



Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipo “B”

Tomo 1 Parte 1

**(Introducción, Antecedentes Históricos, Marco Jurídico y
Procedimientos 1 a 14 de la Unidad de Atención al
Derechohabiente y Comunicación Social)**

**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 REEXPIDEN LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 29 DE MAYO DE 2007

*FECHA DE PUBLICACIÓN DEL ACUERDO DE
REEXPEDICIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF): 20 DE
DICIEMBRE DE 2007.*

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 21 DE DICIEMBRE DE 2007

MODIFICACIONES:

SE ACTUALIZAN LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO INCORPORANDOSE EL PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE SUPERVIVIENCIA DE LA POBLACIÓN PENSIONARIA

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 26 DE ABRIL DE 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN EN LA NORMATECA ELECTRÓNICA INSTITUCIONAL (NEI): 13 DE JUNIO DE 2016

SE ACTUALIZAN LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO INCORPORANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREVENTIVA EN LA CLÍNICA DE DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO AUTOMATIZADOS (CLIDDA)

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 12 DE AGOSTO DE 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN EN LA NORMATECA ELECTRÓNICA INSTITUCIONAL (NEI): 22 DE AGOSTO DE 2016



ACUERDO del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se reexpiden los manuales de organización y procedimientos de delegaciones tipos A y B del Instituto.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 REEXPIDEN LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS "A" Y "B" DEL INSTITUTO.

MIGUEL ANGEL YUNES LINARES, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con fundamento en los artículos 220 fracción VI, de la Ley del ISSSTE y 21, fracción VII del Estatuto Orgánico del propio Instituto, y

CONSIDERANDO

Que por Acuerdo del Director General de fecha 22 de abril de 2003 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio del mismo año, fue creado el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), como Órgano Colegiado Institucional que tiene por objeto actualizar el Marco Jurídico Administrativo que regula la operación y funcionamiento del Instituto.

Que con fecha 7 de mayo de 2004, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo de la Junta Directiva número 27.1288.2004, mediante el cual se aprobaron adecuaciones a la estructura básica de organización del Instituto, así como reformas, adiciones y derogaciones de diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de este Instituto de Seguridad Social, en cuyo artículo tercero transitorio se ordena la expedición de los Manuales de Organización y de Procedimientos a que se refiere dicho Acuerdo.

Que con fecha 5 de julio de 2005, el Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto, emitió el Acuerdo COMERI/S9/05/JULIO/2005, mediante el cual se acordó la autorización de la emisión de Manuales Generales de Procedimientos por Subdirección General, Coordinación General u Órgano Desconcentrado, los cuales deberán ser autorizados por Acuerdo del Director General.

Que con fecha 27 de septiembre de 2006, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal, expedido por la Secretaría de la Función Pública, que en su primera norma titulada: "Establecer y mantener un ambiente de control", se dispone que los titulares y los mandos medios y superiores de las dependencias y entidades deben estar comprometidos con la consecución de la misión, visión y objetivos de éstas para lo cual, deben realizar una serie de acciones entre las que destaca que los Manuales de Organización y Procedimientos deberán elaborarse conforme a la estructura organizacional y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes y reglamentos que en cada caso sean aplicables, incluyéndose las actividades y procedimientos para todos los procesos sustantivos, así como la información que se genere, los cuales deberán estar debidamente autorizados y ser del conocimiento de los servidores públicos.

Que la Subdirección de Personal, con fundamento en la "Guía de Servicios emitida por el Titular de la Unidad de Servicio Civil de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para registrar, dar seguimiento y supervisar las modificaciones a las estructuras orgánicas ocupacionales, que bajo la responsabilidad del Oficial Mayor de la Dependencia o su equivalente en las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal hayan sido aprobadas", expedida el 2 de mayo de 2001, cotejó la estructura orgánica registrada de las Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto contenida en el Manual de Organización.

Que con fundamento a lo dispuesto por el artículo 54 ter, fracción II, del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y para efectos de mantener actualizada la Estructura Orgánica del ISSSTE, la Secretaría de la Función Pública por oficio número SEP/412/1325 y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por oficio número 307-A-2-16279, aprobaron y registraron las modificaciones de 19 Delegaciones Estatales Tipos "C" y "D", para su renivelación al Tipo "B".

