A) Tener un mínimo de un año de cotizar al Instituto (Ley del ISSSTE, artículo 91).
- B) Llenar la solicitud de préstamo TURISSSTE, únicamente con los datos que aparecen con fondo blanco y con el encabezado de datos que deberá proporcionar el solicitante.
- C) Obtener del Departamento de Personal o de la Unidad de Recursos Humanos de la Dependencia o Entidad donde presta sus servicios, la certificación y los datos que aparecen en la solicitud, con fondo gris y bajo el rubro de datos que deberá proporcionar y proteger exclusivamente la Dependencia o Entidad. Para pensionados y jubilados la certificación se deberá realizar en la Delegación del ISSSTE que le corresponda o en Avenida de la República No. 140 Planta Baja, en el Departamento de Crédito.
- D) Presentar con la forma, original o copia del talón de cheques, recibo o comprobante de pago de sueldo de la quincena inmediata anterior a la presentación de solicitud, para los pensionados y jubilados, su último talón de pago.
- E) Presentar cualquiera de las siguientes identificaciones: Credencial de Elector, credencial actualizada de la Dependencia o Entidad donde preste sus servicios, o bien credencial de afiliación del ISSSTE.

No se acepta ningún documento si la solicitud contiene raspaduras y / o si la fecha de certificación excede de 30 días a la fecha que se presenta.

PARA RENOVAR PRESTAMO:

- Cumplir los requisitos señalados en los puntos B, C, D y E.
- Haber transcurrido cuando menos la cuarta parte del período de préstamo a corto plazo anterior, y cubierto los abonos e intereses por dicho período, ya sea por nómina o pago directo por caja.
- Presentar fotocopia del talón de pago de la quincena inmediata anterior, para trabajadores en activo, y talón de pago para pensionados y jubilados, a la que recibió dicho préstamo, hasta la fecha en que se está solicitando la renovación, estos requisitos sólo son necesarios cuando no se tenga aplicado pago real a la Dependencia, del trabajador solicitante o Delegación del ISSSTE correspondiente, el trabajador, pensionado y jubilado, puede informarse sobre este particular en cualquier Subdelegación de Prestaciones del ISSSTE o en su sindicato.
- **Nota:** si tiene un préstamo a mediano plazo, no se podrá otorgar el crédito Turístico.

PROCEDIMIENTO

Derechohabiente: Solicita el crédito turístico.

Agencia: Proporciona solicitud y requisitos.

Derechohabiente: Entrega la solicitud llena y los requisitos a la Agencia.

Agencia: Tramita ante la Subdelegación de Prestaciones en la Delegación correspondiente.

Subdelegación de Prestaciones: Recibe solicitud y requisitos, y autoriza o rechaza la solicitud informando a la Agencia.

Agencia: Informa monto autorizado al derechohabiente ó la no autorización y motivo del mismo.

Derechohabiente: Recibe notificación y en su caso solicita servicio turístico para ser pagado con crédito turístico.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XVII y XVIII, 137, 138, fracción III y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 59I a 59K. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto del 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SERVICIOS TURÍSTICOS

DESCRIPCIÓN:

Otorga asesoría, información, venta de hospedaje, transportación, servicios turísticos internacionales y excursiones. Entradas a parques y balnearios sólo en grupos.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Agencias Turísticas TURISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Agencias Turísticas TURISSSTE

USUARIO:

Trabajadores, pensionados, jubilados y sus familiares derechohabientes.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial vigente de la Dependencia o Entidad que lo acredite como derechohabiente.
- El más reciente comprobante de pago de remuneraciones

PROCEDIMIENTO

Derechohabiente: Solicita asesoría, información y / o venta de algún servicio turístico.

Agencia: Proporciona servicio solicitado.

Derechohabiente: Recibe información y / o paga.

Fin del procedimiento.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 3, fracciones XVII y XVIII, 137, 138, fracción III y 139. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 59I a 59K. Publicado en el D.O.F. el 6 de junio de 1988. Reformado el 30 de agosto del 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN A DERECHOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN:

Dar atención y seguimiento a las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos en la Prestación de Servicios médicos y/o administrativos por parte de servidores públicos del Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Departamento de Atención a Derechos Humanos

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716 - 2º Piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D. F.
Tel 56-82-30-05
Fax 3335
Conm. 53-40-07-80, Ext. 3342 / 3343

USUARIO:

Derechohabientes
Público en general
Órgano no Gubernamental

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 días naturales
(Variable de acuerdo al servicio)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Recomendación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Presentar queja o denuncia con los elementos de prueba necesarios que acrediten la presunta responsabilidad en la Prestación del Servicio Medico y / o Administrativo.

PROCEDIMIENTO

Adecuarlo al tipo de servicio otorgado.

Se recibe la queja de la Comisión Nacional de Derechos Humanos; se solicita un informe pormenorizado al Jefe de la Unidad de Atención al Derechohabiente de la zona que corresponda, si es medica una vez recabada la información, se remite a la Subdirección General Médica, para su opinión médica y una vez que se cuente con ella se contesta formalmente a la Comisión Nacional de Derechos Humanos para su valoración en un termino no mayor a 15 días naturales y si es Administrativa se solicita un informe pormenorizado de la queja para ser remitido a la Comisión Nacional de Derechos Humanos en el mismo termino.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 102, apartado "B".
Ley Federal de Responsabilidades, artículo 47, fracción XXI.
Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, artículos 34, 38 y 67.
Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 49, fracción XXXIX. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN A QUEJAS POR SERVICIOS MEDICOS

DESCRIPCIÓN:

Dar atención y seguimiento a las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, por presentar irregularidades en la prestación de Servicios Médicos proporcionados por el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Departamento de Conciliación ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Avenida Insurgentes Sur No. 716 - 2º Piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D. F.
Tel. 56-82-17-63
Fax 3335
Conm. 53-40-07-80, Ext. 3352 / 3353

USUARIO:

Promoventes
Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

De 1 a 60 días naturales
(Dependiendo del caso)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- De acuerdo a la inconformidad presentada.

PROCEDIMIENTO

Se recibe la queja de Comisión Nacional de Arbitraje Medico, se turna mediante fax y oficio a las Unidades Médicas involucradas, solicitando expediente clínico e informe medico.

Una vez recibidos, se turna una copia a la Subdirección General Médica, para que emita opinión médica, así como a la Comisión Nacional de Arbitraje Medico para programar audiencia de conciliación.

Se turna constancia del acta de conciliación a la Delegación Regional o Estatal correspondiente, con atención al Director de las Unidades Médicas involucradas y en su caso, a las Autoridades Administrativas; y darle el seguimiento a los acuerdos contraídos por el Instituto.

Del seguimiento y resultado se informará de manera oficial a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

FUNDAMENTO LEGAL

Decreto de creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico del 3 de junio de 1996.

Decreto de creación de la Coordinación General de Atención al Derechohabiente del 30 de mayo de 1995.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículo 49, fracción XLII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A GRUPOS ORGANIZADOS

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar atención, orientación e información a Asociaciones de Jubilados y Pensionados, Sindicatos y a Organizaciones de Grupos Discapacitados.

UNIDAD DONDE SE EFECTUA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente
Jefatura de Servicios de Orientación e Información.

Unidades de Atención al Derechohabiente y
Comunicación Social en las Delegaciones Estatales
y Regionales.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716 – 2° Piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D. F.
Tel. 53-40-12-42
Fax 53-40-12-45
Conm. 53-40-07-80, Ext. 3383 / 3379

Ver Directorio de Unidades de Atención al
Derechohabiente y CS.

USUARIO:

Asociaciones de Jubilados y
Pensionados
Sindicatos
Organizaciones de Grupos de
Discapacitados

TIEMPO DE RESPUESTA:

El servicio de orientación e
información se atiende de manera
inmediata.
El tiempo de respuesta de las
Inconformidades es variable, toda
vez que éstas son turnadas para su
atención a la Unidad Administrativa
competente. (La canalización al área
respectiva se realizara en tres días.)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

Organizaciones y Asociaciones de Jubilados y Pensionados, Sindicatos, Personas con Discapacidad, solicitan Orientación e Información acudiendo personalmente al Departamento de Atención al Derechohabiente, vía telefónica, por escrito, correo electrónico, y otros medios de comunicación.

El Departamento de Atención al Derechohabiente establece comunicación telefónica o vía oficio con unidades médicas o administrativas del Instituto, a fin de brindar la Orientación e Información solicitada.

Proporciona información relacionada con los trámites y procedimientos que deben realizar los Derechohabientes en las áreas del Instituto.

El tiempo de canalización al área involucrada será en un termino de 3 días hábiles.

La conclusión depende del tiempo de respuesta del área involucrada.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8.

Estatuto Orgánico del ISSSTE Artículo 49, fracciones XXXV – XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

AUTORIZACIÓN DE VENTA DE DEPARTAMENTOS UBICADOS EN MULTIFAMILIARES DEL ISSSTE A FAVOR DE TERCEROS DERECHOHABIENTES

DESCRIPCIÓN:

Se autoriza a adquirientes originales de departamentos de multifamiliares del ISSSTE a transmitir su derecho de propiedad a favor otros derechohabientes, en términos de los artículos 27 y 47 de la Ley Federal de Vivienda.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Departamento de Atención Jurídica a Multifamiliares y Programas Especiales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 - 6° Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 56-80-76-47

USUARIO:

Trabajador Activo
Beneficiarios
Jubilados
Pensionados del Instituto

TIEMPO DE RESPUESTA:

3 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Solicitud por escrito dirigido al Subdirector de Notariado y Bienes Inmuebles, en el que se mencionan la Notaria Pública ante la cual se formalizará la venta. (Nombre del notario, número y dirección completa).
- Original del finiquito oficial expedido por el Departamento de Contabilidad y Cuentas Colectivas del ISSSTE.
- Copia fotostática del título de propiedad y original para su cotejo.
- Identificación oficial vigente con firma y fotografía.

PROCEDIMIENTO

El interesado presenta solicitud al área correspondiente, así como la documentación requerida.

Espera respuesta:

A) Si procede, se le envía autorización de venta.

B) No procede, se le notifica al solicitante.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado "B", fracción XI, inciso F. Promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B) del artículo 123 Constitucional artículo 43, fracción VI, inciso H. Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XIII. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Ley Federal de Vivienda, artículos 27 y 47. Publicada en el D.O.F. el 7 de febrero de 1984.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANCELACIÓN DE HIPOTECA

DESCRIPCIÓN:

Procedimiento Vía Notarial y Procedimiento Administrativo de Cancelación de Hipoteca - Ambos tienen por finalidad liberar la hipoteca constituida sobre un inmueble a favor del ISSSTE, previa liquidación del crédito otorgado. La vía a seguir se determina atendiendo a solicitud del derechohabiente.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Notariado y Bienes Inmuebles

Unidades Jurídicas Delegacionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 - 6º Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53.22.04.97, exts 15546 y 15557

Ver Directorio de Unidades Jurídicas

USUARIO:

Derechohabientes del ISSSTE
Jubilados
Pensionados

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 16:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Ambas vías:

- Acudir a la Jefatura de Departamento de Cancelación de Hipotecas y Enlace con el Registro Público de la Propiedad, proporcionándole al Jefe de Departamento original y copia (para cotejo) de las escrituras en las que conste la compraventa y el mutuo con interés y garantía hipotecaria.
- Finiquito actualizado.
- Pago de derechos
- Expedir carta de instrucciones dirigida a la Notaria Pública elegida. (trámite exclusivo para el procedimiento vía notarial)
- Identificación oficial vigente.

PROCEDIMIENTO

Procedimiento Administrativo: 1. El interesado presenta la documentación requerida en el área correspondiente. 2. Se elabora el instrumento de cancelación y se ingresa al Registro Público de la Propiedad, en espera de la cancelación. 3. Una vez cancelada se informa vía telefónica al interesado con la finalidad de entrega- recepción del documento.

Procedimiento Vía Notarial: 1. El derechohabiente tiene la opción de proporcionar los datos de la Notaria Pública de su preferencia.

