

I. INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Seguridad Social mexicanas, como el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE), el Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), entre otras, solicitan a sus pensionistas ya sea de nacionalidad mexicana o extranjera y que tienen su residencia fuera de territorio nacional, comparecer ante una Oficina Consular mexicana y comprobar su supervivencia física mediante los diferentes mecanismos establecidos por cada institución para este fin o en su defecto con el “certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas” a través del módulo del Certificados, Legalizaciones y Visados (CLV), lo que les permite que sus derechos de pensión continúen vigentes.

II. FUNDAMENTO LEGAL

- [Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.](#)
- [Ley del Servicio Exterior Mexicano.](#)
- [Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.](#)
- [Ley del Seguro Social.](#)
- [Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas.](#)
- [Reglamento de la Ley del Servicio Exterior Mexicano.](#)
- [Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE.](#)
- [Reglamento de la Ley del Seguro Social.](#)

III. GLOSARIO

- **Circunscripción Consular.-** El territorio atribuido a una oficina consular para el ejercicio de las funciones consulares.
- **Delegación de Firma.-** Es el acto por el cual los titulares de las oficinas consulares delegan la firma para autorizar la expedición de Certificados, Legalizaciones y Visados en otros funcionarios consulares, previa autorización de la Dirección General de Servicios Consulares, y su registro ante la Dirección General del Servicio Exterior y de Recursos Humanos de conformidad con la Ley del Servicio Exterior Mexicano y su Reglamento. Es importante mencionar que en virtud de que la delegación de firma puede ser restringida a determinados trámites, será necesario que quien reciba la firma delegada esté autorizado para llevar a cabo la certificación, legalización o visado de documentos, que se intente realizar en el módulo correspondiente

del SIAC, o a través de algunos de los medios electrónicos que las instancias correspondientes han puesto a disposición de la SRE para este efecto.

- **DGPOP.-** La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, unidad administrativa de la Secretaría de Relaciones Exteriores encargada de distribuir las formas de seguridad en las que se imprimen las certificaciones, legalizaciones y visado de documentos.
- **DGSC.-** La Dirección General de Servicios Consulares, unidad administrativa de la Secretaría de Relaciones Exteriores que tiene el encargo de coordinar y normar la expedición en las oficinas diplomáticas y consulares de México, los procesos y trámites de documentación consular, entre los que se encuentran las certificaciones, legalizaciones y visados de documentos.
- **FIEL.- Firma Electrónica Avanzada.-** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior y produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa (Título Primero, Capítulo Único, artículo 2, fracción XIII de la Ley de Firma Electrónica Avanzada).

Para efectos prácticos, debe entenderse como el Certificado informático individual e intransferible, que de acuerdo a la Ley de Firma Electrónica Avanzada, depende de la Secretaría de la Función Pública y que es emitido y administrado por el Servicio de Administración Tributaria, perteneciente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Dicho certificado cuenta con pleno reconocimiento legal para validar y firmar documentos oficiales, de acuerdo a lo señalado por la ley antes citada.

- **Funcionario Consular.-** Cualquier persona, incluido el jefe de la Oficina Consular, encargada con ese carácter del ejercicio de funciones consulares, que **en ningún caso** podrá ser **personal local**.
- **IMSS.-** Instituto Mexicano del Seguro Social.
- **Instrucción de la Secretaría.-** La comunicación institucional firmada por el Titular de la Dirección General de Servicios Consulares o quien actúe por facultad delegada conforme a la ley, que contenga directrices a una o algunas de las oficinas consulares para la expedición de este certificado.
- **ISSFAM.-** Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas Mexicanas.

- **ISSSTE.-** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- **LSEM.-** Ley del Servicio Exterior Mexicano.
- **Número de Seguridad Social (NSS).-** El número de seguridad social está compuesto de 11 dígitos y es asignado a los pensionados, jubilados y beneficiarios del IMSS.
- **Oficina consular (OC).-** Las representaciones del Estado Mexicano ante el gobierno de otro país, en las que se realizan de carácter permanente las siguientes funciones: proteger a los mexicanos que se localicen en su circunscripción, fomentar las relaciones comerciales, económicas, culturales y científicas entre ambos países y expedir la documentación a mexicanos y extranjeros, en términos de la Ley del Servicio Exterior Mexicano y su Reglamento. Para los efectos del presente capítulo, las oficinas consulares se clasifican en Consulados Generales, Consulados, Secciones Consulares y Agencias Consulares.
- **Pensionista.-** Persona quien tiene derecho al pago de pensión otorgada por alguna Institución.
- **RLSEM.-** Reglamento de la Ley del Servicio Exterior Mexicano.
- **Secretaría.-** La Secretaría de Relaciones Exteriores.
- **SIAC.-** Sistema Integral de Administración Consular.- Herramienta informática desarrollada por la DGSC y la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), de la Secretaría de Relaciones Exteriores, para la elaboración y registro de documentos consulares.

IV. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO.

1.- Pensionistas ISSSTE

La Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, dispone en sus artículos 3, fracción III y 9, que se establecen con carácter obligatorio los servicios integrales de retiro a jubilados y pensionistas, y que para que los beneficiarios puedan percibir las prestaciones que les corresponden, les otorgarán un medio de identificación, debiendo además cumplir los requisitos que esta ley y su reglamento establezcan.

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

Siendo así, el artículo 34 del Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del ISSSTE señala que “la verificación de Vigencia de Derechos de los pensionistas y de sus familiares derechohabientes, se llevará a cabo con la periodicidad que el Instituto determine. Al realizarse la verificación, el Instituto se cerciorará de la comparecencia personal tanto de los pensionistas como del representante que, en su caso, hayan designado. Cuando los pensionistas se encuentren imposibilitados a acudir al Instituto, la verificación de vigencia de derechos se podrá efectuar en su domicilio”.

El ISSSTE ha establecido, como un beneficio para sus derechohabientes un esquema en el cual la verificación de vigencia de derechos se hace a través de la Clave Única de Registro de Población (CURP), evitando de esta manera que los pensionistas tengan que trasladarse a las OC para tramitar la expedición de su certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas.

Para hacerse acreedores de este beneficio, los interesados deberán enviar al ISSSTE por una única ocasión su CURP, ya sea por sus propios medios o bien, con el apoyo de la OC más cercana a su domicilio.

De no contar con CURP, los pensionistas deberán remitir original y copia de alguno de los siguientes documentos probatorios: acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización o documento migratorio FM2 o tarjeta de residente permanente de México, así como copia de su identificación oficial vigente con fotografía para que el ISSSTE pueda generar la CURP.

A partir de la eliminación de la vigencia de derechos en 2014, sólo los pensionados SIN CURP deberán presentar su certificado de supervivencia de forma semestral en la oficina consular más cercana a su domicilio. Los mecanismos de recepción pueden ser por correo electrónico (únicamente correos institucionales) o por oficio.

El pensionado puede consultar dicha información a través de la oficina virtual del Instituto: <https://oficinavirtual.issste.gob.mx/> Solo debe seguir los pasos para registrarse por primera y única vez.

En caso de requerir mayor información, pueden comunicarse al teléfono: 51409617 red: 12220, 12572, 12212,12340.

Para la expedición del certificado debe realizarse lo siguiente:

1.1. El pensionista acude a la OC más cercana a su domicilio y solicita la expedición del Certificado de Supervivencia Física, presentando la siguiente documentación:

- a) Original y fotocopia de su credencial de pensionista expedida por el ISSSTE. En caso de no contar con ella, se deberá identificar (pasaporte, matrícula

consular, credencial para votar, etc.) y proporcionar el número de pensionista que el ISSSTE le haya asignado.

- b) Último talón de pago.
- c) Una fotografía, de frente, a color, tamaño credencial.