En virtud de lo anterior, la Coordinación General de Desarrollo Delegacional, reexpide su Manual de Organización de Delegaciones Estatales y Regionales Tipo "A" y "B", así como los Manuales de Procedimientos de Delegaciones Tipo "A" y "B", mismos que fueron revisados y dictaminados por la Coordinación General de Transformación y Desarrollo Institucional, como por la Subdirección General Jurídica, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

¹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2007.



ACUERDO

ARTICULO PRIMERO.- Se reexpiden los siguientes instrumentos normativos:

- I. Manual de Organización de Delegaciones Estatales y Regionales Tipo "A" y "B".
- II. Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipo "A".
- III. Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipo "B".

ARTICULO SEGUNDO.- Los Manuales indicados en el artículo anterior, formarán parte de la normatividad vigente y deberán incluirse en el "Prontuario Normativo Institucional" del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por lo tanto serán de observancia obligatoria.

ARTICULO TERCERO.- La Coordinación General de Desarrollo Delegacional del ISSSTE, con la colaboración de la Coordinación General de Comunicación Social, deberá dar la publicidad necesaria a los Manuales que se expiden a través del presente Acuerdo, entre los servidores públicos de las unidades administrativas centrales y descentradas del Instituto, a fin de garantizar su debida aplicación y cumplimiento.

ARTICULO CUARTO.- La Subdirección de lo Consultivo, dependiente de la Subdirección General Jurídica, realizará los trámites correspondientes para que el contenido de dichos instrumentos sean publicados electrónicamente, a más tardar, durante los diez días siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Acuerdo, en la dirección electrónica <http://www.issste.gob.mx>, en el Portal "Servicios Institucionales Vía Internet (ISSSTEnet)", dentro de la Normateca Electrónica Institucional.

ARTICULO QUINTO.- Los Manuales de referencia serán objeto de un proceso continuo y permanente de actualización, por lo cual, toda propuesta de reforma, adición o derogación que se pretenda realizar a su contenido, deberán ser previamente analizadas por la Coordinación General de Desarrollo Delegacional, para que en caso de proceder, la validez someta a la consideración de la Coordinación General de Transformación y Desarrollo Institucional, como de la Subdirección General Jurídica para su revisión, dictaminación y registro correspondiente.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los Manuales a que se refiere este Acuerdo, entrarán en vigor al día siguiente de la publicación del presente en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Los Manuales que se reexpiden estarán a disposición de los interesados para su consulta en la Subdirección de lo Consultivo de la Subdirección General Jurídica y en medios magnéticos u ópticos en la Normateca Electrónica de Disposiciones Internas Actualizadas.

TERCERO.- Se abrogan las siguientes disposiciones:

a.) El Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por el que se expide el Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2004.

b.) El Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales Tipo "C", expedido por Acuerdo de la Dirección General del Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2004.

c.) El Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales Tipo "D", expedido por Acuerdo de la Dirección General del Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2004.

d.) El Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por el que se expiden los Manuales de Procedimientos de Delegaciones del Instituto, que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2004.

e.) El Manual de Procedimientos de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipo "C", expedido por Acuerdo de la Dirección General del Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2004 y su actualización, autorizada el 5 de diciembre de 2005.

f.) El Manual de Procedimientos de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipo "D", expedido por Acuerdo de la Dirección General del Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2004 y su actualización, autorizada el 5 de diciembre de 2005.

Así como cualquier otra disposición del mismo nivel que se oponga a los Manuales que se expiden mediante este Acuerdo.

México, D.F., a 29 de mayo de 2007.- El Director General, **Miguel Angel Yunes Linares**.- Rúbrica.