2. Se elabora una carta de instrucciones a la Notaria elegida a fin de instrumentar la Escritura de Cancelación de Hipoteca. 3. La gestión está a cargo de la Notaría Pública seleccionada para el efecto. 4. Se revisa la escritura de cancelación de Hipoteca de acuerdo a la normatividad que establece la ley de la materia. 5. Dicho instrumento es firmado por el Subdirector de Notariado y Bienes inmuebles. 6. Una vez firmada la Escritura de Cancelación de Hipoteca, el Departamento referido guarda en sus archivos una copia integrándola a su expediente respectivo y la entrega al Notario Público, concluyendo así el trámite.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", promulgada el 05 de febrero de 1917, publicada el 1° de Mayo del mismo año.
- Ley del ISSSTE, artículos 3 y 118. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
- Código Civil para el Distrito Federal, en materia común y para toda la República en materia Federal, Libro Cuarto, Segunda Parte, artículos 3028 al 3042, promulgado el 30 de agosto de 1928 y publicado el 1° de octubre de 1932
- Código Civil Estatal aplicable al caso en concreto.
- Reglamento de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículos 11 y 22 fracción XV, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 1° de octubre de 1997.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

DESCRIPCIÓN:

Captación de las inconformidades derivadas de las prestaciones de los servicios, a fin de darles seguimiento y solución, y/o canalizar las sugerencias y felicitaciones para obtener nuevas herramientas que nos permitan elevar la calidad de los servicios proporcionados por el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente

Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en las Delegaciones Regionales y Estatales

Módulos de Atención al Derechohabiente y Buzones de Opinión de las Delegaciones y Unidades Médicas del ISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716-2° piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-40-12-40 al 45

Ver Directorio de Unidades de Atención al Derechohabientes y CS.

USUARIO:

Derechohabientes
Población Abierta

TIEMPO DE RESPUESTA:

El tiempo de respuesta es variable, toda vez que las inconformidades, sugerencias y felicitaciones, son turnadas para su atención a la Unidad Administrativa competente.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00
y 15:00 a 18:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno.

PROCEDIMIENTO

1. El derechohabiente acude personalmente a las Unidades donde se efectúa la gestión, o a través de otros medios de comunicación como: escritos, correo electrónico (opiniones@issste.gob.mx), vía telefónica, o buzón de opinión para expresar una inconformidad, sugerencia o felicitación.
2. La Unidad donde se efectúa la gestión, establece comunicación vía oficio y/o telefónica con las unidades médicas y/o administrativas competentes, a fin de brindar una solución a la inconformidad (ésta depende del tiempo de respuesta del área involucrada); las sugerencias y felicitaciones, las cuales se consideran como un indicador de la calidad de los servicios.
3. Una vez proporcionada la respuesta por la unidad administrativa responsable, se le comunica al derechohabiente y/o al promovente vía oficio, correo electrónico y/o telefónicamente los trámites y procesos que debe realizar, o los términos en que quedó su opinión.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

“Programa de Modernización de la Administración Pública 2001-2006”, publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2001.

Estatuto Orgánico del ISSSTE. Artículo 49, fracciones XXXV - XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CENTRO AUTOMATIZADO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ISSSTE – TEL

DESCRIPCIÓN:

Es un Sistema de atención vía telefónica que proporciona orientación e información, respecto de los servicios, seguros y prestaciones que el Instituto otorga. Asimismo, recibe, canaliza y da seguimiento hasta su conclusión, a las opiniones presentadas (solicitudes de servicio, sugerencias, felicitaciones e inconformidades).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente
Departamento de Orientación y Atención al
Derechohabiente

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Avenida Insurgentes Sur No. 716 – P. B.
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-40-12-00 Zona Metropolitana, Méx. D.F.
LADA 01-800-71-04-666 Interior de la República

USUARIO:

Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

El servicio de orientación e información se atiende de manera inmediata.
La respuesta a las opiniones es variable en virtud de que algunas son turnadas para su atención a las Unidades Administrativas competentes del Instituto.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas
Los 365 días del año

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

1. El usuario realiza llamada telefónica para exponer su duda, petición u opinión.
2. Proporcionar datos personales.
3. La llamada es clasificada, y según el caso se da respuesta inmediata o se da seguimiento para posteriormente proporcionar respuesta.

FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Orgánico del ISSSTE. Artículo 49, fracciones XXXV - XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CORREO DEL DIRECTOR GENERAL (Página WEB)

DESCRIPCIÓN:

Es un medio informático, por el cual los derechohabientes y público en general pueden tener contacto de manera inmediata con el Correo Electrónico del Director General, para expresar opiniones, peticiones y solicitudes de orientación e información referente a los servicios y prestaciones que otorga el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente
Jefatura de Servicios de Orientación e Información

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716-2° piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-40-12-40 al 45
www.issste.gob.mx
opiniones@issste.gob.mx

USUARIO:

Derechohabientes
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

El tiempo de respuesta es variable, toda vez que las solicitudes de servicio, son turnadas para su atención a la Unidad Administrativa Competente.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Las 24 horas .
Los 365 días del año.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

1. Accesar a la Página de Internet www.issste.gob.mx, o directamente al Correo electrónico del Director General en la Pagina Web del ISSSTE a la cuenta opiniones@issste.gob.mx.
2. Anotar datos personales como: nombre, registro federal de causantes, dirección, teléfono y Correo electrónico (en su caso).
3. Describir la opinión, petición o solicitud de orientación e información.
4. La Jefatura de Servicios de Orientación e Información, recibe el correo electrónico y establece comunicación vía oficio y/o telefónica con las Unidades Administrativas competentes del Instituto, a fin de obtener una respuesta a la opinión, petición o solicitud de orientación e información, para posteriormente comunicarla por el mismo medio al promovente.

En el caso de solicitud de orientación e información de los servicios del Instituto, la respuesta se atenderá de

FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Orgánico del ISSSTE. Artículo 49, fracción XXXV - XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.
"Programa de Modernización de la Administración Pública 2001-2006", publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

EVALUACIÓN Y ATENCIÓN A QUEJAS DIRECTAS

DESCRIPCIÓN:

Recibir de los funcionarios públicos, derechohabientes y beneficiarios, las quejas y / o inconformidades, en el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que proporciona el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Departamento de Atención a Derechos Humanos
Área de Enlace y Seguimiento a Quejas

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Avenida Insurgentes Sur No. 716 – 2° Piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D. F.
Tel. 56-82-30-05
Conm. 53-40-07-80, Ext. 3344

USUARIO:

Servidores Públicos
Derechohabientes
Beneficiarios

TIEMPO DE RESPUESTA:

45 días
(Dependiendo del caso)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Presentar escrito de inconformidad, acompañado de todos los elementos documentales que apoyen el mismo; así como la acreditación de su vigencia de derecho.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente se presenta a manifestar su queja, misma que es estudiada a fin de determinar su procedencia, y en caso afirmativo se realiza la investigación, con el objeto de dar una resolución a la problemática, notificando por escrito al promovente la solución de la misma. En caso de responsabilidad, se da vista al Órgano Interno de Control en el ISSSTE.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 4, 8, 108, 109, fracción III y 113.
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, artículos 46 - 50 y 57, párrafo segundo.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, artículo 37.
Ley Federal de las Entidades Paraestatales, artículo 62, fracción I.
Ley del ISSSTE. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Estatuto Orgánico del ISSSTE. Artículo 49, fracción XXXVII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar orientación e información a derechohabientes, y público en general, respecto a los trámites y requisitos para obtener los diferentes seguros, prestaciones y servicios que otorga el Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente

Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, en las Delegaciones Regionales y Estatales.

Módulos de Atención al Derechohabiente en las Delegaciones y Unidades Médicas del ISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716-2° piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-40-12-40 al 45

Ver Directorio de Unidades de Atención al Derechohabiente y CS

opiniones@issste.gob.mx

USUARIO:

Derechohabientes
Público en general

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00
y 15:00 a 18:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

1. El derechohabiente acude personalmente a las Unidades donde se efectúa la gestión, o a través de otros medios de comunicación como: escritos, correo electrónico (opiniones@issste.gob.mx) o vía telefónica
2. Proporciona datos personales
3. La Unidad donde se efectúa la gestión, brinda la orientación e información solicitada.

FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Orgánico del ISSSTE. Artículo 49, fracción XXXV - XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

“Programa de Modernización de la Administración Pública 2001-2006”, publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

OTORGAMIENTO DE TESTAMENTO PÚBLICO ABIERTO

DESCRIPCIÓN:

Se brinda asesoría jurídica necesaria en materia de sucesiones, con la finalidad de que el interesado otorgue su testamento, conforme a derecho y a costo preferencial.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Notariado y Bienes Inmuebles

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 - 6º Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53.22.04.97, Ext. 15546 y 15557

USUARIO:

Derechohabientes en Activo
Pensionistas
Jubilados

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediata asesoría y
canalización con la Notaria
Pública correspondiente

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 16:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ser derechohabiente en activo, Jubilado o Pensionado.
- Traer identificación vigente.
- Cubrir el costo de \$700.00 ante notario.
- (El trámite ante el Instituto es completamente gratuito)

PROCEDIMIENTO

El interesado acude al área correspondiente.
Recibe la asesoría jurídica y llena el formato de testamento.
Se envía al notario para su protocolización y el notario a su vez llamará al interesado para la ratificación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 3, fracción XIV. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Código Civil para el Distrito Federal, en materia común y para toda la República en materia Federal, Libro Tercero, artículos 1511 al 1520, promulgado el 30 de agosto de 1928 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de octubre de 1932

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SOLICITUD DE QUEJA MÉDICA

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la recepción de la solicitud, presentada por los Derechohabientes referente a las inconformidades por la atención médica proporcionada en las distintas Unidades Médicas del Instituto, así como las solicitudes del pago por responsabilidad objetiva del Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en las Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social

USUARIO:

Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

95 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Requisar el formato de Queja Médica que se encuentra disponible en la Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente manifiesta su Queja Médica ante la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social llenando el formato de Queja Médica correspondiente: procediendo la citada unidad a integrar el expediente correspondiente para emitirlo para su dictaminación al Comité de Queja Médica. Una vez dictaminada la queja se notificara personalmente al quejoso el sentido de la misma que puede ser Procedente, Improcedente o Desechada.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglamento para la atención de Quejas Médicas del ISSSTE.

NOTA: El Reglamento de Solicitud de Queja Médica, se encuentra en proceso de reforma, según Tarjeta Informativa del Dr. José S. Medesigo Micete, Jefe de Servicios al Derechohabiente, de fecha 16 de octubre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SOLICITUD DE REEMBOLSO POR ATENCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EXTRAINSTITUCIONALES

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la recepción de la solicitud presentada por el Derechohabiente, referente a los gastos médicos realizados en el medio extrainstitucional, derivada de una presunta negativa, deficiencia o imposibilidad en la prestación de los servicios médicos institucionales, así como la substanciación del expediente de reembolso hasta su total conclusión.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Enlace de Alta Responsabilidad (Dictaminación Médica)

Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en Delegaciones Estatales y Regionales

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Avenida Insurgentes Sur 716 - 2° Piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D. F.
Tel. 53-40-12-34
Fax 53-40-12-36

Ver Directorio de Unidades de Atención al Derechohabiente y CS

USUARIO:

Derechohabientes
Beneficiarios

TIEMPO DE RESPUESTA:

De 70 a 140 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Requisar el Formato Unico de Solicitud de Reembolso que se encuentra disponible en la Subdirección y Unidades de Atención al Derechohabiente.

PROCEDIMIENTO

El derechohabiente solicita el reembolso por atención médica extrainstitucional a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, la cual deberá orientar al promovente, facilitar el Formato Unico de Solicitud de Reembolso deberá presentar la solicitud requisitada con letra de molde o a máquina, acompañada de la documentación soporte de la petición. A partir de esta fecha el Instituto cuenta con 70 días hábiles para la resolución. En el caso de falta de documentos, la Comisión o el Comité requerirá a la persona que haya presentado la solicitud, a fin de que en un término de diez días hábiles exhiba estos, de no ser así desechara la solicitud presentada.

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 54 Bis fracciones II y IX del Estatuto Orgánico Institucional y Reglamento para el Trámite de Solicitudes de Reembolso por la Prestación de Servicios Médicos Extrainstitucionales.

NOTA: El Reglamento de Solicitud de Reembolso, se encuentra en proceso de reforma, según Tarjeta Informativa del Dr. José S. Medesigo Micete, Jefe de Servicios al Derechohabiente, de fecha 16 de octubre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SOLICITUD DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN:

Recibe, canaliza y da seguimiento hasta su conclusión a las Solicitudes de Servicio derivadas de las prestaciones de servicios que brindan las unidades médicas y/o administrativas del Instituto.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdirección de Atención al Derechohabiente.

Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en las Delegaciones Regionales y Estatales

Módulos de Atención al Derechohabiente en Delegaciones y Unidades Médicas del ISSSTE

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Av. Insurgentes Sur No. 716-2° piso
Col. Del Valle, C.P. 03100
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-40-12-40 al 45

Ver Directorio de Unidades de Atención al Derechohabiente y CS

USUARIO:

Derechohabientes
Población Abierta

TIEMPO DE RESPUESTA:

El tiempo de respuesta es variable, toda vez que las solicitudes de servicio, son turnadas para su atención a las Unidades Administrativas competentes del Instituto.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00
y 15:00 a 18:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Ninguno

PROCEDIMIENTO

1. El derechohabiente acude a las Unidades donde se efectúa la gestión personalmente, o a través de otros medios de comunicación como: escritos, correo electrónico (opiniones@issste.gob.mx) o vía telefónica.
2. Proporciona datos personales.
3. La Unidad donde se efectúa la gestión, establece comunicación vía oficio y/o telefónica con las unidades médicas y/o administrativas responsables, a fin de brindar una solución a la Solicitud de Servicio. (la respuesta a la Solicitud de Servicios depende de la Unidad Administrativa responsable).
4. Una vez proporcionada la respuesta por la Unidad Administrativa responsable, se comunica al derechohabiente y/o al promovente la respuesta a la Solicitud de Servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Orgánico del ISSSTE . Artículo 49, fracción XXXV - XXXVIII. Reformado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2002.

“Programa de Modernización de la Administración Pública 2001-2006”, publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VENTA Y ESCRITURACIÓN DE DEPARTAMENTOS UBICADOS EN MULTIFAMILIARES DEL ISSSTE

DESCRIPCIÓN:

El Instituto, realiza la enajenación de los departamentos ubicados en los multifamiliares de éste a ocupantes que son derechohabientes titulares originales o, en su defecto, a quien demuestre su mejor derecho.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Delegación Estatal o Regional

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Delegados

USUARIO:

Trabajador Activo
Beneficiarios
Jubilados
Pensionados

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 meses aproximadamente

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 16:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Contrato privado de compra - venta.
- Escrito de solicitud de escrituración o venta.
- Identificación oficial vigente con firma y fotografía.
- Último recibo de pago predial.
- Último recibo de pago de agua.
- Formato de datos generales, proporcionado por el Instituto.
- Original y copia de acta de nacimiento.
- Original y copia de acta de matrimonio, (en su caso).
- Avalúo por parte de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales.
- Estudio socioeconómico practicado por el Instituto.

PROCEDIMIENTO

Se recibe escrito de solicitud de venta con los anexos señalados.

Se analiza y emite dictamen de procedencia o improcedencia por el Unidad Jurídica Regional o Estatal correspondiente conforme al Decreto por el que se desincorporan del Dominio Público los inmuebles donde se encuentran ubicados los Multifamiliares del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de agosto de 1982.

NOTA: Los impuestos, derechos y honorarios que causen esta operación son por cuenta del adquiriente (salvo pacto en contrario).

FUNDAMENTO LEGAL

Código Civil Federal, artículos 2248, 2316 y 2217. Publicado el 29 de mayo del 2000.

Ley General de Bienes Nacionales, artículos 58 y 63. Publicada en el D.O.F. el 28 de enero de 1982.

Decreto del Ejecutivo Federal, publicado en el D. O. F. el 11 de agosto de 1982, que autoriza la Desincorporación de Venta de Departamentos y Locales Comerciales de Multifamiliares del ISSSTE y en su parte conducente las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenación de Bienes Inmuebles y de Enajenación de Bienes Muebles, publicadas en el D. O. F. el 21 de mayo de 1997.

Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE. (En su parte conducente)



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

VENTA Y ESCRITURACIÓN DE LOCALES COMERCIALES UBICADOS EN MULTIFAMILIARES DEL ISSSTE

DESCRIPCIÓN:

El Instituto, realiza la enajenación de los locales comerciales ubicados en los multifamiliares de éste a los actuales ocupantes, dando preferencia a derechohabientes o jubilados.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Delegación Estatal o Regional

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Directorio de Delegado

USUARIO:

Trabajadores Activos
Beneficiarios
Jubilados
Pensionados
Público en General

TIEMPO DE RESPUESTA:

2 meses aproximadamente

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 y de 16:00 a
18:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Contrato de arrendamiento, (en su caso).
- Escrito de solicitud de venta.
- Identificación oficial vigente con firma y fotografía.
- Último recibo de pago predial.
- Último recibo de pago de agua.
- Formato de datos generales, proporcionado por el Instituto.
- Original y copia de acta de nacimiento.
- Original y copia de acta de matrimonio, (en su caso).
- Avalúo por parte de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales.
- Estudio socioeconómico practicado por el Instituto.

PROCEDIMIENTO

Se recibe escrito de solicitud de venta con los anexos señalados.

Se analiza y emite dictamen de procedencia o improcedencia por el Comité de Bienes Muebles e Inmuebles.

NOTA: Los impuestos, derechos y honorarios que causen esta operación son por cuenta del adquiriente.

FUNDAMENTO LEGAL

Código Civil Federal, artículos 2217, 2248 y 2316. Publicado el 29 de mayo de 2000.

Ley General de Bienes Nacionales, artículos 58 y 63. Publicada en el D.O.F. el 8 de enero de 1982.

Decreto del Ejecutivo Federal, publicado en el D.O.F. el 11 de agosto de 1982, que autoriza la Desincorporación de Venta de Departamentos y Locales Comerciales de Multifamiliares del ISSSTE.

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenación de Bienes Inmuebles y de Enajenación de Bienes Muebles, publicadas en el D.O.F. el 21 de mayo de 1997.

Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE. (En su parte conducente)

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

EXPEDICIÓN DE REPORTE DE CHEQUES CANCELADOS POR FALLECIMIENTO DE PENSIONADOS

DESCRIPCIÓN:

Certificación del último pago efectuado al pensionado para obtener en su caso la transmisión de pensión.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Tesorería General

Subdelegaciones de Administración

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Río Rhin No. 3 - 2° Piso
Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 55-35-90-52

Ver Directorio de Subdelegación Administrativa

USUARIO:

Persona que se haya hecho cargo de la inhumación

TIEMPO DE RESPUESTA:

Máximo 30 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
9:00 a 14:30 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Original y copia del acta de defunción del pensionado.
- Original y copia del último Comprobante de Pago del Pensionado.
- Original y copia del Contrato Bancario de la Tarjeta de Débito del Pensionado.
- Tarjeta de débito del pensionado.
- Presencia física del beneficiario que aparece en el Contrato, con credencial oficial con fotografía.

PROCEDIMIENTO

1. Se presenta en ventanilla con la documentación.
2. Se le expide el reporte o en su caso se le cita en determinada fecha para entregarle el mismo, dependiendo de la fecha de defunción del pensionista y de las fechas establecidas en la producción y pago de la nómina.
3. Una vez entregado este reporte, se envía a la persona a la Subdelegación de Prestaciones a fin de continuar el trámite de transmisión de pensión.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 42, 74, 75 y 76, Segundo párrafo. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PAGO DE GASTOS DE FUNERAL A JUBILADOS, PENSIONADOS Y TRABAJADORES EN ACTIVO
NOTA: ACTIVIDAD DE LA TESORERÍA GENERAL Y SUBDELEGACIONES DE ADMINISTRACIÓN, EXCLUSIVAMENTE PARA EL PAGO

DESCRIPCIÓN:

El Instituto entrega al deudo o persona que se hubiese hecho cargo del pago de los gastos de funeral del pensionista o trabajador, el importe de ciento veinte días de pensión, en el primero de los casos; para el trabajador, cuatro meses del total de percepciones incluyendo la parte del aguinaldo a que tuviera derecho

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Tesorería General
Subdelegaciones de Administración.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Río Rhin No. 3 - 6° Piso
Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500
Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
Tel. 5535-8100

Ver Directorio de Subdelegación Administrativa

USUARIO:

Familiares derechohabientes o
Persona que se haya hecho
cargo de la inhumación

TIEMPO DE RESPUESTA:

De inmediato, al presentar
el recibo de pago.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 9:00 a 14:30 y de
15:30 a 16:30 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Recibo de pago que otorga la Subdirección de Pensiones o Subdelegaciones de Prestaciones, así como la Subdirección de Personal o Subdelegaciones de Administración.
- Identificación Oficial.

PROCEDIMIENTO

1. Se presenta en ventanilla con el recibo de pago.
2. Se le solicita la identificación oficial.
3. Se efectúa el pago en efectivo.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículo 81. Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Condiciones Generales de Trabajo 2000 del ISSSTE, artículo 83, fracción XI, en vigor a partir del 15 de Mayo del 2000. Fecha en que fueron depositadas en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

APLICACIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% 72-92 POR CONCEPTO DE JUBILACIÓN, EN ACTIVO O SEPARACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

DESCRIPCIÓN:

Realizar la aplicación de los depósitos del 5% 72-92 al crédito FOVISSSTE, a fin de reducir el saldo Insoluto, como lo indica el Art. 107 de la Ley del ISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Acreditados activos o separados
del Sector Público.

TIEMPO DE RESPUESTA:

20 días hábiles máximo.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acudir al Departamento de Vivienda donde ejerció su crédito.
- Haber iniciado a cotizar al ISSSTE antes de enero de 1993.
- El otorgamiento del crédito sea anterior al 20 de abril de 1994.

Documentos para iniciar trámite:

- Original y copia de una identificación oficial vigente (Credencial de Elector, Cédula Profesional o Pasaporte)
- Si lo solicita un representante, carta poder simple y original y copia de identificación oficial del otorgante y del representante.
- Original de las Hojas Únicas de Servicio para uso exclusivo de FOVISSSTE, a fin de hacer la aplicación de los Depósitos del 5% 72-92 y reducir el saldo insoluto del crédito.
- Copia de los Estados de Cuenta emitidos por la Institución Bancaria que administra la cuenta del Sistema de Ahorro para el Retiro (S. A. R) a partir de la fecha de otorgamiento del crédito a fin de de aplicar la Subcuenta de Vivienda al crédito para reducir el saldo insoluto.
- Copia de la Escritura Pública, Contrato de Mutuo debidamente registrados en el Registro Público de la Propiedad, reconocimiento de adeudo, Certificado de Entrega de Vivienda, Pagaré, estos son los documentos que muestran las condiciones del otorgamiento del crédito.
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda a solicitar la elaboración del Estado de cuenta del crédito.

- En el sistema de Integración de Bases de Datos se verifica con la copia del documento del otorgamiento del crédito si los datos generales del acreditado coinciden en ambos, no hay que hacer modificaciones inmediatamente se entrega el Estado de Cuenta y la copia del documento que soporta la adjudicación del crédito.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

- Se entrega la relación de pagos que se tiene en el Sistema, indicándole que en su domicilio verifique que estén registrados todos sus pagos, si existe inconformidad, para su aclaración deberá presentar original y copia de los pagos realizados, si no cuenta con el original de los descuentos. si fueron realizados por nómina puede presentar una constancia emitida por la Dependencia que efectuó la retención, si son pagos realizados por Banco o Caja el acreditado deberá solicitar una certificación de pagos en el Departamento De Vivienda por escrito indicando el banco en que realizó el pago, la fecha y el monto para que el Departamento de Vivienda solicite la certificación a el Departamento de Recuperación de Cartera a fin de que se incluya en la base de datos.
- En caso de haber modificaciones a los Datos Generales, solo se entregará la relación de pagos del Sistema y se instruirá al acreditado para que la valide, se le indica la fecha para que regrese por su Estado de Cuenta incluyendo las inconformidades respecto a los pagos registrados, dependiendo de la carga de trabajo existente se dará un tiempo de respuesta.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículo 107, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ATENCIÓN A TITULARES DE CRÉDITO Y TRABAJADORES DERECHOHABIENTES

DESCRIPCIÓN:

Orientar, informar y canalizar con oportunidad a los acreditados que solicitan trámites sobre su situación crediticia y a los trabajadores derechohabientes.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Subdirección de Programas de Apoyo a Acreditados
y Enlace Institucional
Departamento de Enlace Institucional.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 Mezzanine
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México, D.F.
Tel. 53-22-04-97 Conmutador
Ext. 15594

USUARIO:

Acreditados y/o
Trabajadores Derechohabientes.