1.2. El funcionario consular verifica que la información contenida en la credencial del ISSSTE o en la identificación oficial, coincida con los datos del último talón de pago y procede a expedir el Certificado de Supervivencia de la siguiente manera:

- a) Ingresar al módulo de “Certificaciones, Legalizaciones, y Visados” del SIAC y, en el rubro “Certificados”, se deberá escoger la opción “Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas”, donde se realizará la captura de la información contenida en los documentos presentados.
- b) Con la información capturada, el SIAC generará el certificado correspondiente, el cual deberá ser impreso en las hojas de papel seguridad tamaño carta, color verde, proporcionadas por la DGPOP. El sistema imprime un original en automático del certificado, por lo que es necesario asegurarse que en la impresora exista el papel seguridad que se ha autorizado. Para obtener más detalles sobre el proceso de captura e impresión de dicho certificado, se recomienda atender a las instrucciones contenidas en el “Manual de Usuario SIAC–Certificaciones, Legalizaciones y Visados”, que puede ser consultado en el Intranet de la Dirección General de Servicios Consulares, en la sección de “Servicios Consulares”, en la dirección electrónica:

https://intranetdgsc.sre.gob.mx/images/stories/manualesusuario/CLV_130716.pdf

1.3. Elaborado el original del certificado, se coloca la fotografía cancelándola con el sello oficial de la OC y se recaba la firma del pensionista en el lugar específico que dicho formato cuenta para tal efecto (cuando el pensionista no sepa escribir deberá imprimir su huella digital).

1.4. Una vez firmado el certificado de supervivencia, debe enviarse al ISSSTE, lo cual puede hacerse por cualquiera de las opciones que elija el pensionista entre las dos siguientes:

- A petición del pensionista, se le entregará el original del certificado para que, por sus propios medios, lo haga llegar a la institución. Para ello, se deberá recabar su firma de acuse de recibo en la copia simple que será conservada en los archivos de cada OC.
- La OC remitirá a la DGSC los originales de los certificados, debidamente acompañados con un oficio en el que se incluya una relación de los documentos enviados, para su concentración en el ISSSTE. Se entregará

copia simple del certificado al pensionista para su conocimiento, manteniendo otra copia simple en los archivos de cada OC.

Adicionalmente, con la finalidad de prever los tiempos que en ocasiones implican los envíos de los originales de los certificados de supervivencia, el ISSSTE ha solicitado que las OC remitan por correo electrónico copia digitalizada de estos documentos a las cuentas de correo electrónico: sergio.duran@issste.gob.mx y rmelo@issste.gob.mx, a fin de evitar el bloqueo de pago a aquellos pensionistas que cumplieron en tiempo y forma con su vigencia de derechos, en el entendido de que los originales deberán ser remitidos mediante alguna de las dos opciones anteriormente descritas.

Para cualquier consulta o aclaración sobre pagos de pensión, la coordinación mencionada puede ser consultada a los teléfonos: + (52-55) 5140-9617 ext. 12217 y 12340; fax: + (52-55) 5546 7405; o a los correos electrónicos sergio.duran@issste.gob.mx y rmelo@issste.gob.mx

2.- Pensionistas ISSFAM

La Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas, dispone en sus artículos 12, fracción III y 29, la obligación de sus pensionistas de pasar revista y comprobar su supervivencia para seguir gozando de sus derechos de pensión por retiro.

El 31 de agosto de 2015 la Secretaría de Relaciones Exteriores firmó un Convenio de Colaboración con el Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), para la comprobación en línea de supervivencia de los militares en situación de retiro y pensionistas que residen en el extranjero.

Lo anterior permite que las OC realicen el registro de la asistencia a la revista de supervivencia del personal militar en situación de retiro y pensionistas que radican en el extranjero, de manera electrónica, para lo cual el ISSFAM, a través de su página web (<https://issfam3.azurewebsites.net/AdmonUsuariosRev/login.jsp>), proporciona la información detallada de cada pensionista. La OC deberá buscar en dicho portal el nombre del pensionista que se presenta a pasar revista por esta vía. No se podrá pasar revista por este medio a aquellos pensionistas que no aparezcan en la base de datos del Instituto. En caso de que el pensionista del ISSFAM no aparezca en la página web, será porque su pensión ha sido suspendida y es necesario seguir el procedimiento establecido en el punto 2.5 del presente capítulo.

A los pensionistas se les deberá recordar que las constancias de inexistencia de matrimonio, constancias de estudio y escritos de que no cuentan con un trabajo remunerado en caso de hijos, debidamente legalizadas o apostilladas, así como

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

traducidos a idioma español, según corresponda, deberán ser remitidas al ISSFAM en los meses de enero y febrero de cada año, ya sea a través de las OC o por sus propios medios.

La página web (<https://issfam3.azurewebsites.net/AdmonUsuariosRev/login.jsp>) para comprobación de supervivencia en línea estará disponible en los meses de febrero y agosto de cada año para las pruebas correspondientes que permitirán conocer el uso adecuado del sistema, y para el pase de revista únicamente durante los meses de marzo y septiembre. Este nuevo mecanismo electrónico permitirá agilizar la comprobación de supervivencia y tener la información disponible.

Para cualquier aclaración relacionada con el pase de revista de supervivencia, el personal del Departamento de Trabajo Social del ISSFAM se coordinará vía correo electrónico con el personal responsable de esta actividad en las OC.

De igual manera, en caso de requerir alguna información o por falla del sistema, las OC podrán establecer contacto con el Departamento de Trabajo Social del ISSFAM al correo: trabajosocial@issfam.gob.mx o al teléfono 01 (55) 21-2206-00, extensiones 1548 y 1549.

La base de datos del ISSFAM permitirá la consulta para conocer el número de militares retirados y pensionistas que acuden a acreditar su supervivencia, pudiendo ser la búsqueda por fecha y/o rango de fecha, dependencia y nombre de los asistentes, así como el usuario que los acreditó. El personal autorizado por cada OC podrá imprimir diariamente, si así lo requiere, su reporte de los militares retirados y pensionistas que ha acreditado, así como un informe al final de la revista de supervivencia de cada periodo, toda vez que después del 31 de marzo y 30 de septiembre de cada año, ya no estará disponible la información a través de la aplicación descrita.

Es importante destacar que la información que se encuentre en la base de datos del ISSFAM se considera confidencial.

El Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S. N. C. (BANJERCITO), implementó el sistema de comprobación denominado “biométrico de voz”, para que los beneficiarios del ISSFAM pudieran acreditar supervivencia mediante una llamada telefónica. Para la operación de este sistema, nombró a un funcionario del SEM para la labor de “**enrolamiento**”, la cual consiste en identificar a los pensionistas y efectuar por una única vez, una llamada telefónica en la que el beneficiario grabará un mensaje de voz respondiendo algunas preguntas.

Cada OC recibió en sobre cerrado el número de usuario y la contraseña para que el funcionario consular “enrolador” designado, esté en posibilidad de ingresar al sistema telefónico de “biométrico por voz” para apoyar al pensionista a grabar su voz.

Es importante destacar que esta información debe manejarse como confidencial y de responsabilidad directa del funcionario consular “enrolador”.

La comprobación tanto en línea como por voz, tiene como propósito suplir la emisión de los certificados para acreditar la supervivencia física de los derechohabientes a través del Módulo SIAC y del papel seguridad, lo que evita la necesidad de remitirlos en físico a dicho Instituto.