ISSSTE

DELEGACIONES ESTATALES Y REGIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO "B"

FECHA DE AUTORIZACIÓN			NO. DE REGISTRO
DÍA	MES	AÑO	

VALIDÓ
Jedidip

PROF. JOSÉ GUILLERMO ARÉCHIGA SANTAMARÍA
COORDINADOR GENERAL DE DESARROLLO DELEGACIONAL

DICTAMINACIÓN TÉCNICA

LIC. ROSA MARTHA LORÍA SANMARTÍN
SUBDIRECTORA DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

DICTAMINACIÓN JURÍDICA Y REGISTRO DEL MANUAL

LIC. SALVADOR G. ROCHA GONZÁLEZ
SUBDIRECTOR DE LO CONSULTIVO

REVISÓ

Edna Barba
MTRA. EDNA BARBA Y LARA
SUBDIRECTORA GENERAL JURÍDICA

APROBÓ

Miguel Ángel Yunes
LIC. MIGUEL ÁNGEL YUNES LINARES
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTE



CÉDULA DE REGISTRO

SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA SUBDIRECCIÓN DE LO CONSULTIVO

No. de Registro: CGDD/MP/TB/ 6 | Rev. 4 |
Expediente 2796/06
Fecha: 28 de mayo de 2007

Nombre del Instrumento: "Manual de Procedimientos de Delegaciones" Tipo "B"
Unidad Administrativa: Coordinación General de Desarrollo Delegacional

Comunico a esa Unidad Administrativa que el manual antes señalado cumple con la normatividad en vigor, por lo que se dictaminó favorablemente y se le ha asignado el Registro Número: CGDD/MP/ TB/ 6 | Rev. 4 |

La elaboración e integración de este documento se deriva del Acuerdo No. 27.1288.2004 de la H. Junta Directiva del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de mayo de 2004, mediante el cual se aprobaron adecuaciones a la estructura básica de organización del Instituto, así como reformas, adiciones y derogaciones de diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de este Instituto de Seguridad Social. Así como a lo dispuesto por el artículo 54 ter, fracción II, del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y que para efectos de mantener actualizada la Estructura Orgánica del ISSSTE, la Secretaría de la Función Pública por oficio No. SEP/412/1325 y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por oficio No. 307-A-2-16279, aprobaron y registraron las modificaciones de 19 Delegaciones Estatales Tipo "C" y "D", para su renivelación al Tipo "B".

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

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y
REGISTRO DE MANUALES

LIC. RAFAEL LIMÓN CORONA

EL JEFE DE SERVICIOS DE CONVENIOS Y
CONTRATOS

LIC. JUAN MARIO LÓPEZ MENDOZA

REVISÓ:
EL SUBDIRECTOR DE LO CONSULTIVO

LIC. SALVADOR G. ROCHA GONZALEZ



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
0



Secretaría General – Subdirección de Innovación y Calidad
Dirección Jurídica – Subdirección de lo Consultivo

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN

Nombre del Instrumento:	Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipos "A" y "B".
Acuerdo de Expedición:	29 de mayo de 2007.
Fecha de Actualización:	26 de abril de 2016.
Unidad Administrativa que solicita la actualización:	Dirección de Prestaciones Económicas Sociales y Culturales.

La Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, a través de la Subdirección de Pensiones, remitió para su revisión y dictamen, el “Procedimiento para la Verificación de Supervivencia de la Población Pensionaria del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”.

El presente procedimiento regula la obligación del Instituto, por conducto de la Delegación correspondiente, mediante la aplicación de mecanismos para la atención de la población pensionaria que se presente de forma voluntaria a pasar vigencia; así como las visitas domiciliarias a los pensionados y jubilados en los casos que se requiera, para corroborar la conservación de su derecho, a fin de evitar que acudan de forma obligatoria a las oficinas del Instituto y, se establece para verificar la procedencia en el pago de la nómina pensionaria, mediante el cotejo de la información del Instituto con las bases de datos de las dependencias y entidades a los que se tenga acceso, principalmente con el Registro Nacional de Población.

En ese sentido, las Subdirecciones de Innovación y Calidad y de lo Consultivo, emitieron las opiniones técnico – jurídicas favorables al citado proyecto de procedimiento, por lo cual se procede a la actualización del Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipos "A" y "B", mediante la integración del “Procedimiento para la Verificación de Supervivencia de la Población Pensionaria del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”, en el tomo de los procedimientos correspondientes al Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene, adscrito a la Subdelegación de Prestaciones.