TIEMPO DE RESPUESTA:

10 a 30 minutos.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Viernes
9:00 a 14:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Credencial de elector o credencial de la Dependencia donde labora.
 - Certificado de entrega de vivienda (provisional o definitivo).
- Escritura Administrativa o Notarial, en su caso.

PROCEDIMIENTO

El interesado acude al FOVISSSTE Oficinas Centrales, solicita información y presenta la documentación requerida, el Departamento de Enlace Institucional recepciona y analiza la documentación; orienta, informa y canaliza al interesado al área de competencia para su atención.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE Artículo 3, fracción XIV, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988, reformado el 19 de diciembre de 2000.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANCELACIÓN DE GARANTÍAS FIDUCIARIAS DEL SEGUNDO CONVENIO DE COFINANCIAMIENTO
FOVISSSTE-BANOBRAS

DESCRIPCIÓN:

Atender las solicitudes de los interesados para realizar la cancelación de las garantías fiduciarias a través de la cancelación parcial del Fideicomiso que tramita FOVISSSTE ante Banco Unión, en su carácter de fiduciario del fideicomiso 2940-5.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Subdirección de Programas de Atención a
Acreditados y Enlace Institucional.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 - mezanine
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg Benito Juárez, México, D. F.,
Tel. 53-22-31-95

USUARIO:

Acreditados al amparo del segundo
Convenio de Cofinanciamiento
FOVISSSTE-BANOBRAS

TIEMPO DE RESPUESTA:

Supeditado a tiempo que se
demore el Banco Fiduciario.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes de 09:00 a
18:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Contrato de Mutuo.
- Estado de Cuenta con status de liquidado.
- Identificación Oficial.
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

PROCEDIMIENTO

Acudir al FOVISSSTE Oficinas Centrales, Subdirección de Programas de Atención a Acreditados y Enlace Institucional, presentar la solicitud de Cancelación de Garantía Fiduciaria con su Estado de Cuenta con status de liquidado emitido por los Departamentos de Vivienda y se solicita al acreditado el Nombre y Dirección del Notario con quien desea se realice el trámite de cancelación.

Se realiza oficio de instrucción al Fiduciario para que realice la cancelación parcial del fideicomiso.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículos 100 al 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Código Civil.

Acuerdo 7.1130.89 de la H. Junta Directiva del ISSSTE y 48.05.89 de la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANCELACIÓN DE GARANTÍAS HIPOTECARIAS DEL PRIMER CONVENIO DE COFINANCIAMIENTO
FOVISSSTE-BANOBRAS

DESCRIPCIÓN:

Atender, registrar y controlar las solicitudes de Cancelación de Hipotecas del Primer Convenio de Cofinanciamiento FOVISSSTE-BANOBRAS, a través de los instrumentos legales que le dan certidumbre al interesado de la extinción del gravamen.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Subdirección de Programas de Atención a
Acreditados y Enlace Institucional.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 - mezanine
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México, D.F.
Tel. 53-22-31-95

USUARIO:

Acreditados al amparo del Primer
Convenio de Cofinanciamiento
FOVISSSTE-BANOBRAS

TIEMPO DE RESPUESTA:

Supeditado a tiempo que se
demore la Notaria Pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes de 09:00 a
18:00 hrs.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Escritura de apertura de crédito.
- Estado de Cuenta con status de liquidado.
- Identificación Oficial.
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

PROCEDIMIENTO

Acudir al FOVISSSTE Oficinas Centrales, Subdirección de Programas de Atención a Acreditados y Enlace Institucional, presentar la solicitud de Cancelación de Garantía Hipotecaria con sus Estado de Cuenta con status de liquidado emitido por los Departamentos de Vivienda y se solicita al acreditado el Nombre y Dirección del Notario con quien desea se realice el trámite de cancelación.

Se realiza oficio de instrucción al Notario para que elabore proyecto de escritura, el notario presenta proyecto de escritura y si es aprobado se procede a la firma para la cancelación.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículos 100 al 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Código Civil.

Acuerdo 7.1130.89 de la H. Junta Directiva del ISSSTE y 48.05.89 de la Comisión Ejecutiva del FOVISSSTE.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CANCELACIÓN DE GRAVAMENES DE CRÉDITOS DE VIVIENDA FINANCIADA, UNITARIOS, COFINANCIADOS Y GARANTÍAS FIDUCIARIAS

DESCRIPCIÓN:

Cancelación de gravamen en forma Administrativa sin la intervención de Notario Público o a través de éste, mediante carta de instrucción.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Departamento de Escrituración y Cancelación de Hipotecas. (Solo en el D.F. y área Metropolitana).

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

Unidades Jurídicas de cada Delegación

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No 28 - 5° Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-22-04-97 Conmutador
Ext. 15510 / 15528 / 15579

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

Ver Apéndice de Unidades Jurídicas

USUARIO:

Derechohabientes con Crédito Hipotecario y Vivienda Financada otorgados por FOVISSSTE, que se encuentre totalmente liquidado.

TIEMPO DE RESPUESTA:

90 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 08:00 a 14:30
(Ver apéndice No. 2)

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que los solicitantes acrediten ser los titulares del crédito o bien ser representantes o apoderados legales de los titulares.
 - **Documentos para iniciar trámite (en original y copia):**
 - Estado de cuenta o liquidación anticipada del crédito.
 - Oficio de finiquito expedido por el Departamento de Vivienda.
 - Testimonio de la escritura pública y/o instrumento administrativo donde conste el otorgamiento del crédito, con los datos de inscripción del Registro Publico de la Propiedad.
 - Identificación oficial vigente.
 - **Pagos a realizarse una vez integrado el expediente:**
 - Cubrir los derechos registrales para la cancelación del gravamen que estipule el Registro Público de la Propiedad correspondiente.
- El FOVISSSTE, SUBDELEGACION DE PRESTACIONES Y UNIDADES JURIDICAS se reservan el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requieran.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

PROCEDIMIENTO

Acudir al FOVISSSTE Oficinas Centrales, Subdelegaciones de Prestaciones o Unidades Jurídicas según sea el caso, solicitar la cancelación correspondiente acompañada de los documentos requeridos y presentarse por la resolución en la fecha que se le indique.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 118 y 176, párrafo segundo, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 12 de mayo de 2000.

Código Civil para el Distrito Federal, artículos 2941, fracción II, 3005, fracción III, 3005, fracción III y sus correlativos de igual ordenamiento para las demás entidades.

Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicada en el D.O.F. el 01 de octubre de 1997, reformado el 19 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CERTIFICACIÓN DE PAGOS POR CRÉDITO FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Certificación de pagos realizados por Derechohabientes con Crédito FOVISSSTE a través de las Cuentas Concentradoras Bancomer, Banco Santander Mexicano o Caja del FOVISSSTE, de los años 1982 a la fecha.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Subdirección de Crédito
Departamento de Recuperación de Cartera.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No 28 - 1° Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 56-64-33-59 / 55-93-70-22
Ext. 5375 / 5365/5366/ 5385

USUARIO:

Derechohabientes con crédito
FOVISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

Locales: Inmediata
Foráneos: 5 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas.
De 15:00 a 18:00

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Presentarse en las oficinas del FOVISSSTE, Departamento de Recuperación de Cartera
 - **Documentos para iniciar trámite:**
 - En caso de no poder trasladarse a Oficinas Centrales, remitir escrito de solicitud dirigido al Departamento de Recuperación de Cartera, indicando mes y año de pago (s) realizado (s) y extraviado(s), aclarando a través de que institución bancaria se efectuó el pago.
 - Identificación oficial con fotografía y para el caso de foráneos copia fotostática.
 - El FOVISSSTE únicamente certificará pagos ingresados a caja realizados a través de Bancomer, Banco Santander Mexicano o Caja del FOVISSSTE
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

PROCEDIMIENTO

Acudir al FOVISSSTE, oficinas centrales al Departamento de Recuperación de Cartera, solicitar la certificación de los pagos realizados a través de las cuentas concentradoras y presentarse en el tiempo indicado según corresponda a recibirlos.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículos 100 al 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.
Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE, artículo 3, publicada en el D.O.F. el 28 de junio de 1988, reformado el 19 de diciembre de 2000.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO HIPOTECARIO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN:

Adquisición de Vivienda en paquete Registrado o en Mercado Abierto, en propiedad, de habitaciones cómodas e higiénicas, nuevas o usadas. Es un préstamo que se formaliza a través de la suscripción de un Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecaria ante Notario Público.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Organización Sindical del trabajador,
Áreas de Recursos Humanos de su Dependencia.

Ventanillas que instale el FOVISSSTE
Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto,
en su caso.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Información:
Tel. 53-22-04-97
Ext. 15452, 15738, 15908, 15911 y 15916.

USUARIO:

Trabajador en activo al servicio del
Estado
Titular de una subcuenta de vivienda
en la cuenta individual del Sistema
de Ahorro para el Retiro

TIEMPO DE RESPUESTA:

El que se establezca en la
invitación pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El que se determine en las bases
de la invitación pública.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Para Registrar la Solicitud de Crédito:

- Ser trabajador en activo.
- Ser titular de depósitos constituidos a su favor en la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro por más de 18 meses. *
- No haber obtenido un crédito hipotecario del FOVISSSTE con anterioridad.*
- Alcanzar la puntuación mínima requerida, indicada en la invitación respectiva.

Para el Registro de la Solicitud no se requiere presentar ningún documento, este se realiza por medios electrónicos, vía Internet, es recomendable llenar previamente un borrador de la solicitud.

Cuando el trabajador ha sido seleccionado, deberá integrar su expediente en la SOFOL, en un plazo no mayor de 45 días, con la siguiente documentación:

- Original del Certificado de Asignación de Crédito Hipotecario;
- Original del Talón de pago de la última quincena cobrada;*
- Último Estado de Cuenta del saldo de las aportaciones obligatorias y voluntarias a la Subcuenta de Vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- Copia legible de una identificación con fotografía y firma;*
- Constancia original que acredite el domicilio actual del solicitante;
- Copia legible de la constancia de vigencia de derechos, de los familiares; derechohabientes, expedida por el Instituto, en su caso;
- Original de la constancia de servicios que acredite la antigüedad de cotización al FOVISSSTE; *
- Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP); *

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

En caso de haber laborado durante el periodo del 1 de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992 deberá presentar la hoja de servicios de la dependencia o dependencias en que hubiese laborado; *

Documentos al Formalizar el Crédito para Adquisición de Vivienda

En Paquete Registrado en el FOVISSSTE:

- Aceptación realizada por el trabajador en su solicitud de crédito.

En Mercado Abierto:

- Escritura Pública del inmueble, inscrita en el Registro PÚBLICO de la Propiedad.
- Escritura Pública de Notificación o Constitución de Régimen de Propiedad en Condominio (sólo para vivienda nueva).
- Facultades del vendedor para enajenar el inmueble.
- Avalúo vigente del inmueble expedido por la Institución Bancaria o por una SOFOL.
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

NOTA: * **El cónyuge, concubina o concubinario deberá cubrir los requisitos y presentar la documentación, en caso de solicitar un Crédito Mancomunado.**

PROCEDIMIENTO

Los créditos se asignarán primordialmente mediante un mecanismo aleatorio de selección (Sorteos Públicos). El procedimiento se inicia con el registro a través de medios electrónicos de la solicitud de crédito, para participar en el sorteo de selección, de conformidad con las bases que establezca la invitación pública. La inscripción podrá realizarla a través de su representación sindical, en el Área de Recursos Humanos de su Dependencia así como individualmente en las ventanillas que instale con ese objeto el FOVISSSTE o de las Delegaciones del ISSSTE.

El proceso de formalización de los créditos asignados será a través de Instituciones Financieras del Sector Hipotecario (SOFOLES), y con la participación de la Sociedad Hipotecaria Federal.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso f, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 100 – 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

Reformas a diversas Disposiciones de las Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO HIPOTECARIO PARA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN:

Financiamiento otorgado por FOVISSSTE para Construcción de Vivienda en Paquete Registrado o para que el trabajador construya una vivienda en terreno propio. Es un préstamo que se formaliza a través de la suscripción de un Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecaria ante Notario Público.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Organización Sindical del trabajador,
Áreas de Recursos Humanos de su Dependencia.