En resumen, hay tres formas para que los pensionistas del ISSFAM comprueben su supervivencia física:

1. En línea.- Para aquellos militares en situación de retiro y pensionistas que residen o que se encuentran de paso en el extranjero. Para este caso, los pensionistas podrán realizar este pase de revista en tanto efectúen satisfactoriamente su grabación de voz.
2. Por voz.- Para aquellos militares en situación de retiro y pensionistas y que ya hayan realizado su grabación de voz. En caso de que exista un impedimento físico o técnico en el sistema telefónico para efectuar la grabación de voz, el pensionista deberá continuar comprobando su supervivencia en línea ante la OC más cercana a su domicilio.
3. Por certificación vía Módulo SIAC.- Para aquellos casos en que el sistema de comprobación en línea de ISSFAM no esté disponible por fallas técnicas y durante el periodo de comprobación, su funcionamiento no se restablezca, la OC podrá expedir mediante el SIAC como último recurso, después de haber agotado las opciones de ayuda directa de los técnicos del ISSFAM, previa presentación *de un comprobante de ser pensionistas, como credencial ISSFAM o talón de pago*, e identificación con fotografía para tal efecto, el certificado correspondiente en hoja de seguridad (verde), con el que los militares en situación de retiro y pensionistas podrán comprobar su supervivencia.

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA FÍSICA EN LÍNEA.

2.1. Acceso a la base de datos:

Con el objeto de que cada OC esté en posibilidad de ingresar a la base de datos de los militares en situación de retiro y pensionistas del ISSFAM, es necesario que genere su nombre de usuario y contraseña, a través del sitio de internet: <https://issfam3.azurewebsites.net/AdmonUsuariosRev/login.jsp>. El usuario y clave son institucionales y no personales, además de que son responsabilidad directa del

titular de la OC, quien podrá facultar a un miembro del SEM para que la utilice, quien deberá a su vez contar con la firma delegada y debidamente autorizada por la DGSC para este tipo de trámites.

2.2. Procedimiento para la comprobación de supervivencia:

1. Los militares en situación de retiro y pensionistas deberán presentar original o copia fotostática legible de la tarjeta de filiación que expide ISSFAM, no es necesario que esté vigente (ver apartado 2.3 “De la tarjeta de filiación) al momento de pasar revista de supervivencia, ya que en ella se encuentra contenido el nombre, el número de expediente y el de filiación, que son datos necesarios para el pase de revista.
2. El personal encargado de esta actividad en las OC verificará en la base de datos a través de la página de internet: <https://issfam3.azurewebsites.net/AdmonUsuariosRev/login.jsp> la siguiente información: número de expediente, tipo de beneficio, número de filiación y nombre, datos que cotejará con la tarjeta de filiación. El acceso deberá hacerlo mediante la cuenta de usuario y clave de acceso asignada a cada OC.
3. Comparará los rasgos característicos que presenta la fotografía de la tarjeta de filiación, con la reseña descriptiva de la persona que se tendrá a la vista, verificando que corresponda al militar en situación de retiro y/o pensionista.
4. En caso de existir duda con la identidad del militar retirado o pensionista, le solicitará mostrar el medio de identificación que considere más apropiado para tal efecto.
5. Una vez identificado el pensionista, se procederá a la captura de datos, para lo cual resulta necesario que el personal que se encargue de la comprobación de supervivencia lea cuidadosamente el manual de usuario que se incluye como anexo 1 en este capítulo, para alimentar el sistema adecuadamente. Registrada la asistencia de cada militar en situación de retiro o pensionista por el personal responsable, **se le informará su número de folio y en hoja blanca se le imprimirá el comprobante de supervivencia (no/no en papel seguridad verde), del cual no será necesaria la remisión de copia al ISSFAM por parte de las OC ni por conducto de la DGSC.**
6. Se indicará a los interesados que en caso de extravío podrán imprimir otro comprobante en la página de internet www.issfam.gob.mx, en el módulo de “revista de supervivencia” con su número de folio. Asimismo, se les informará que **el número de folio cambiará en cada revista.**

7. Se les devolverá a los militares en situación de retiro y pensionistas la tarjeta de filiación, concluyendo así el pase de revista de supervivencia.

En caso de que por alguna razón la aplicación web tenga alguna falla que no permita hacer la comprobación de supervivencia al momento en que el interesado se presentó, la OC deberá recabar la información relativa a los datos del militar en situación de retiro o pensionistas (tarjeta de filiación) y capturar la información para la comprobación una vez que se haya restablecido el sistema. En este caso, se deberá enviar por correo electrónico el comprobante al interesado. En caso de que la falla persista durante el periodo de revista y antes de su conclusión, la OC deberá contactar directamente a las autoridades del ISSFAM y podrá expedir mediante el SIAC como último recurso, después de haber agotado las opciones de ayuda directa de los técnicos del ISSFAM.

Cabe recordar que la revista de supervivencia se llevará a cabo dos veces por año y deberá ser presencial (marzo y septiembre). En el caso de los menores de edad, discapacitados o incapacitados que estén bajo la custodia de alguien, deberán acompañarse por la persona que ejerza la patria potestad o custodia, sin aceptar que otra persona se presente a nombre del militar en situación de retiro o pensionista. Salvo el caso de incapacidad declarada judicialmente, en que lo hará su representante legal.

2.3. De la tarjeta de filiación:

1. En caso de que el interesado no cuente con la tarjeta de filiación o en su defecto copia fotostática legible, deberá contactar al departamento de trabajo social del ISSFAM a los números telefónicos 01 (55) 21 22 06 00, extensiones 1548 y 1549, o al correo electrónico: trabajosocial@issfam.gob.mx. para que se les oriente sobre los trámites a realizar en coordinación con las OC y/o la DGSC.
2. Si la tarjeta de filiación se encuentra vencida, las OC informarán al interesado que debe remitir a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud del ISSFAM, por su conducto, una solicitud debidamente firmada requiriendo su renovación, adjuntando copia de la tarjeta de filiación vencida y fotografía tamaño infantil a color con fondo blanco. De ser procedente, el ISSFAM remitirá una nueva tarjeta de filiación requisitada para recabar la firma y huella del pensionista, devolviendo la documentación para su validación al Instituto, la cual se regresará a la OC de manera definitiva para su entrega al pensionista.
3. En caso de extravío de la tarjeta de filiación, los militares en situación de retiro y los pensionistas deberán anexar escrito bajo protesta de decir verdad de haber extraviado dicho documento, solicitando a las OC su apoyo para enviar

este escrito a la DGSC, para que ésta a su vez lo haga llegar oficialmente al ISSFAM.

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA FÍSICA POR VOZ.

2.4 Comprobación de supervivencia física por voz:

2.4.1 “Enrolamiento”

La labor del funcionario consular “enrolador” designado es única y exclusivamente apoyar a los militares en situación de retiro y los pensionistas a grabar su voz , por una sola vez, en el sistema telefónico establecido por BANJERCITO, disponible en el número telefónico (+52) 55 5626 0588.

Para tal efecto, es necesario que el funcionario “enrolador” lea cuidadosamente la “Guía para el enrolamiento de militares retirados y pensionados” que se incluye como anexo 2, en este capítulo.

Es importante considerar las siguientes recomendaciones para el “enrolamiento”:

- a) La frase que diga el pensionista debe ser clara y con una voz natural
- b) El pensionista debe evitar pegar la boca a la bocina del teléfono
- c) Evitar utilizar el altavoz del teléfono
- d) Realizar el enrolamiento en un ambiente poco ruidoso y en un lugar donde no se provoque eco

Una vez que se haya apoyado a los militares en situación de retiro y los pensionistas a grabar su voz vía telefónica, se les deberá proporcionar la “Guía para el Pase de Supervivencia”, la cual se incluye como anexo 3 en este capítulo, para que conozcan el procedimiento mediante el cual en los periodos del 1º al 31 de marzo y del 1º al 30 de septiembre de cada año, comprueben su supervivencia a través de esta modalidad **sin la necesidad de presentarse en una OC.**

El ISSFAM ha mencionado que BANJERCITO indicó que las claves asignadas a los enroladores, **pueden caducar por motivos de seguridad o por desuso de la misma**, por lo que es necesario que si en el momento de su uso, esta clave resulte inoperante, se remita un correo electrónico a la dirección: trabajosocial@issfam.gob.mx, proporcionando los datos siguientes, del funcionario que hará la labor de “enrolador”, para la generación de un nuevo usuario y contraseña para el ingreso al sistema telefónico de “biométrico por voz”:

- Nombre completo,
- Nombre de la Oficina Consular,

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

- Número telefónico,
- Correo electrónico y
- Copia de una identificación oficial.