En virtud de lo anterior, una vez validada la actualización del Manual antes señalado y a fin de cumplir con la normativa aplicable, con esta fecha se lleva a cabo su inscripción en el Prontuario Normativo Institucional, para proceder a su publicación en la Normateca Electrónica Institucional.

Opinión Técnica

Lic. Antonio de Cabo Gómez
Subdirector de Innovación y Calidad y
Encargado del Área de Planeación y
Evaluación del Desempeño Institucional

Opinión Jurídica

Lic. Román René Valenzuela Gómez
Subdirector de lo Consultivo

Área Responsable del Proyecto

Lic. Erick Vera Olivares

1

Secretaría General
Subdirección de Innovación y Calidad
Jefatura de Servicios de Estudios de Organización

TIPO B



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
0



Secretaría General – Subdirección de Innovación y Calidad
Dirección Jurídica – Subdirección de lo Consultivo

CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN

Nombre del Instrumento:	Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipos "A" y "B".
Acuerdo de Expedición:	29 de mayo de 2007.
Fecha de Actualización:	12 de agosto de 2016.
Unidad Administrativa que solicita la actualización:	Dirección Médica.

La Dirección Médica, a través de la Subdirección de Regulación y de Atención Hospitalaria, remitió para su revisión y dictamen, el **"Procedimiento de atención preventiva en la Clínica de Detección y Diagnóstico Automatizados (CLIDDA)"**.

El presente procedimiento tiene el objetivo de proporcionar a las dependencias, entidades y representaciones sindicales los requisitos de solicitud de consulta médica preventiva en la Clínica de Detección de Diagnóstico Automatizados (CLIDDA), para diagnosticar los problemas incipientes de los trabajadores en activo, jubilados y pensionados de la administración pública y que cotizan al servicio médico del Instituto, mediante estudios de laboratorio, gabinete y valoración médica integral.

En ese sentido, las Subdirecciones de Innovación y Calidad y de lo Consultivo, emitieron las opiniones técnico – jurídicas favorables al citado proyecto de procedimiento, por lo cual se procede a la actualización del Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Tipos "A" y "B", mediante la integración del **Procedimiento de atención preventiva en la Clínica de Detección y Diagnóstico Automatizados (CLIDDA)**", en el tomo de los procedimientos correspondientes al Departamento de Atención Médica, adscrito a la Subdelegación Médica.

En virtud de lo anterior, una vez validada la actualización del Manual antes señalado y a fin de cumplir con la normativa aplicable, con esta fecha se lleva a cabo su inscripción en el Prontuario Normativo Institucional, para proceder a su publicación en la Normateca Electrónica Institucional.

Dictamen Técnico

Mtro. Gelacio Cesar Talavera Giesseler
Subdirector de Innovación y Calidad

Dictamen Jurídico

Lic. Román René Valenzuela Gómez
Subdirector de lo Consultivo

Área Responsable del Proyecto

Dr. Samuel Fuentes Reyna
Subdirector de Regulación y de Atención Hospitalaria

1
Secretaría General
Subdirección de Innovación y Calidad
Jefatura de Servicios de Estudios de Organización

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

1

**MANUAL
DE
PROCEDIMIENTOS
DE
DELEGACIONES DEL ISSSTE
TIPO “B”**

**(Introducción, Antecedentes Históricos,
Marco Jurídico y Procedimientos 1 a 14
de la Unidad de Atención al Derechohabiente
y Comunicación Social)**

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
2

ÍNDICE GENERAL**TOMO I**

1) INTRODUCCIÓN	4
2) ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
3) MARCO JURÍDICO	14
A. UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	58
B. UNIDAD JURÍDICA	361

TOMO II

C. SUBDELEGACIÓN MÉDICA	553
C1. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO	556
C2. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN MÉDICA	656

TOMO III PARTE 1

D. SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	1,060
D1. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	1,068

TOMO III PARTE 2

D2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y OBRAS PROCEDIMIENTOS DEL 1 AL 18	1,147
---	-------

TOMO III PARTE 3

D2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y OBRAS PROCEDIMIENTOS DEL 19 AL 30	1,579
--	-------