Ventanillas que instale el FOVISSSTE
Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto, en
su caso.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Información:
Tel. 53-22-04-97
Ext. 15308, 15407, 15357 y 15469.

USUARIO:

Trabajador activo al servicio del
Estado
Titular de una subcuenta de
vivienda en la cuenta individual
del Sistema de Ahorro para el Retiro

TIEMPO DE RESPUESTA:

El que se establezca en la
invitación pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El que se determinen en las
bases de la invitación pública.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Para Registrar la Solicitud de Crédito:

- Ser trabajador en activo.
- Ser titular de depósitos constituidos a su favor en la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro por más de 18 meses. *
- No haber obtenido un crédito hipotecario del FOVISSSTE con anterioridad.*
- Alcanzar la puntuación mínima requerida, indicada en la invitación respectiva.

Para el Registro de la Solicitud no se requiere presentar ningún documento, este se realiza por medios electrónicos, vía Internet, es recomendable llenar previamente un borrador de la solicitud.

Cuando el trabajador ha sido seleccionado, deberá integrar su expediente en la SOFOL, cuando el crédito es de Construcción en Paquete de Vivienda y cuando es crédito para Construcción en Terreno propio, integrará en el Departamento de Vivienda del ISSSTE, en un plazo no mayor de 45 días, con la siguiente documentación:

- Comprobante del Registro de la Solicitud de Crédito;
- Original del Talón de pago de la última quincena cobrada;*
- Último Estado de Cuenta del saldo de las aportaciones obligatorias y voluntarias a la Subcuenta de Vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- Copia legible de una identificación con fotografía y firma;*
- Constancia original que acredite el domicilio actual del solicitante;

Copia legible de la constancia de vigencia de derechos, de los familiares; derechohabientes, expedida por el Instituto, en su caso;

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

- Original de la constancia de servicios que acredite la antigüedad de cotización al FOVISSSTE; *
- Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP); *

En caso de haber laborado durante el periodo del 1 de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992 deberá presentar la hoja de servicios de la dependencia o dependencias en que hubiese laborado; *

Documentos al Formalizar el Crédito para Construcción de Vivienda.

En Paquete Registrado en el FOVISSSTE:

- Aceptación realizada por el trabajador en su solicitud de crédito.

En Terreno propio, mercado abierto:

- Escritura Pública libre de gravamen, inscrita en el Registro Público de la Propiedad, en la que conste que el trabajador es propietario del inmueble objeto del crédito.
- Licencia de Construcción.
- Presupuesto de obra.
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

NOTA: * **El cónyuge, concubina o concubinario deberá cubrir los requisitos y presentar la documentación, en caso de solicitar un Crédito Mancomunado.**

PROCEDIMIENTO

Los créditos se asignarán primordialmente mediante un mecanismo aleatorio de selección (Sorteos Públicos). El procedimiento se inicia con el registro a través de medios electrónicos de la solicitud de crédito, para participar en el sorteo de selección, de conformidad con las bases que establezca la invitación pública. La inscripción podrá realizarla a través de su representación sindical, en el Área de Recursos Humanos de su Dependencia así como individualmente en las ventanillas que instale con ese objeto el FOVISSSTE o de las Delegaciones del ISSSTE.

El proceso de formalización de los créditos asignados para Construcción en Paquete de Vivienda, será a través de Instituciones Financieras del Sector Hipotecario (SOFOL) y con la participación de la Sociedad Hipotecaria Nacional, estos créditos se entregarán en ministraciones dependiendo del avance de obra. En los créditos para Construcción en Terreno propio se deberán de formalizar en los Departamentos de Vivienda del ISSSTE.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", fracción XI, inciso f; promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 100 – 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO HIPOTECARIO PARA PAGO DE ENGANCHE Y / O GASTOS DE ESCRITURACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Financiamiento otorgado por el FOVISSSTE para el pago de enganche cuando tenga por objeto la adquisición de una vivienda sin el apoyo financiero del Instituto, en los términos que acuerde la Junta Directiva a propuesta de la Comisión Ejecutiva, así como los gastos de escrituración cuando se trate de la adquisición de vivienda de interés social. Es un préstamo con garantía hipotecaria.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Organización Sindical del trabajador,
Áreas de Recursos Humanos de su Dependencia.

Ventanillas que instale el FOVISSSTE
Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto,
en su caso.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Información:
Teléfonos 53-22-04-97
Extensiones 15308, 15407, 15357 y 15469.

USUARIO:

Trabajador activo al servicio del
Estado
Titular de una subcuenta de
vivienda en la cuenta individual
del Sistema de Ahorro para el Retiro

TIEMPO DE RESPUESTA:

El que se establezca en la
invitación pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El que se determine en las bases
de la invitación pública.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**Para Registrar la Solicitud de Crédito:**

- Ser trabajador en activo.
- Ser titular de depósitos constituidos a su favor en la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro por más de 18 meses. *
- No haber obtenido un crédito hipotecario del FOVISSSTE con anterioridad.*
- Alcanzar la puntuación mínima requerida, indicada en la invitación respectiva.

Para el Registro de la Solicitud no se requiere presentar ningún documento, este se realiza por medios electrónicos, vía Internet, es recomendable llenar previamente un borrador de la solicitud.

Cuando el trabajador ha sido seleccionado, deberá integrar su expediente en la SOFOL, en un plazo no mayor de 45 días, con la siguiente documentación:

- Comprobante del Registro de la Solicitud de Crédito;
- Original del Talón de pago de la última quincena cobrada;*
- Último Estado de Cuenta del saldo de las aportaciones obligatorias y voluntarias a la Subcuenta de Vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- Copia legible de una identificación con fotografía y firma;*
- Constancia original que acredite el domicilio actual del solicitante;
- Copia legible de la constancia de vigencia de derechos, de los familiares derechohabientes, expedida por el Instituto, en su caso;
- Original de la constancia de servicios que acredite la antigüedad de cotización al FOVISSSTE; *

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

- Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP); *
- En caso de haber laborado durante el periodo del 1 de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992 deberá presentar la hoja de servicios de la dependencia o dependencias en que hubiese laborado; *

Documentos al Formalizar el Crédito para Pago de enganche y/o gastos de Escrituración.

- Copia legible del contrato privado de compraventa (en caso de enganche).
- Presupuesto emitido por la notaría respectiva (en caso de escrituración).
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

NOTA: * El cónyuge, concubina o concubinario deberá cubrir los requisitos y presentar la documentación, en caso de solicitar un Crédito Mancomunado.

PROCEDIMIENTO

Los créditos se asignarán primordialmente mediante un mecanismo aleatorio de selección (Sorteos Públicos). El procedimiento se inicia con el registro a través de medios electrónicos de la solicitud de crédito, para participar en el sorteo de selección, de conformidad con las bases que establezca la invitación pública. La inscripción podrá realizarla a través de su representación sindical, en el Área de Recursos Humanos de su Dependencia así como individualmente en las ventanillas que instale con ese objeto el FOVISSSTE o de las Delegaciones del ISSSTE.

El proceso de formalización de los créditos asignados será a través de Instituciones Financieras del Sector Hipotecario (SOFOLES), y con la participación de la Sociedad Hipotecaria Federal.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", fracción XI, inciso f, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE, artículos 100 – 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO HIPOTECARIO PARA REDENCIÓN DE PASIVO

DESCRIPCIÓN:

Financiamiento otorgado por el FOVISSSTE para que el trabajador amortice pasivos contraídos con terceros, por cualquiera de los conceptos considerados en las distintas opciones de crédito que ofrece mediante una garantía hipotecaria. Únicamente se autorizará este crédito cuando el origen del pasivo sea por los siguientes conceptos: adquisición, construcción, ampliación, reparación o mejoramiento de la vivienda.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Organización Sindical del trabajador,
Áreas de Recursos Humanos de su Dependencia.

Ventanillas que instale el FOVISSSTE
Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto, en
su caso.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Información:
Tel. 53-22-04-97
Ext. 15308, 15407, 15357 y 15469.

USUARIO:

Trabajador activo al servicio del
Estado
Titular de una subcuenta de
vivienda en la cuenta individual
del Sistema de Ahorro para el Retiro

TIEMPO DE RESPUESTA:

El que se establezca en la
invitación pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El que se determine en las bases
de la invitación pública.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Para Registrar la Solicitud de Crédito:

- Ser trabajador en activo.
- Ser titular de depósitos constituidos a su favor en la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro por más de 18 meses. *
- No haber obtenido un crédito hipotecario del FOVISSSTE con anterioridad.*
- Alcanzar la puntuación mínima requerida, indicada en la invitación respectiva.

Para el Registro de la Solicitud no se requiere presentar ningún documento, este se realiza por medios electrónicos, vía Internet, es recomendable llenar previamente un borrador de la solicitud.

Cuando el trabajador ha sido seleccionado, deberá integrar su expediente en la SOFOL, en un plazo no mayor de 45 días, con la siguiente documentación:

- Comprobante del Registro de la Solicitud de Crédito;
- Original del Talón de pago de la última quincena cobrada;*
- Último Estado de Cuenta del saldo de las aportaciones obligatorias y voluntarias a la Subcuenta de Vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- Copia legible de una identificación con fotografía y firma;*
- Constancia original que acredite el domicilio actual del solicitante;
- Copia legible de la constancia de vigencia de derechos, de los familiares derechohabientes, expedida por el Instituto, en su caso;
- Original de la constancia de servicios que acredite la antigüedad de cotización al FOVISSSTE; *

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

- Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP); *
- En caso de haber laborado durante el periodo del 1 de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992 deberá presentar la hoja de servicios de la dependencia o dependencias en que hubiese laborado; *

Documentos al Formalizar el Crédito para Redención de Pasivo:

- Estado de cuenta emitido por el acreedor.
- Copia de la Escritura a Redimir.
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

NOTA: * El cónyuge, concubina o concubinario deberá cubrir los requisitos y presentar la documentación, en caso de solicitar un Crédito Mancomunado.

PROCEDIMIENTO

Los créditos se asignarán primordialmente mediante un mecanismo aleatorio de selección (Sorteos Públicos). El procedimiento se inicia con el registro a través de medios electrónicos de la solicitud de crédito, para participar en el sorteo de selección, de conformidad con las bases que establezca la invitación pública. La inscripción podrá realizarla a través de su representación sindical, en el Área de Recursos Humanos de su Dependencia así como individualmente en las ventanillas que instale con ese objeto el FOVISSSTE o de las Delegaciones del ISSSTE.

El proceso de formalización de los créditos asignados será a través de Instituciones Financieras del Sector Hipotecario (SOFIOLES), y con la participación de la Sociedad Hipotecaria Federal.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado " B ", fracción XI, inciso f, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 100 – 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

CRÉDITO HIPOTECARIO PARA REPARACIÓN, AMPLIACIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN:

Financiamiento otorgado por el FOVISSSTE para que el trabajador repare, amplíe o mejore la vivienda de su propiedad. Este es un préstamo que se formaliza mediante una garantía hipotecaria.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Organización Sindical del trabajador,
Áreas de Recursos Humanos de su Dependencia.

Ventanillas que instale el FOVISSSTE
Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto,
en su caso.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Información:
Tel. 53-22-04-97
Ext. 15308, 15407, 15357 y 15469.

USUARIO:

Trabajador activo al servicio del Estado
Titular de una subcuenta de vivienda
en la cuenta individual del Sistema de
Ahorro para el Retiro

TIEMPO DE RESPUESTA:

El que se establezca en la
invitación pública.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

El que se determine en las bases
de la invitación pública.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

Para Registrar la Solicitud de Crédito:

- Ser trabajador en activo.
- Ser titular de depósitos constituidos a su favor en la subcuenta de vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro por más de 18 meses. *
- No haber obtenido un crédito hipotecario del FOVISSSTE con anterioridad.*
- Alcanzar la puntuación mínima requerida, indicada en la invitación respectiva.

Para el Registro de la Solicitud no se requiere presentar ningún documento, este se realiza por medios electrónicos, vía Internet, es recomendable llenar previamente un borrador de la solicitud.