En caso de presentarse problemas durante la llamada telefónica que efectúen, con posterioridad a su enrolamiento, los militares en situación de retiro y pensionistas, deberán nuevamente acudir a la OC respectiva para que se le apoye para efectuar la gestión de enrolamiento nuevamente.

Esta nueva disposición aplica para toda la red consular de México.

2.4.2 Beneficios adicionales:

Se deberá informar a los militares en situación de retiro y los pensionistas, que los beneficios adicionales a los que podrán acceder al tener la biometría por voz, además de la comprobación de supervivencia, son los siguientes:

- a) Consulta de saldo de la tarjeta de débito y tarjeta de crédito
- b) Activación de tarjeta de débito
- c) Bloqueo de tarjeta de débito
- d) Clave estandarizada o interbancaria

2.5. Suspensión temporal de pago por falta a la revista de supervivencia y trámite de reanudación:

1. El ISSFAM será el encargado de notificar por escrito a los militares en situación de retiro y pensionistas que falten a la revista de supervivencia, que su haber de retiro y/o pensión será suspendido temporalmente, mientras no comprueben su supervivencia y realicen su solicitud de reanudación de pago, de conformidad a lo establecido en el artículo 26 fracción I del Reglamento de la Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas.
2. Cuando una pensión sea suspendida, la reanudación del pago podrá gestionarse a través de las OC, para lo cual, el militar retirado y/o pensionista presentará un escrito libre debidamente firmado anexando copia fotostática de la tarjeta de filiación. La OC correspondiente apoyará en la remisión de este escrito a la DGSC para su posterior envío al ISSFAM.
3. Tratándose de menores de edad, discapacitados e incapacitados, el representante legal deberá anexar una solicitud por cada uno de sus representados con su firma o huella digital como aparece en la tarjeta de filiación.

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA FÍSICA VÍA MÓDULO SIAC

Para aquellos casos en que el sistema de comprobación en línea de ISSFAM no esté disponible, como último recurso, después de haber agotado las opciones de ayuda directa de los técnicos del ISSFAM, se deberá elaborar el certificado en el módulo SIAC.

2.6 Requisitos y procedimiento

- a) Acudir a la OC más cercana a su domicilio presentando la siguiente documentación:

- I.- Un comprobante de ser pensionistas, como credencial ISSFAM o talón de pago,
- II.- Identificación con fotografía.

El funcionario consular verifica que la información contenida en la credencial o en la identificación oficial, coincida con los datos del último talón de pago y procede a expedir el Certificado de Supervivencia de la siguiente manera:

- 1) Ingresar al módulo de “Certificaciones, Legalizaciones, y Visados” del SIAC y, en el rubro “Certificados”, se deberá escoger la opción “Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas”, donde se realizará la captura de la información contenida en los documentos presentados.
- 2) Con la información capturada, el SIAC generará el certificado correspondiente, el cual deberá ser impreso en las hojas de papel seguridad tamaño carta, color verde, proporcionadas por la DGPOP. El sistema imprime un original en automático del certificado, por lo que es necesario asegurarse que en la impresora exista el papel seguridad que se ha autorizado. Para obtener más detalles sobre el proceso de captura e impresión de dicho certificado se recomienda atender a las instrucciones contenidas en el “Manual de Usuario SIAC–Certificaciones, Legalizaciones y Visados”, que puede ser consultado en el Intranet de la Dirección General de Servicios Consulares, en la sección de “Servicios Consulares”, en la siguiente dirección electrónica:

https://intranetdgsc.sre.gob.mx/images/stories/manualesusuario/CLV_130716.pdf

- 3) Elaborado el original del certificado, se coloca la fotografía cancelándola con el sello oficial de la OC y se recaba la firma del pensionista en el lugar

específico que dicho formato cuenta para tal efecto (cuando el pensionista no sepa escribir deberá imprimir su huella digital).

- 4) Una vez firmado el certificado de supervivencia, éste debe hacerse llegar al ISSFAM, por cualquiera de los siguientes medios:
- A petición del pensionista, se le entregará el original del certificado para que, por sus propios medios, lo haga llegar a la institución. Para ello, se deberá recabar su firma de acuse de recibo en la copia simple que será conservada en los archivos de cada OC.
 - La OC remitirá a la DGSC los originales de los certificados, debidamente acompañados con un oficio en el que se incluya una relación de los documentos enviados, para su concentración en el ISSFAM, estableciendo en el oficio de remisión, la razón por la cual no se puede efectuar la revista por los otros dos medios existentes. Se entregará copia simple del certificado al pensionista para su conocimiento, manteniendo otra copia simple en los archivos de cada OC.

Adicionalmente, con la finalidad de prever los tiempos que en ocasiones implican los envíos de los originales de los certificados de supervivencia, el ISSFAM ha solicitado que las OC remitan por correo electrónico copia digitalizada de estos documentos a las cuentas de correo electrónico: trabajosocial@issfam.gob.mx, a fin de evitar el bloqueo de pago a aquellos pensionistas que cumplieron en tiempo y forma con su vigencia de derechos, en el entendido de que los originales deberán ser remitidos mediante alguna de las tres opciones anteriormente descritas.

3.- Pensionistas IMSS

La Ley del Seguro Social, dispone en sus artículos 2 y 11, fracción IV, que se establecen con carácter obligatorio los servicios integrales de retiro a jubilados y pensionistas. Los pensionistas deberán comprobar dos veces al año su supervivencia física con diferencia de seis meses de separación entre ellas, mediante el certificado que para tal efecto expedirán las oficinas consulares de México o a través de los nuevos dispositivos con los que se pretende agilizar este proceso.

Para tal efecto, el IMSS en colaboración con esta Secretaría firmó, el 21 de diciembre de 2016, el Convenio General de Colaboración con el objeto de que en el ámbito de sus respectivas competencias, realicen acciones conjuntas que permitan desde el exterior, con el apoyo de las OC, efectuar acciones que simplifiquen entre otras, el proceso de comprobación de supervivencia de pensionistas y de beneficiarios al amparo de la Ley del Seguro Social.

En ese sentido, se ha automatizado el pase de revista en el extranjero para los pensionistas del IMSS, el cual, en una primera etapa, permite generar los comprobantes respectivos de manera digital a través del Módulo de Certificados, Legalizaciones y Visados del SIAC en conjunción con una dirección de correo electrónico que el IMSS destinó para cada OC. Estos comprobantes digitales sustituirían al certificado que se imprimía en forma numerada (color verde) y que se remitía vía correo electrónico al IMSS, así como en físico, por lo que a partir del 1º de febrero de 2017, el IMSS indicó que únicamente recibe las comprobaciones de supervivencia que se envíen a través el Módulo de Certificados, Legalizaciones y Visados del SIAC.

Las personas objeto de este beneficio son pensionados, jubilados y beneficiarios del IMSS:

Al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973:

- Pensionados por cesantía en edad avanzada o vejez y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados por viudez, orfandad y ascendencia.
- Pensionados por incapacidad permanente total y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados por incapacidad permanente parcial.
- Pensionados por invalidez y sus asignatarios (beneficiarios).