Cuando el trabajador ha sido seleccionado, deberá integrar su expediente en los Departamentos de Vivienda del ISSSTE, en un plazo no mayor de 45 días, con la siguiente documentación:

- Comprobante del Registro de la Solicitud de Crédito;
- Original del Talón de pago de la última quincena cobrada;*
- Último Estado de Cuenta del saldo de las aportaciones obligatorias y voluntarias a la Subcuenta de Vivienda de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro.*
- Copia legible de una identificación con fotografía y firma;*
- Constancia original que acredite el domicilio actual del solicitante;
- Copia legible de la constancia de vigencia de derechos, de los familiares derechohabientes, expedida por el Instituto, en su caso;
- Original de la constancia de servicios que acredite la antigüedad de cotización al FOVISSSTE; *
- Copia del Clave Única de Registro de Población (CURP); *
- En caso de haber laborado durante el periodo del 1 de septiembre de 1972 al 31 de diciembre de 1992 deberá presentar la hoja de servicios de la Dependencia o Dependencias en que hubiese laborado.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

Documentos al Formalizar el Crédito para Reparación, Ampliación o Mejoramiento:

- Copia legible de la escritura debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, con la que acredite el solicitante ser el propietario del inmueble en que se va a reparar, ampliar, o mejorar, misma que deberá de estar libre de gravámenes.
- Presupuesto de Obra.
- Licencia de Construcción vigente, (en caso de crédito de ampliación y con un presupuesto de obra mayor de 30 veces el salario mínimo).
- El FOVISSSTE se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

NOTA: * El cónyuge, concubina o concubinario deberá cubrir los requisitos y presentar la documentación, en caso de solicitar un Crédito Mancomunado.

PROCEDIMIENTO

Los créditos se asignarán primordialmente mediante un mecanismo aleatorio de selección (Sorteos Públicos). El procedimiento se inicia con el registro a través de medios electrónicos de la solicitud de crédito, para participar en el sorteo de selección, de conformidad con las bases que establezca la invitación pública. La inscripción podrá realizarla a través de su representación sindical, en el Área de Recursos Humanos de su Dependencia así como individualmente en las ventanillas que instale con ese objeto el FOVISSSTE o de las Delegaciones del ISSSTE.

El proceso de formalización de los créditos asignados será a través de los Departamentos de Vivienda del ISSSTE.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso f, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 100 – 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

Reglas para la Operación de Crédito para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE publicada en el D.O.F. el 14 de abril de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% POR DEFUNCIÓN CON Y SIN CRÉDITO FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la Devolución de las Aportaciones enteradas al FOVISSSTE por los Organismos o Dependencias sujetas al régimen de beneficios de la Ley del ISSSTE, a favor de los Beneficiarios que soliciten dicha devolución, la cual se efectúa a partir del 01 / 09 / 72 al 31 / 12 / 92, fecha que se enteraron dichas aportaciones.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Beneficiarios

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días Hábiles (sin crédito)
60 días Hábiles (con crédito)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Según horario establecido en los
Departamentos de Vivienda

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Identificación: credencial de elector y/o jubilado.
- Copia del ultimo talón de pago en servicio activo, sólo en el caso del Departamento del Distrito Federal.
- Hoja de Servicios Expedida por él (los) Organismo (s) o Dependencia (s) en que trabajo, debiendo contener los diferentes sueldos y salarios asignados al trabajador, así como licencias con o sin sueldo que obtuvo a partir del 1º de septiembre de 1972 a la fecha en que causó baja (original).
- Acta de Defunción (copia certificada).
- Identificación del beneficiario con fotografía reciente o credencial de elector (copia).
- Si es Esposo (a): Acta de Matrimonio (copia certificada).
- Si son Hijos: Acta de Nacimiento de ellos y Acta de Defunción de los padres (copia certificada) .
- Si es Concubina: Diligencia de Información Testimonial en Vía de Jurisdicción Voluntaria promovida ante el juzgado correspondiente, que acredite el concubinato, así como Acta de Nacimiento de los hijos.
- Si son Padres: Acta de Nacimiento del finado y Acta de Defunción en caso de faltar uno de ellos (copias certificadas).
- **Documentos que deberán presentar en caso de haber obtenido un crédito FOVISSSTE:**
 - Si es Vivienda Financiada: certificado de entrega de vivienda o escrituras (copia).
 - Crédito Unitario Escrituras (copia) Contrato de Mutuo ó Instrucciones al Notario.
 - Fotocopias de todos los comprobantes en el que indique el pago del crédito.

Todos los trámites para la devolución de los depósitos del 5%, prescriben a los cinco años contados a partir de la fecha en que el trabajador adquiere el derecho a la prestación.

PROCEDIMIENTO

Presentarse en las Oficinas de los Departamentos de Vivienda de acuerdo al Estado donde radiquen, a las Ventanillas de Atención al Público, instaladas para tal fin.
Presentar documentación arriba descrita.
Presentarse al cobro de dicha prestación en un plazo no mayor de 30 días hábiles y/o 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso I, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 3, 15, 101, 106, fracciones I - V y VII, 111, 112, fracciones I – VII, 113 – 115, fracciones I, II y III, 119, 121, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE CON Y SIN
CRÉDITO FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la Devolución de las Aportaciones enteradas al FOVISSSTE por los Organismos o Dependencias sujetas al régimen de beneficios de la Ley del ISSSTE, a favor de la Derechohabiente o Beneficiarios que soliciten dicha devolución, la cual se efectúa a partir del 01-09-72 al 31-12-92, fecha que se enteraron dichas aportaciones.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Pensionistas
Beneficiarios

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días hábiles (sin crédito)
60 días hábiles (con crédito)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Según horario establecido en los
Departamentos de Vivienda

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Identificación: credencial de elector y/o jubilado.
- Copia del último talón de pago en servicio activo sólo en el caso del Departamento del Distrito Federal.
- Hoja de Servicios expedida por él (los) Organismo (s) o Dependencia (s) en que trabajó, debiendo contener los diferentes sueldos y salarios asignados al trabajador, así como licencias con o sin sueldo que obtuvo a partir del 1º de septiembre de 1972 a la fecha en que causó baja (original).
- Patente de Pensión por Incapacidad Total y Permanente otorgada por el ISSSTE u Organismo que le corresponda (copia).
- Identificación del beneficiario con fotografía reciente o credencial de elector (copia).
- Dictamen Médico, expedido por el ISSSTE u Organismo que le corresponda (copia).
- Si es esposo (a) Acta de Matrimonio (copia certificada).
- Si son hijos, Acta de Nacimiento de ellos y Acta de Defunción del cónyuge (copia certificada).
- Si es concubina, Diligencia de Información Testimonial en Vía de Jurisdicción Voluntaria promovida ante el Juzgado correspondiente, que acredite el concubinato, así como Acta de Nacimiento de los hijos.
- Si son padres, Acta de Nacimiento del incapacitado y Acta de Defunción, en caso de faltar uno de ellos (copia certificada).
- **Documentos que deberán presentar en caso de haber obtenido un crédito FOVISSSTE:**
 - Si es Vivienda Financiada: Certificado de Entrega de Vivienda o escrituras (copia).
 - Si es Crédito Unitario: Escrituras (copia) (contrato de mutuo) ó instrucciones al notario.
 - Fotocopias de todos los comprobantes en el que indique el pago del crédito.

Todos los trámites para la devolución de los depósitos del 5%, prescriben a los cinco años contados a partir de la fecha en que el trabajador adquiere el derecho a la prestación.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

Presentarse en las Oficinas de los Departamentos de Vivienda de acuerdo al Estado donde radiquen, a las Ventanillas de Atención al Público instaladas para tal fin.
Presentar documentación arriba descrita.
Presentarse al cobro de dicha prestación en un plazo no mayor de 30 días hábiles y/o 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso I, promulgada el 5 de febrero de 1917.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.
Ley del ISSSTE artículos 3, 15, 101, 106, fracciones I - V y VII, 111, 112, fracciones I – VII, 113 – 115, fracciones I, II y III, 119, 121, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% POR JUBILACIÓN CON Y SIN CRÉDITO FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la devolución de las aportaciones enteradas al FOVISSSTE por los Organismos o Dependencias sujetas al régimen de beneficios de la Ley del ISSSTE, a favor del Derechohabiente que solicite dicha devolución la cual se efectúa a partir del 01 / 09 / 72 al 31 / 12 / 92 fecha que se enteraron dichas aportaciones.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Pensionistas

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días hábiles (sin crédito)
60 días hábiles (con crédito)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Según horario establecido en los
Departamentos de Vivienda

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Identificación: credencial de elector y/o jubilado.
- Copia del último talón de pago en servicio activo sólo en el caso del Departamento del Distrito Federal.
- Hoja de Servicios expedida por él (los) Organismo (s) o Dependencia (s) en que trabajó debiendo contener los diferentes sueldos y salarios asignados al trabajador, así como licencias con o sin sueldo que obtuvo a partir del 1º de Septiembre de 1972 a la fecha en que causó baja (original).
- Patente de Pensión: por Jubilación, por edad y tiempo de servicio, por cesantía en edad avanzada expedida por el ISSSTE u Organismo que le corresponda (copia).
- **Documentos que deberá presentar en caso de haber obtenido un crédito FOVISSSTE:**
 - Si es Vivienda Financiada: Certificado de Entrega de Vivienda o escrituras (copia).
 - Si es Crédito Unitario: Escrituras (copia) (contrato de mutuo) ó instrucciones al notario.
 - Fotocopias de todos los comprobantes en el que indique el pago del crédito.

Todos los trámites para la devolución de los depósitos del 5%, prescriben a los cinco años contados a partir de la fecha en que el trabajador adquiere el derecho a la prestación.

PROCEDIMIENTO

Presentarse en las Oficinas de los Departamentos de Vivienda de acuerdo al Estado donde radiquen, a las Ventanillas de Atención al Público instaladas para tal fin.
Presentar documentación arriba descrita.
Presentarse al cobro de dicha prestación en un plazo no mayor de 30 días hábiles y/o 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso I, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 3, 15, 101, 106, fracciones I - V y VII, 111, 112, fracciones I – VII, 113 – 115, fracciones I, II y III, 119, 121, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL 5% POR SEPARACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO CON Y SIN CRÉDITO FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Llevar a cabo la Devolución de las Aportaciones enteradas al FOVISSSTE, por los Organismos o Dependencias sujetas al régimen de beneficiarios de la Ley del ISSSTE, a favor de la Exderechohabientia o Beneficiarios que soliciten dicha devolución, la cual se efectúa a partir del 01/09/72 al 31/12/92, fecha que se enteraron dichas aportaciones.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Ex – derechohabientes
Beneficiarios

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días hábiles (sin crédito)
60 días hábiles (con crédito)

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Según horario establecido en los
Departamentos de Vivienda

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Identificación: credencial de elector y/o jubilado.
- Copia del último talón de pago en servicio activo sólo en el caso del Departamento del Distrito Federal.
- Hoja de servicios expedida por él (los) Organismo (s) o Dependencia (s), en que trabajo, debiendo contener los diferentes sueldos y salarios asignados al trabajador, así como licencias con o sin sueldo que obtuvo a partir del 1o de septiembre de 1972 a la fecha en que causo baja (original).
- Constancia de empleo actual o declaración a satisfacción del FOVISSSTE de no laborar en ninguna de las entidades u Organismos Públicos Aportantes al ISSSTE (original).
- Acta de Nacimiento (copia certificada).
- Nota: en este caso sólo se tramitará la devolución cuando hayan transcurrido doce meses a partir de la fecha de baja y el solicitante tenga a la fecha 50 años o más de edad.

Documentos que deberá presentar en caso de haber obtenido un crédito FOVISSSTE:

- Si es Vivienda Financiada: Certificado de Entrega de Vivienda o Escrituras (copia).
- Si es Crédito Unitario: Escrituras (copia) (contrato de mutuo) ó instrucciones al notario.
- Fotocopias de todos los comprobantes en el que indique el pago del crédito.

Todos los trámites para la devolución de los depósitos del 5%, prescriben a los cinco años contados a partir de la fecha en que el trabajador adquiere el derecho a la prestación.

PROCEDIMIENTO

Presentarse en las Oficinas de los Departamentos de Vivienda de acuerdo al Estado donde radiquen, a las Ventanillas de Atención al Público, instaladas para tal fin.

Presentar documentación arriba descrita.

Presentarse al cobro de dicha prestación en un plazo no mayor de 30 días hábiles y/o 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado “ B ”, fracción XI, inciso I, promulgada el 5 de febrero de 1917.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, artículos 3, fracciones XIII y XIV, 43, fracción VI, inciso H, reglamentaria del apartado “B” del artículo 123 Constitucional, publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963.

Ley del ISSSTE artículos 3, 15, 101, 106, fracciones I - V y VII, 111, 112, fracciones I – VII, 113 – 115, fracciones I, II y III, 119, 121, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS INDEBIDOS

DESCRIPCIÓN:

Reintegrar al derechohabiente los descuentos que se hayan hecho indebidamente por concepto de pagos de amortización de crédito FOVISSSTE, con pagos excedidos o crédito inexistente.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Acreditados y Derechohabientes.

TIEMPO DE RESPUESTA:

40 días hábiles.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.
(Ver apéndice No. 2)

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acudir a la Oficina donde tramitó su liquidación (Subdelegación de Prestaciones, Departamento de Vivienda u Oficinas Centrales) y llenar solicitud.
- Presentar la documentación requerida.

Documentos para iniciar trámite:

- Solicitud de devolución de descuentos indebidos.
- Oficio y copia de liquidación anticipada o estado de cuenta, según el caso.
- Comprobantes (talón de pago, ficha de depósito bancario, comprobante de pago a la Caja FOVISSSTE constancias originales de retención de crédito FOVISSSTE) en los que se efectuaron los descuentos indebidos, presentar original para certificación y copia para expediente.
- Talón en el que ya no aparece descuento.
- Identificación oficial o carta poder.
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda, solicitar la Devolución de los descuentos indebidos acompañado de los documentos requeridos y presentarse para recibir el importe que corresponde a los descuentos aplicados en su caso.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 100 – 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ESCRITURACIÓN ADMINISTRATIVA Y/O NOTARIAL

DESCRIPCIÓN:

Otorgar títulos de propiedad de manera administrativa y/o notarial a los adjudicatarios de vivienda en conjuntos habitacionales cuya construcción fue financiada con recursos del FOVISSSTE. (Para el caso del Distrito Federal, ver Carta Compromiso al Ciudadano).

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Departamento de Escrituración y Cancelación de Hipotecas. (solo en el D.F. y área Metropolitana).

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

Unidad Jurídica de cada Delegación

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No 28 - 5° Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-22-31-65 Directo
53-22-04-97 Conmutador
Ext. 15510 / 15515 / 15524/ 15532

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

Ver Apéndice de Unidades Jurídicas

USUARIO:

Derechohabientes con Crédito de Vivienda Financiada por el FOVISSSTE
Poseedores

TIEMPO DE RESPUESTA:

120 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 y de 15:30 a 17:30 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Que los Derechohabientes acrediten tener derecho sobre la vivienda financiada por el FOVISSSTE, presentando su Certificado de Entrega de Vivienda, Dictamen Jurídico, Testamento, Sentencia de Divorcio, Poder Notarial, Contrato de Cesión de Derechos y/o Compraventa.
 - **Documentos para iniciar trámite: (En original y dos copias).**
 - Certificado de entrega o posesión de vivienda.
 - Estado de Cuenta o finiquito.
 - Acta de nacimiento, acta de matrimonio, identificación oficial.
 - Comprobante de pago de impuesto predial y servicio de agua al corriente.
 - Hoja de Generales.
 - Credencial del último recibo de pago (para el caso de Pensionados y Jubilados).
 - **Pagos a realizarse una vez integrado el expediente:**
 - Certificado de libertad de gravámenes, expedido por el Registro Público de la Propiedad.
 - Recibo de pago de derechos por la inscripción del título de propiedad y por ratificación de firmas, expedido por el Registro Público de la Propiedad de la Entidad Federativa donde se ubique el inmueble.
 - Comprobante del pago de impuesto sobre adquisición de inmuebles, expedido por la autoridad hacendaria correspondiente al lugar de ubicación del inmueble.
 - Constancia de folio, expedida por el Registro Público de la Propiedad.
- El FOVISSSTE, SUBDELEGACION DE PRESTACIONES Y UNIDADES JURIDICAS se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.
- NOTA:** De acuerdo a la localidad, el número de documentos requeridos puede variar.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

Acudir al FOVISSSTE oficinas centrales, Subdelegaciones de Prestaciones, Departamentos de Vivienda o Unidades Jurídicas según sea el caso, solicitar la Escrituración correspondiente acompañada de los documentos requeridos y presentarse en la fecha que se le indique para recibir su título de propiedad.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 118 y 176, párrafo segundo, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 12 de mayo de 2000.

Acuerdos de la Comisión Ejecutiva, N° 131.03.92, 1205.95, 1477.20.99, 1295.2000, 2646.687.2002, 2919.706.2003 y 3049.713.2003.

Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 01 de octubre de 1997, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 28 de noviembre de 2002.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

ESTADOS DE CUENTA

DESCRIPCIÓN:

Proporcionar información de la situación financiera de un crédito otorgado por el FOVISSSTE para los fines que convenga al solicitante.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Derechohabiente con Crédito
FOVISSSTE.

TIEMPO DE RESPUESTA:

20 días hábiles máximo.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acudir al Departamento de Vivienda donde ejerció su crédito.
- **Documentos para iniciar trámite:**
 - Original y copia de una identificación oficial vigente (Credencial de Elector, Cédula Profesional o Pasaporte)
 - Si lo solicita un representante carta poder simple y original y copia de identificación oficial del otorgante y del representante.
 - Cotización inicial al ISSSTE antes de 1993, original de las Hojas Únicas de Servicio para uso exclusivo de FOVISSSTE, a fin de hacer la aplicación de los Depósitos del 5% 72-92 y reducir el saldo insoluto del crédito.
 - Copia de los Estados de Cuenta emitidos por la Institución Bancaria que administra la cuenta del Sistema de Ahorro para el Retiro (S. A. R) a partir de la fecha de otorgamiento del crédito a fin de de aplicar la Subcuenta de Vivienda al crédito para reducir el saldo insoluto.
 - Copia de la Escritura Pública, Contrato de Mutuo debidamente registrados en el Registro Público de la Propiedad, reconocimiento de adeudo, Certificado de Entrega de Vivienda, Pagaré, estos son los documentos que muestran las condiciones del otorgamiento del crédito.
 - El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda, solicitar la elaboración del Estado de Cuenta del crédito.

- En el sistema de Integración de Bases de Datos se verifica con la copia del documento del otorgamiento del crédito si los datos generales del acreditado coinciden en ambos, no hay que hacer modificaciones inmediatamente se entrega el Estado de Cuenta y la copia del documento que soporta la adjudicación del crédito.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

- Se entrega la relación de pagos que se tiene en el Sistema, indicándole que en su domicilio verifique que estén registrados todos sus pagos, si existe inconformidad, para su aclaración deberá presentar original y copia de los pagos realizados, si no cuenta con el original de los descuentos. si fueron realizados por nómina puede presentar una constancia emitida por la Dependencia que efectuó la retención, si son pagos realizados por Banco o Caja el acreditado deberá solicitar una certificación de pagos en el Departamento de Vivienda por escrito indicando el banco en que realizó el pago, la fecha y el monto para que el Departamento de Vivienda solicite la certificación a el Departamento de Recuperación de Cartera a fin de que se incluya en la base de datos.
- En caso de haber modificaciones a los Datos Generales, solo se entrega la relación de pagos del Sistema y se instruye al acreditado para que la valide, se le da una fecha para que regrese por su Estado de Cuenta y con sus inconformidades respecto a los pagos registrados, dependiendo de la carga de trabajo existente se dará un tiempo de respuesta.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículos 100 al 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

LIQUIDACIÓN ANTICIPADA DE CRÉDITO

DESCRIPCIÓN:

Realizar el pago anticipado del Crédito en Caja o Banco conforme al saldo del Estado de Cuenta actualizado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda**DOMICILIO Y TELÉFONO:**

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:Derechohabiente con Crédito
FOVISSSTE.**TIEMPO DE RESPUESTA:**

30 días hábiles máximo.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.**REQUISITOS Y DOCUMENTOS:**

- Acudir al Departamento de Vivienda donde ejerció su crédito.
- **Documentos para iniciar trámite:**
- Original y copia de una identificación oficial vigente (Credencial de Elector, Cédula Profesional o Pasaporte)
- Si lo solicita un representante, carta poder simple y original y copia de identificación oficial del otorgante y del representante.
- Si, inició a cotizar al ISSSTE antes de 1993, original de las Hojas Únicas de Servicio para uso exclusivo de FOVISSSTE, a fin de hacer la aplicación de los Depósitos del 5% 72-92 y reducir el saldo insoluto del crédito.
- Copia de los Estados de Cuenta emitidos por la Institución Bancaria que administra la cuenta del Sistema de Ahorro para el Retiro (S. A. R) a partir de la fecha de otorgamiento del crédito a fin de de aplicar la Subcuenta de Vivienda al crédito para reducir el saldo insoluto.
- Copia de la Escritura Pública, Contrato de Mutuo debidamente registrados en el Registro Público de la Propiedad, reconocimiento de adeudo, Certificado de Entrega de Vivienda, Pagaré
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda a solicitar la elaboración de la liquidación anticipada del crédito.

- Verificar con la copia de la escritura los datos generales del acreditado si no hay que hacer modificaciones inmediatamente se entrega un Estado de Cuenta y la copia del documento que soporta la adjudicación del crédito.
- Se entrega la relación de pagos que se tiene en el Sistema, indicándole que en su domicilio verifique que estén registrados todos sus pagos, si existe inconformidad, para su aclaración deberá presentar original y copia de los pagos realizados, si no cuenta con el original de los descuentos; si fueron realizados por nómina, puede presentar una constancia emitida por la Dependencia que efectuó la retención, si son pagos realizados por Banco o Caja, el acreditado deberá solicitar una certificación de pagos en el Departamento de Vivienda por escrito indicando el nombre de la institución bancaria en que realizó el pago, la fecha y el monto para que el Departamento de Vivienda solicite la certificación a el Departamento de Recuperación de Cartera a fin de que se incluya en la base de datos.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

- En caso de haber modificaciones a los Datos Generales, solo se entrega la relación de pagos del Sistema y se instruye al acreditado para que la valide y regrese por su Estado de Cuenta y con sus inconformidades respecto a los pagos registrados, cuanto regrese con sus inconformidades dependiendo del número de estas se le indicará en que tiempo se le entregará un Estado de Cuenta proyectado a tres quincenas posteriores a fin de que el acreditado tenga tiempo para pagar el saldo por liquidar.
- Se le indica, que realice el pago del Saldo por Liquidar en Banco (BBVA BANCOMER S. A. O Santander Mexicano) en la Caja de FOVISSSTE ubicada en Miguel Noreña # 28 Col. San José Insurgentes y regrese a entregar la copia del pago a fin de estar en condición de Elaborar la Liquidación del crédito.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículos 100 al 136, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO POR AUTOSEGURO

DESCRIPCIÓN:

Realizar el pago del Crédito por Autoseguro para los casos de Defunción, Incapacidad total Permanente a fin de liberar al titular o beneficiario (s) de las obligaciones del crédito recibido, conforme al saldo del Estado de Cuenta actualizado.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Beneficiarios.
Trabajador Incapacitado total
permanente.

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días hábiles máximo.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Acudir al Departamento de Vivienda donde ejerció su crédito.
- Efectuar la solicitud antes de 5 años contados a partir de la fecha de Defunción o de la Incapacidad total Permanente.

Documentos para iniciar el trámite:

- Original y copia de una identificación oficial vigente (Credencial de Elector, Cédula Profesional o Pasaporte), de los beneficiarios y del finado, en los casos de incapacidad total y permanente del incapacitado.
- Si lo solicita un representante, carta poder simple y original y copia de identificación oficial del otorgante y del representante.
- Original de las Hojas Únicas de Servicio.
- Si el FOVISSSTE no ha retirado la Subcuenta de Vivienda del Sistema de Ahorro para el Retiro no hacer el trámite ante el banco dar aviso al Fondo para que se efectúe el retiro de esta subcuenta y presentar los Estado de Cuenta emitido por la Institución Bancaria a partir de la fecha de otorgamiento del crédito.
- Copia de la Escritura Pública, Contrato de Mutuo debidamente registrados en el Registro Público de la Propiedad, reconocimiento de adeudo, Certificado de Entrega de Vivienda, Pagaré
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria.