Al amparo del Régimen de Jubilaciones y Pensiones del Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS (RJP):

- Pensionados por cesantía en edad avanzada o vejez y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados por viudez, orfandad y ascendencia.
- Pensionados por incapacidad permanente total y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados por incapacidad permanente parcial.
- Pensionados por invalidez y sus asignatarios (beneficiarios).
- Jubilados y sus asignatarios (beneficiarios).

3.1 Mecánica de operación y condiciones para la implementación del correo electrónico institucional

Para que la OC esté en posibilidad de comprobar la supervivencia física, es necesario que se efectúen los siguientes puntos:

- A través de la cuenta de correo electrónico autorizada por el IMSS y que comunicó la SRE oportunamente a cada OC, se enviarán las solicitudes de comprobación de supervivencia.
- La OC recibirá a través de la cuenta de correo electrónico autorizada para las solicitudes de comprobación de supervivencia un mensaje automático, el cual podrá confirmar la adecuada recepción de la solicitud presentada o reportar la inconsistencia que pudiera estar evitando que el trámite sea atendido para que la OC pueda proceder a realizar las modificaciones correspondientes y realice el envío nuevamente para su atención.

3.2 Requisitos

Para beneficiarse de este mecanismo los pensionistas, jubilados y beneficiarios deberán presentar ante la OC, lo siguiente:

- a) Original de identificación oficial con fotografía y firma.
- b) Proporcionar su número de seguridad social, con la presentación de cualquier documento emitido por “EL IMSS”, el INFONAVIT o una AFORE, que contenga el NSS y el nombre del pensionado.
- c) De preferencia, proporcionar número telefónico de contacto y un correo electrónico para que el IMSS pueda comunicarse con los pensionistas en caso de cualquier seguimiento necesario.

3.2.1. Mexicanos mayores de edad:

Para efecto de comprobar su identidad, podrán presentar cualquiera de los siguientes documentos:

- Credencial ADIMSS.
- Credencial para votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral o por el Instituto Federal Electoral.
- Cédula Profesional, expedida por la Secretaría de Educación Pública.
- Pasaporte.
- Cartilla del Servicio Militar Nacional emitida por la Secretaría de la Defensa Nacional.
- Cédula de Identidad Personal emitida por la Secretaría de Gobernación.
- Carta de naturalización.
- Matrícula consular de alta seguridad.
- Identificación oficial expedida por las autoridades locales de conformidad con los usos y costumbres del lugar.

3.2.2. Mexicanos menores de edad:

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

Para efecto de comprobar su identidad, podrán presentar cualquiera de los siguientes documentos:

- Credencial ADIMSS.
- Pasaporte vigente.
- Constancia de estudios con fotografía, expedida por institución educativa perteneciente al Sistema Educativo Nacional.
- Cédula de Identidad Personal emitida por la Secretaría de Gobernación.
- Matrícula consular de alta seguridad vigente.
- Identificación oficial expedida por las autoridades locales de conformidad con los usos y costumbres del lugar.

3.2.3. Extranjeros:

Para efecto de comprobar su identidad, podrán presentar cualquiera de los siguientes documentos:

- Pasaporte.
- Documento migratorio expedido por las Oficinas Consulares de México en el extranjero (Visa de residencia temporal, visa de residente temporal estudiante, visa de residencia permanente, visa de visitante sin permiso para realizar actividades remuneradas o visa de visitante con permiso para realizar actividades remuneradas)
- Tarjeta de residencia expedida por el Instituto Nacional de Migración.
- Credencial ADIMSS.
- Cédula Profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública.
- Identificación oficial expedida por las autoridades locales de conformidad con los usos y costumbres del lugar.

3.3 Procedimiento para realizar la comprobación de supervivencia de los pensionados, jubilados y beneficiarios del IMSS

Una vez que se ha cumplido con los requisitos correspondientes, el funcionario consular que cuente con firma delegada autorizada por la DGSC para tal efecto, debe ingresar al módulo de “Certificados, Legalizaciones, y Visados” del SIAC y, en el rubro “Certificados”, se deberá escoger la opción “Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas”, donde se realizará la captura de la información contenida en los documentos presentados.

Con la información capturada, se generará un formato denominado “formulario de solicitud de comprobación de supervivencia”, mismo que el SIAC remitirá al IMSS,

en sustitución del certificado impreso en las hojas de papel seguridad tamaño carta, color verde. Sin embargo, este será impreso en una hoja simple para que **se recabe la firma de conformidad de datos del interesado**.

Una vez que el IMSS reciba el formulario de manera digital, los datos serán registrados de forma automática en su base de datos y validados.

Si la validación de los datos del Formulario fue exitosa, el IMSS emitirá un acuse de recibo a la dirección de correo electrónico de la OC destinada para ello. La OC deberá imprimirlo en duplicado y entregar un tanto al interesado y el segundo tanto, en el que se recabe la firma de recibido del pensionista, deberá conservarlo en su resguardo.

Si la validación de la información no es exitosa, es decir, que se detecte algún problema o inconsistencia, el IMSS remitirá una comunicación automática informando la discrepancia, a fin de que esta sea corregida a través del SIAC y se pueda remitir, debidamente corregida, la solicitud.

En caso de que la validación fuera exitosa pero posteriormente se detectara una anomalía por parte del IMSS, **el instituto se comunicará directamente con el pensionista al correo electrónico que haya proporcionado a la OC para el llenado del formato respectivo, por lo que dentro de este nuevo mecanismo será importante que el interesado proporcione una dirección de correo electrónico en donde se le pueda contactar**, adicionalmente a un número telefónico vigente. El IMSS marcará copia a la OC de la notificación de rechazo para que esté al tanto de que el solicitante consulte o se presente de nueva cuenta a comprobar su supervivencia.

Al cierre de cada periodo de comprobación de supervivencia, el IMSS entregará vía correo electrónico a las OC un listado de las comprobaciones exitosas.

3.4 Mecanismos alternos para la comprobación de supervivencia en casos de falla técnica del correo institucional del IMSS

- A. Cuando por alguna circunstancia o contingencia técnica no sea posible el envío o recepción del Formulario, la OC correspondiente, podrá ponerse en contacto con el IMSS para recibir soporte técnico u orientación a través de los siguientes enlaces:

Contactos para solicitar información			
Soporte técnico para la atención de solicitudes de comprobación de supervivencia	Aclaraciones y orientación de solicitudes y casos atípicos relacionados con la comprobación de supervivencia (pensiones IMSS)	Aclaraciones y orientación de solicitudes y casos atípicos relacionados con la comprobación de	Información de Oficinas Consulares de la SRE

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

		supervivencia (jubilaciones IMSS)	
Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social del IMSS	Coordinación de Prestaciones Económicas	Coordinación de Gestión de Recursos Humanos	Dirección General de Servicios Consulares
Primer responsable	Primer responsable	Primer responsable	Primer responsable
Tania Gabriela Sánchez Altamira	Jorge Alfredo Valenzuela Vázquez	Eugenio Huerta García	Jorge Contreras Flores y Susana García Baltazar
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo
Jefa de Área de Servicios de Información para Prestaciones Económicas	Jefa de Área de la División de Pensiones	Jefe de Área de nómina, recuperación y atención a jubilados y pensionados de nivel central	Subdirector de Organización Consular y Jefa del Departamento de Documentación Consular
Contacto	Contacto	Contacto	Contacto
tania.sanchez@imss.gob.mx 52382700 - ext. 12843	Jorge.valenzuela@imss.gob.mx 52 38 27 00 ext. 12235	eugenio.huerta@imss.gob.mx 56 29 02 00 Ext. 13182	jorgec@sre.gob.mx sgarciab@sre.gob.mx
Segundo responsable	Segundo responsable	Segundo responsable	Segundo responsable
Héctor Rodríguez Vázquez	Humberto Vázquez Orozco	Mario Alberto Martínez Hernández	Eliel Campuzano Mendiola
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo
Titular de la División de Servicios de Información para Prestaciones Económicas y Sociales	Titular de la División de Pensiones	Titular de la División de Retiro Laboral	Director de Servicios Consulares
Contacto	Contacto	Contacto	Contacto
hector.rodriguez@imss.gob.mx 52 38 27 00 ext. 12856	humberto.vazquez@imss.gob.mx 52 38 27 00 ext. 12022 y 12233	mario.martinezher@imss.gob.mx 56 29 02 00 Ext. 13612 y 13626	ecampuzano@sre.gob.mx 36865071