En casos de Defunción a demás deberán de presentar los siguientes documentos

- Original del Acta de Defunción
- Si el beneficiario es el cónyuge acta de Matrimonio y las actas de nacimiento de los hijos menores de edad.
- Si la beneficiaria es la concubina Información testimonial.
- Si los beneficiarios son los padres del finado acta de nacimiento de este último.
- Si son los hijos, acta de nacimiento de ellos y acta de defunción de ambos progenitores.
- Si los beneficiarios son los hermanos actas de defunción de los padres

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

PROCEDIMIENTO

- Acudir al Departamento de Vivienda a solicitar la elaboración del Estado de cuenta del crédito.
- Se verifica con la copia de la escritura los datos generales del acreditado si no hay que hacer modificaciones se entrega el Estado de Cuenta y la copia del documento que soporta la adjudicación del crédito.
- Se entrega la relación de pagos que se tiene en el Sistema, indicándole que en su domicilio verifique que estén registrados todos sus pagos que si no está de acuerdo regrese con el original y copia del pago, a fin de que se incluya en la base de datos, si no existen inconformidades y existe adeudo vencido pagarlo en BBVA Bancomer S. A. o SANTANDER S. A. o en la Caja de FOVISSSTE ubicada el Miguel Noreña # 28 Col. San José Insurgentes.
- En caso de haber modificaciones a los Datos Generales, solo se entrega la relación de pagos del Sistema y se instruye al acreditado para que la valide, se le da una fecha para que regrese por su Estado de Cuenta y con sus inconformidades respecto a los pagos registrados.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículo 111, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.



MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PAGOS DIRECTOS POR CAJA O BANCOS (BBV BANCOMER Y SANTANDER MEXICANO) POR
CONCEPTO DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO

DESCRIPCIÓN:

Establecer y operar un procedimiento que permita a los derechohabientes, cumplir con el pago de las Amortizaciones de su crédito FOVISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

FOVISSSTE
Subdirección de Finanzas
Departamento de Egresos y Caja.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 – P.B.
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53-22-31-06 Directo
53-22-04-97 Conmutador
Ext. 5310 y 5312

USUARIO:

Derechohabientes con crédito
FOVISSSTE

TIEMPO DE RESPUESTA:

Inmediato

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 08:30 a 13:30 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Requirir ficha de ingreso.
- Efectuar el pago en efectivo, cheque de caja o cheque certificado a nombre de FOVISSSTE.

PROCEDIMIENTO

Efectuar el pago en FOVISSSTE Oficinas Centrales, Bancomer o Banco Santander Mexicano.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE Artículo 3, fracción XIV, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

PRORROGAS DE PAGO

DESCRIPCIÓN:

Otorgar prórrogas en los pagos de Amortizaciones de los créditos concedidos por el Fondo de la Vivienda, sin causar intereses hasta por 12 meses.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Derechohabientes con crédito
FOVISSSTE.

TIEMPO DE RESPUESTA:

5 días hábiles

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Presentar por escrito la solicitud de prórroga de pago.
- **Documentos para iniciar trámite:**
- Solicitud por escrito dirigida al Subdelegado de Prestaciones, Departamento de Vivienda.
- Certificado de entrega de vivienda, y / o copia de la escritura o Instrucciones Notariales.
- Primer y último comprobante de pago donde laboró.
- Hoja de instrucciones al Notario.
- Las Prórrogas de pago no son aplicables a Créditos bancarios.
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda, solicitar la prórroga para suspender el pago de Amortizaciones del crédito al Fondo de la Vivienda del ISSSTE, entregar la documentación requerida y presentarse para la respuesta en el tiempo indicado.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE artículo 113, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE OFERTA DE VIVIENDA

DESCRIPCIÓN:

Orientar, informar y canalizar con oportunidad a las Empresas Promotoras y/o Constructoras los requisitos para la Inscripción de sus paquetes de vivienda en el Padrón de Oferta de Vivienda del FOVISSSTE. Así mismo los derechohabientes podrán consultar la oferta de vivienda disponible por entidad y municipio.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN

FOVISSSTE
Subdirección Técnica
Jefatura de Servicios de Evaluación de Proyectos y
Promoción de la Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 – Cuarto Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53 22 04 97 ext. 15621 y 15665

USUARIO:

Empresas Constructoras,
Promotoras de Vivienda y
Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

1 Hr.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.
De 16:00 a 18:00 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Los Requisitos y Documentación para el registro de Paquetes de Vivienda para los Desarrolladores se encuentran en la Pág. de Internet del FOVISSSTE en la sección de Constructoras.
www.fovissste.gob.mx/wb2/Fovissste/Fovi_Requisitos_para_registrar_paquetes
- La oferta de vivienda disponible para los derechohabientes tiene un vinculo en la página de Internet del FOVISSSTE en http://www.fovissste.gob.mx/wb2/Fovissste/Fovi_Oferta_de_vivienda

PROCEDIMIENTO

- El Desarrollador revisa la información en la página de Internet del FOVISSSTE, posteriormente acude a Oficinas Centrales y presenta la documentación requerida, el Departamento de Promoción y Difusión de la Vivienda recepciona y analiza la documentación; orienta, informa y canaliza al interesado al área de competencia para su atención.
- El derechohabiente se dirige a la sección de vivienda de la página de Internet del Fondo en la cual encontrará los desarrollos que se encuentran en la Bolsa Inmobiliaria del Fovissste.

FUNDAMENTO LEGAL

- Acuerdo de Comisión Ejecutiva No. 3048.713.2003 del 26 de noviembre de 2003.
- Acuerdo de Junta Directiva 40.1287.2004 publicado el 20 de febrero de 2004.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGISTRO DE PROMOTORES

DESCRIPCIÓN:

Orientar, informar y canalizar con oportunidad a las Empresas Promotoras y/o Constructoras los requisitos para la Inscripción de sus empresas en el Padrón de Promotores del FOVISSSTE; así mismo para el conocimiento de los derechohabientes los cuales podrán revisar la información en cuanto a las Empresas registradas en el Fondo.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN

FOVISSSTE
Subdirección Técnica
Jefatura de Servicios de Evaluación de Proyectos y
Promoción de la Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 – Cuarto Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53 22 04 97 ext. 15621 y 15665

USUARIO:

Empresas Constructoras,
Promotoras de Vivienda y
Derechohabientes

TIEMPO DE RESPUESTA:

1 Hr.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 15:00 horas.
De 16:00 a 18:00 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Los Requisitos y Documentación para el registro de Promotores se encuentran en la Pág. de Internet del FOVISSSTE, en la sección de Constructoras.
http://www.fovissste.gob.mx/wb2/Fovissste/Fovi_Formato_de_registro.
- Los derechohabientes no tienen requisitos pueden consultar a los promotores registrados y/o Boletados en la sección de constructoras.
http://www.fovissste.gob.mx/wb2/Fovissste/Fovi_Constructoras

PROCEDIMIENTO

- Los promotores ingresan a la página de Internet del FOVISSSTE y acceden a la sección de constructoras, en la cual encontrarán todos los formatos necesarios para darse de alta en el padrón de constructores.
- Los promotores revisan la información en la página de Internet del FOVISSSTE, posteriormente acude a Oficinas Centrales y presenta la documentación requerida, el Departamento de Promoción y Difusión de la Vivienda recepciona y analiza la documentación; orienta, informa y canaliza al interesado al área de competencia para su atención.
- En cuanto a los derechohabientes ingresan a la página de Internet pueden dirigirse a la parte de constructoras, en la cual encontrarán las empresas registradas así como las boletadas por algún incumplimiento.

FUNDAMENTO LEGAL

- Acuerdo de Comisión Ejecutiva No. 3048.713.2003 del 26 de noviembre de 2003.
- Acuerdo de Junta Directiva 40.1287.2004 publicado el 20 de febrero de 2004.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

REGULARIZACIÓN DE DESCUENTOS

DESCRIPCIÓN:

Iniciar, reiniciar, o modificar los descuentos que por cualquier causa no le fueron aplicados, están suspendidos o no se aplicó correctamente el descuento de acuerdo a su contrato o escritura, en la Dependencia u Organismo donde presta sus servicios el Derechohabiente con crédito concedido por el FOVISSSTE. Suspensión de descuentos por concepto de liquidación de crédito FOVISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN:

Subdelegación de Prestaciones
Departamentos de Vivienda

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Ver Apéndice de Departamentos de Vivienda

USUARIO:

Derechohabientes con crédito
FOVISSSTE.

TIEMPO DE RESPUESTA:

15 días.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 14:00 horas

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- **Documentos para iniciar y reiniciar trámite o modificación de descuento: (Original y copia legible)**
- Presentarse en el Departamento de Vivienda que le corresponde.
- Certificado de entrega de vivienda y / o copia de la Escritura pública de la propiedad y/o Contrato de Mutuo.
- Ultimo comprobante de pago (original y copia).
- Solicitud dirigida al Jefe del Departamento de Vivienda.

Documentos para suspender descuento:

- En Subdelegación de Prestaciones y Departamento de Vivienda, tramitar Estado de cuenta para finiquito y solicitar la suspensión de descuentos correspondientes por escrito.
- Presentar todos los comprobantes de pago del crédito con copia.
- Certificado de entrega de vivienda y / o copia de la Escritura pública de la propiedad y/o Contrato de Mutuo.
- El Departamento de Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación complementaria cuando así lo requiera.
- **Nota:** Exhibir originales y entregar copias fotostáticas.

PROCEDIMIENTO

Acudir al Departamento de Vivienda, solicitar la regularización de descuentos, entregar la documentación requerida según corresponda y verificar en su recibo de pago la aplicación de la regularización.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley del ISSSTE, artículos 6, 22, 189 y 126 fracción. III y 117, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, cuya reforma más reciente fue publicada en el D.O.F. el 1 de junio de 2001.

MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABIENTIA

NOMBRE DE LA PRESTACIÓN O SERVICIO:

SEGURO DE DAÑOS QUE PROTEGE LAS VIVIENDAS FINANCIADAS CON CRÉDITO DEL FOVISSSTE

DESCRIPCIÓN:

Se tramitan las solicitudes de reclamación del Seguro de Daños que protege las Viviendas Financieras con Créditos otorgados por FOVISSSTE.

UNIDAD DONDE SE EFECTÚA LA GESTIÓN

Subdirección de Finanzas.
Jefatura de Servicios de Planeación, Programación y Presupuesto.
Jefatura de Oficinas de Actuaría, Seguros y Fianzas.

DOMICILIO Y TELÉFONO:

Miguel Noreña No. 28 – Noveno Piso
Col. San José Insurgentes, C.P. 03900
Deleg. Benito Juárez, México D.F.
Tel. 53 22 31 76 y 53 22 31 77
madrigal@issste.gob.mx
alangarica@correos.fovisste.gob.mx

USUARIO:

Derechohabientes que cuenten con seguro de daños por parte de FOVISSSTE que hayan sufrido algún siniestro en su vivienda.

TIEMPO DE RESPUESTA:

30 días hábiles
aproximadamente.
A partir de la entrega completa de la documentación y firma de acuerdo del convenio de ajuste.

DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN:

De Lunes a Viernes
De 09:00 a 13:30 horas.
De 16:00 a 17:30 horas.

REQUISITOS Y DOCUMENTOS:

- Contar con seguro por parte de FOVISSSTE.
- Haber sufrido la Vivienda un Riesgo cubierto por la Póliza.
- Copia de Escritura.
- Copia de Credencial de Elector.
- Copia del ultimo Recibo de Nomina.
- Carta Reclamación Original.
- Presupuesto de Reparación.

En caso de incendio y/o explosión.

- Acta de Bomberos.
- Acta ante el Ministerio Público.

PROCEDIMIENTO

Se avisa a la Jefatura de Oficina de Actuaría, Seguros y Fianzas de la ocurrencia del Siniestro, quien avisa a la aseguradora proporcionando esta un número de reporte, se solicita la documentación al afectado, se recibe por parte del ajustador la propuesta de pago de reparación, se analiza y si es aceptada se firma el convenio de ajuste. Se recibe de la aseguradora el cheque por el importe convenido, se ingresa el cheque a caja y se reexpide un cheque a nombre del acreditado.

FUNDAMENTO LEGAL

Reglas para la Operación de Créditos para Vivienda a los Trabajadores Derechohabientes del ISSSTE, regla décima tercera