Cabe mencionar que esta información, es el resultado de una síntesis del “Protocolo de Operación para la Comprobación de Supervivencia de Pensionados y Jubilados del IMSS en el extranjero a través de la Oficinas Consulares de México”, elaborado por el IMSS, por lo que en el caso de duda en este procedimiento se puede consultar esta normatividad que se incluye como anexo 4

3.5 Pensionistas al amparo de la Ley del Seguro Social de 1997

Por su parte, los pensionistas cuyo pago sea cubierto a través de aseguradoras, al amparo de la Ley del Seguro Social de 1997, deberán solicitar su certificado de supervivencia en el papel de seguridad tradicional color verde tamaño carta, que proporciona la DGPOP para este tipo de documentos, ante la OC más cercana a su domicilio. Se deberá diferenciar este certificado con el pase de revista automatizado establecido por el IMSS descrito anteriormente.

Las personas obligadas a tramitar este certificado son:

- Pensionados por incapacidad permanente total con carácter provisional y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados por incapacidad permanente parcial con carácter provisional

- Pensionados por invalidez con carácter temporal y sus asignatarios (beneficiarios).
- Pensionados con pensión garantizada por cesantía en edad avanzada o vejez y sus asignatarios (beneficiarios).

Los pensionados del IMSS que gozan de una renta vitalicia **al amparo de la Ley del Seguro Social de 1997**, deberán comprobar su supervivencia de acuerdo a los mecanismos establecidos por la compañía aseguradora a cargo de su pensión con el fin de evitar la suspensión del pago, por lo que se deberá sugerir a los pensionados, que para mayor información se comuniquen a los teléfonos de las Unidades de Atención Especializada de sus respectivas aseguradoras.

3.5.1 Para la elaboración del certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas a través del Módulo de Certificados, Legalizaciones y Visados del Sistema Integral de Administración Consular (MCLV SIAC), se debe aplicar el siguiente procedimiento cumpliendo con los requisitos establecidos por el IMSS:

- El pensionista acude a la OC más cercana a su domicilio y solicita la expedición del “Certificado de Supervivencia”, presentando: el original y fotocopia de su credencial de pensionista expedida por el IMSS, último talón de pago si cuenta con éste y, una fotografía.
- Para llevar a cabo la expedición del certificado el funcionario consular deberá:
 - a) Ingresar al MCLV SIAC y, en el rubro “Certificados”, se deberá escoger la opción “Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas”, donde se realizará la captura de la información contenida en los documentos presentados.
 - b) Con la información capturada, el SIAC generará el certificado correspondiente, mismo que deberá ser impreso en las hojas de papel seguridad tamaño carta, color verde, proporcionadas por la DGPOP. El sistema imprime un original en automático del certificado, por lo que es necesario asegurarse que en la impresora exista el papel seguridad que se ha autorizado. Para obtener más detalles sobre el proceso de captura e impresión de dicho certificado, se recomienda atender a las instrucciones contenidas en el “Manual de Usuario SIAC–Certificaciones, Legalizaciones y Visados”, que puede ser consultado en el Intranet de la Dirección General de Servicios Consulares, en la sección de “Servicios Consulares”, en la siguiente dirección:

https://intranetdgsc.sre.gob.mx/images/stories/manualesusuario/CLV_130716.pdf

- c) Con objeto de agilizar los trámites para la asignación de las pensiones, el IMSS ha solicitado que en el certificado se señale expresamente que el interesado se encuentra pensionado bajo la Ley 97 (por conducto de la aseguradora elegida por el trabajador). Esta opción se encuentra disponible y debe ser señalada dentro del mismo programa SIAC que ofrece dicha posibilidad.
- Elaborado el original del certificado, se coloca la fotografía cancelándola con el sello oficial y es firmado por el pensionista (cuando el pensionista no sepa escribir deberá imprimir su huella digital).
 - Una vez firmado el certificado, se le entregará al interesado, para que por sus propios medios lo haga llegar a la aseguradora de la cual sea beneficiario.
 - La OC recabará la firma de acuse de recibo del interesado en una copia simple, la cual mantendrá en sus archivos.

3. 6 Causas de suspensión del pago de la pensión o jubilación

- No comprobar supervivencia a través de alguna de los mecanismos autorizados por el Consejo Técnico del IMSS.
- Imposibilidad de realizar la transferencia por más de tres meses consecutivos, en la cuenta bancaria registrada ante el IMSS, para acreditar el pago de la prestación económica otorgada.
- Contar con información sobre el fallecimiento del pensionado, jubilado o beneficiario.
- Por cumplirse los supuestos de cesación del derecho para gozar de la prestación económica, que prevé la Ley del Seguro Social.
- Por cumplimiento de mandamiento judicial.

Se considera importante que las OC conozcan los puntos anteriores para que, de ser necesario, estén en posibilidad de comunicárselos a los pensionistas que se encuentren en esta situación.

Para cualquier consulta o aclaración sobre pagos de pensión, la coordinación mencionada puede ser consultada a los teléfonos: (55) 5238 2700 ext. 12236; o al correo electrónico superviven.extranj@imss.gob.mx.

4.- Pensionistas de otros institutos, incluyendo instituciones privadas

Dirección General de Servicios Consulares
Versión del 11 de octubre de 2018

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

Para los **pensionistas de otros institutos**, el trámite de comprobación de supervivencia es el siguiente:

- 4.1. Acudir a la OC y solicitar el Certificado, debiendo acreditar su identidad y proporcionar su número de pensionista.
- 4.2. Presentar una fotografía reciente, de frente, tamaño credencial a color.
- 4.3. Para llevar a cabo la expedición del certificado el funcionario consular deberá:
 - a) Ingresar al MCLV SIAC y, en el rubro “Certificados”, se deberá escoger la opción “Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas”, donde se realizará la captura de la información contenida en los documentos presentados.
 - b) Con la información capturada, el SIAC generará el certificado correspondiente, el cual deberá ser impreso en las hojas de papel seguridad tamaño carta, color verde, proporcionadas por la DGPOP. El sistema imprime un original en automático del certificado, por lo que es necesario asegurarse que en la impresora exista el papel seguridad que se ha autorizado. Para obtener más detalles sobre el proceso de captura e impresión de dicho certificado, se recomienda atender a las instrucciones contenidas en el “Manual de Usuario SIAC–Certificaciones, Legalizaciones y Visados”, que puede ser consultado en el Intranet de la Dirección General de Servicios Consulares, en la sección de “Servicios Consulares”, en la siguiente dirección:
https://intranetdgsc.sre.gob.mx/images/stories/manualesusuario/CLV_130716.pdf
- 4.4. Firmar el documento ante la OC. Cuando el pensionista no sepa escribir deberá imprimir su huella digital. La OC conservará una copia en sus archivos de dicho certificado.

Para que la OC esté en posibilidades de remitir el original a la Institución acreedora de la pensión, es necesario que el pensionista proporcione el domicilio de la institución del cual es beneficiario. En caso de no proporcionar este dato, el original será entregado al pensionista para que por sus propios medios lo haga llegar directamente, conservando una copia con el acuse de recibo respectivo.

5.- Firma del certificado para los casos en los que se genere a través del MCLV del SIAC

En el caso de los **originales** de los **certificados** expedidos por el SIAC para el ISSSTE, el IMSS (aseguradoras) y otros Institutos, se **imprimirán** sobre el papel

seguridad, color verde, sin número de folio, proporcionado por la DGPOP. Asimismo, es necesario precisar que en **todos los casos el funcionario consular**, a quien designe el titular de la OC con autorización de la DGSC con firma delegada, será quien revise y autorice el citado Certificado, **mediante su firma digital (FIEL)**.

Se debe recordar que para el caso de los militares en situación de retiro y los pensionistas del ISSFAM, ya no procede la expedición de certificados de supervivencia mediante el SIAC (ver punto 2.- Pensionistas ISSFAM). Excepto en el caso establecido en el punto 2, inciso 3 cuando el sistema de comprobación en línea de ISSFAM no esté disponible por fallas técnicas y como último recurso, después de haber agotado las opciones de ayuda directa de los técnicos del ISSFAM.

Para el caso de los pensionados del IMSS que gozan de una renta vitalicia **al amparo de la Ley del Seguro Social de 1997**, deberán comprobar su supervivencia de acuerdo a los mecanismos establecidos por la compañía aseguradora a cargo de su pensión con el fin de evitar la suspensión del pago, por lo que se deberá sugerir a los pensionados, que para mayor información se comuniquen a los teléfonos de las Unidades de Atención Especializada de sus respectivas aseguradoras.

6.- Casos Especiales

6.1. Cuando un pensionista sea conocido por dos o más nombres, se hará constar esta característica en el certificado de supervivencia que expida la OC.

6.2. En los casos en los que por la avanzada edad de los pensionistas o por la imposibilidad física para trasladarse al lugar donde se ubican las OC (hospitales, domicilios particulares, prisiones, etc.), y que así pueda ser demostrado por el interesado o sus familiares, se solicita que el personal de las OC y como labor de protección, se traslade al domicilio donde se encuentre el pensionista, obedeciendo a que el espíritu del Certificado para Acreditar la Supervivencia Física es que el funcionario consular debe constatar que los pensionistas se encuentran vivos.

Con objeto de establecer una solución viable a esta problemática, las autoridades del ISSSTE e ISSFAM aceptaron la comprobación de la supervivencia física, a través de medios electrónicos (videoconferencia -skype-), el cual aplicaría para las personas que se encuentren demasiado lejos de la OC y que su personal no pueda visitarlos por cuestiones de distancia, recursos económicos o falta de medios de transporte. Para el uso de esta prerrogativa, cada institución ha determinado lo siguiente:

6.2.1. ISSSTE.- A pesar de que el certificado se expide con base en la videoconferencia, este debe ser requisitado con una foto reciente y la firma o la huella digital del interesado, para lo cual la OC correspondiente deberá tomar las

medidas necesarias para recabar estos datos, ya que de lo contrario, el certificado de supervivencia no será aceptado.

6.2.2. IMSS.- Los pensionados, jubilados y beneficiarios del IMSS que se encuentren imposibilitados para trasladarse a la OC (lo cual deberá probar a satisfacción de las OC), podrán solicitar el registro de comprobación de supervivencia a través del sistema de correo electrónico institucional del IMSS por medio de videoconferencia, bajo la autorización expresa del Titular de la OC.

6.2.3. ISSFAM.- Para la comprobación de supervivencia en línea, es necesario que previamente a la entrevista que se haga por *Skype*, el pensionista envíe electrónicamente a la OC copia de la credencial de derechohabiente con la que se comprobará su identidad física.

No obstante, es importante destacar que toda vez que las OC, como coadyuvantes de otras dependencias del Ejecutivo Federal, comparten obligaciones para la expedición de los documentos, es necesario hacer un uso responsable de estos casos de excepción, que a consideración de cada oficina requieran de las facilidades antes descritas, tomando en cuenta que el personal consular debe asegurarse que los pensionistas se encuentran vivos, puesto que el Certificado en comento garantiza el pago de la pensión por los siguientes seis meses con recursos del gobierno federal.

Ante tales circunstancias, una herramienta viable y efectiva puede ser hacer uso de la Red de Cónsules Honorarios con la finalidad de que apoyen en la expedición de certificados de supervivencia física en papel seguridad color verde. Para tal efecto:

- a) El Cónsul Honorario al recibir la solicitud de los pensionistas, recabará la información y los requisitos necesarios para la expedición del certificado (nombre, credencial con número de pensionista, institución y fotografía), remitiéndolos a su oficina supervisora.
- b) Una vez que la Oficina Supervisora cuente con la información mencionada en el párrafo anterior y de ser procedente, capturará y elaborará el Certificado en el módulo del SIAC para Legalizaciones, Certificaciones y Visado de Documentos, como ya se ha descrito en el apartado “IV.- REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO” a efecto de que se conserve un registro del trámite en la base de datos del sistema.
- c) Autorizado dicho documento, se imprime el certificado para que se coloque la fotografía y se cancele con el sello oficial y se envía a la OC Honoraria correspondiente, donde el pensionista deberá comparecer ante el Titular para firmar in situ el documento.
- d) Hecho lo anterior, dicho funcionario deberá devolver a la Oficina supervisora el Certificado, para su debida remisión al instituto correspondiente, o bien, a

petición del pensionista, se le entrega el original del documento para que, por sus propios medios, lo haga llegar directamente a la institución correspondiente. En este caso, el Cónsul Honorario deberá recabar la firma de acuse de recibo en una copia del certificado, la cual remitirá a la Oficina supervisora para su resguardo en el archivo correspondiente.

Cabe mencionar que la función del Cónsul Honorario es coadyuvante, participando únicamente en la recepción de la solicitud y la documentación correspondiente, cerciorándose de la identidad y la presencia física del pensionista, así como de recabar la firma correspondiente.

6.3 Las OC podrán actuar como intermediarias en apoyo a otros trámites que los pensionistas requieran ante su institución; no obstante, es importante destacar que su labor principal es coadyuvar en la comprobación oportuna de la supervivencia física y que, en última instancia, son estas instituciones las responsables de la normatividad y la asignación de recursos, por lo que se debe indicar a los pensionistas que, asimismo, deben mantener un contacto directo con éstas a través de los medios de comunicación a su alcance, para el seguimiento y resolución de otros trámites.

6.4 En caso de beneficiarios de una pensión que sean menores de edad o que tengan una incapacidad mental que los obligue a ser representados, ya sea por quien ejerce la patria potestad o por el tutor correspondiente, deberán comparecer, tanto los beneficiarios de la pensión, así como quien ejerza la patria potestad o sea legalmente su tutor.

Es importante aclarar que estas situaciones especiales deben ser asentadas en los certificados de supervivencia que se expidan, para lo cual se ha reservado un espacio de anotaciones dentro del mismo certificado que ya se encuentra inserto en el Sistema Integral de Administración Consular.

6.5 Por lo que respecta a los pensionistas que se presentan a una OC en una sede diferente a su residencia habitual (ejemplo: vacaciones), a comprobar su supervivencia de acuerdo a los mecanismos establecidos por la institución de la cual son beneficiarios, procede atender su solicitud, toda vez que este trámite no está restringido a la circunscripción consular de su domicilio.

7.- Periodos de comprobación de supervivencia.

7.1 Los pensionistas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (**ISSSTE**), radicados en el exterior que no hayan proporcionado al instituto su CURP, deben cumplir con la certificación de vigencia de derechos en los periodos del **1º de enero al 15 de abril** para el primer semestre y del **1º de julio al 15 de octubre** para el segundo semestre de cada año, salvo

aquellos que tengan radicada su pensión en alguna delegación del ISSSTE en territorio nacional, quienes deberán verificar su supervivencia de conformidad con el calendario que previamente les fue asignado por ese Instituto.

7.2 Para los pensionistas del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (**ISSFAM**), deberán pasar revista **dos veces** al año, la **primera** ocasión del **1 al 31 de marzo** y la **segunda del 1 al 30 de septiembre**.

7.3 Los pensionistas del Instituto Mexicano del Seguro Social (**IMSS**), deben verificar su supervivencia **dos veces** en el término de un **año**, dentro de **cualquier mes**, siempre y cuando exista un periodo de **separación** de **seis meses** entre cada una de las verificaciones.

Los pensionistas no deberán efectuar anticipadamente su comprobación de supervivencia, porque no sería procedente por parte de la institución de seguridad social que los acredita como sus pensionistas pero, si no verifican su supervivencia en tiempo y forma, las instituciones les suspenden el envío de sus cheques de pensión o los depósitos en sus cuentas bancarias.

Notas importantes.

- Si bien es cierto que estos tres institutos son los que tienen el mayor número de derechohabientes, toda persona que haya sido pensionada por cualquier institución mexicana, tiene derecho a este servicio.
- En estos casos, con objeto de evitar dilaciones y suspensión de pagos, cuando el certificado va a ser entregado a la institución correspondiente a través de la DGSC, es recomendable que los pensionistas proporcionen el nombre del funcionario encargado de esta prestación, el Instituto involucrado y la dirección a la cual se deberá enviar el certificado de supervivencia.
- Los certificados de supervivencia de mexicanos y extranjeros no generan derechos conforme al artículo 24, fracción III de la Ley Federal de Derechos.

8.- Otros trámites relacionados con pensionistas y sus beneficios

8.1. ISSSTE:

El ISSSTE, con objeto de facilitar el pago de pensión a sus derechohabientes en el extranjero, ha implementado una serie de trámites tendientes a facilitar la recepción de los recursos en tiempo y forma.

a) Trámite de Radicación de Pago en el extranjero

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

Para los pensionados que deseen recibir su pensión en el extranjero, existen dos modalidades de pago, cheque o transferencia bancaria, para lo cual es necesario presentar lo siguiente:

- Escrito firmado por el interesado, dirigido a la Jefatura de Servicios del Sistema de Atención Integral a Jubilados y Pensionados.
- Comprobante de domicilio en el extranjero
- Copia de identificación oficial
- Copia de credencial de pensionado
- Si desean transferencia bancaria, deberán requisitar el formato de transferencia bancaria, que se incluye como anexo 5

La documentación debe ser enviada por correo institucional de la Oficina Consular), a los correos electrónicos: sergio.duran@issste.gob.mx y/o rmelo@issste.gob.mx

En caso de mandar la documentación física, deberá ser dirigida al domicilio: Jesús García Corona 140, Planta Baja, Ala “a”, Col. Buenavista, Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06350.

a) Solicitud para cambio de radicación de recursos.

Cuando un pensionista decide cambiar de domicilio en el extranjero a otra circunscripción consular, o regresar a territorio nacional, y requiere que su pago se radique en su nuevo lugar de residencia, deberá cumplir con los siguientes requisitos, los que podrá presentar ante la OC:

- Carta solicitud firmada por el interesado en original de cambio de radicación de pago, dirigida a la Jefatura de Servicios del Sistema de Atención Integral a Jubilados y Pensionados del ISSSTE.
- En el caso de que se desee que el pago de pensión se efectúe mediante transferencia bancaria se deberán indicar los datos de la cuenta y manifestar su aceptación de los cargos de comisión que se generan por este movimiento.
- Remitir copia del último certificado de supervivencia.
- Presentar copia del comprobante del nuevo domicilio.
- Copia de identificación oficial.
- Copia de la credencial de pensionista.

b) Requisitos para renovar credencial de pensionista del ISSSTE

Este trámite se efectúa cuando al derechohabiente se le vence su credencial de pensionista, debiendo cumplir con los siguientes requisitos, mismos que podrá enviar vía la OC:

Dirección General de Servicios Consulares
Versión del 11 de octubre de 2018

- Carta solicitud firmada por el interesado en original.
- Credencial original vencida.
- Copia de la CURP.
- Copia de identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.
- Dos fotografías recientes tamaño infantil.

c) Tramites de Pensión del ISSSTE desde el Extranjero

Para los pensionados que deseen realizar algún trámite de pensión desde el extranjero (por derechos propios o transmisión de pensión por fallecimiento del pensionado); así como para solicitar la reposición de gastos funerarios por fallecimiento del pensionado, es necesario presentar lo siguiente:

i) Solicitud de Pensión Directa:

- Escrito firmado por el interesado, dirigido a la Jefatura de Servicios del Sistema de Atención Integral a Jubilados y Pensionados.
- Original Hojas Únicas de Servicio, la fecha de expedición no debe rebasar los 6 meses de haber sido emitida. (el documento es expedido por la Dependencia)
- Original Aviso de Baja Laboral (el documento es expedido por la Dependencia)
- Original último recibo de pago como trabajador
- Copia de Identificación Oficial del solicitante
- Copia de la Clave Única del Registro de Población (CURP)
- Copia Comprobante de domicilio
- 2 fotografías tamaño infantil

ii) Solicitud de Pensión por Fallecimiento del Trabajador:

Además de la documentación anteriormente señalada, el interesado deberá presentar al ISSSTE:

- Original Acta de Defunción del trabajador (Si el documento fue emitido en el extranjero, deberá ser apostillado o legalizado, según corresponda y traducido en caso de ser redactado en idioma distinto al español)
- Original Acta de Matrimonio con fecha de expedición posterior al deceso del trabajador. (Si el documento fue emitido en el extranjero, deberá ser apostillado o legalizado, según corresponda, y traducido en caso de ser redactado en idioma distinto al español)

Capítulo III

Certificado para acreditar la supervivencia física de los pensionistas del Gobierno de México e instancias privadas mexicanas

- Original Acta de Nacimiento del solicitante (Si el documento fue emitido en el extranjero, deberá ser apostillado o legalizado, según corresponda y traducido en caso de ser redactado en idioma distinto al español)
- Copia de Identificación Oficial del solicitante (viudo <a>)
- Copia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) del solicitante (viudo <a>)

iii) Solicitud de Pensión por Fallecimiento del Pensionado:

- Original Acta de Defunción del pensionado (Si el documento fue emitido en el extranjero, deberá ser apostillado o legalizado, según corresponda, y traducido en caso de ser redactado en idioma distinto al español)
- Copia de Identificación Oficial del pensionado
- Copia de credencial de pensionado
- Copia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) del pensionado (Solo para mexicanos)
- Copia del último recibo de pago como pensionado
- Copia certificada del Acta de Matrimonio con fecha de expedición posterior al deceso del pensionado. (Si el documento fue emitido en el extranjero, deberá ser apostillado o legalizado, según corresponda y traducido en caso de ser redactado en idioma distinto al español)
- Copia de Identificación Oficial del solicitante (viudo <a>).
- Copia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) del viudo (a).
- Copia Comprobante de domicilio
- 2 fotografías tamaño infantil

La documentación deberá ser enviada a través de las Representaciones Consulares o bien directamente a la Jefatura de Servicios del Sistema de Atención Integral a Jubilados y Pensionados. Domicilio: Jesús García Corona 140, Planta Baja, Ala “a”, Col. Buenavista, Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06350.