TOMO III PARTE 4

D2. DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y OBRAS PROCEDIMIENTOS DEL 31 AL 41	2,156
--	-------

TOMO III PARTE 5

D3. DEPARTAMENTO DE FINANZAS	2,579
D4. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2,812

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	3

TOMO IV PARTE 1

E. SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES 2,994

E1. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS 3,000
PROCEDIMIENTOS DEL 1 AL 13

TOMO IV PARTE 2

E1. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
• ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL 6 AL 12 3,280

TOMO IV PARTE 3

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE 3,531
PROCEDIMIENTOS DEL 1 AL 6

TOMO IV PARTE 4

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO NUMERO 7 3,706

TOMO IV PARTE 5

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO DEL 8 AL 19 3,780

TOMO IV PARTE 6

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO NÚMERO 20 4,037

TOMO IV PARTE 7

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO NÚMERO 21 4,106

TOMO IV PARTE 8

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO NÚMERO 22 4,146

TOMO IV PARTE 9

E2. DEPARTAMENTO DE PENSIONES, SEGURIDAD E HIGIENE
PROCEDIMIENTO NÚMERO 23 Y 24 4,165

TOMO IV PARTE 10-1 DIVISIÓN 1

E3. DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL, CULTURAL Y DEPORTIVA
(PROC DEL 1 AL 16) 4,229

TOMO IV PARTE 10-1.2

E4. DEPARTAMENTO DE VIVIENDA (PROC DEL 1 AL 7) 4,275

TOMO IV PARTE 10-2 DIVISIÓN 2

E4. DEPARTAMENTO DE VIVIENDA (PROC 8 Y 9) 4,571

TIPO B



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	4

1) INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboró con objeto de que los Servidores Públicos del Instituto cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización y los procedimientos de las Delegaciones hasta el nivel de Departamento.

Este documento presenta la estructura orgánica conforme lo establece el Reglamento de Delegaciones publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de octubre de 1997, los Antecedentes Históricos de la Delegación, del Marco Jurídico en el que sustenta su actuación y funcionamiento, los objetivos que tienen encomendados y la descripción de las funciones que debe realizar para alcanzarlos.

El manual administrativo facilita a los empleados y funcionarios el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia así mismo ayuda entre otras cosas, a integrar y orientar al nuevo personal, y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, reorganización y de recursos humanos.

Dada la naturaleza dinámica del Instituto, es necesario que cualquier cambio que se presente en la organización o en los procedimientos de las áreas, se comunique a la brevedad a la Subdirección General Jurídica, con objeto de dictaminarlo y mantener actualizada la información de la estructura orgánico-funcional institucional.

TIPO B



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	5

2) ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Como antecedente más remoto de desconcentración administrativa dentro del Instituto cabe citar el año de 1948, en el que la ley de pensiones civiles del 30 de diciembre de 1947, facultó a la H. Junta Directiva a establecer agencias en los diversos lugares de la república en donde esta lo estimará conveniente.

Las funciones encomendadas a las agencias estaban relacionadas con la gestión y trámite de préstamos hipotecarios, préstamos a corto plazo, etc.

A principios de la década de los sesentas, se transforma la Dirección General de Pensiones Civiles de Retiro, en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; con este cambio se ampliaron los servicios médicos y sociales, estableciéndose en la Ley del ISSSTE de 1960 en su Artículo 3º , 14 Prestaciones, Servicios y Seguros de Protección y Bienestar Social.

Dichos servicios se otorgaban bajo un esquema de once zonas que aglutinaban a más de un estado, sin embargo los modelos organizativos que las integraban eran distintos debido a que cada área central los estableció conforme a criterios unilaterales.

En la década de los setenta el modelo de zonas se transforma en siete regiones, manejada cada una por un Jefe Regional y cada Estado por un Jefe Estatal, esta organización fue sustituida paulatinamente por Delegaciones Estatales. Es así como la H. Junta Directiva del Instituto, en sesión celebrada el día 19 de julio de 1978 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 19 de septiembre del mismo año, aprobó la creación de las Delegaciones Estatales del ISSSTE y su Reglamento.

Sin embargo dichos esfuerzos en materia de desconcentración, no obedecían a un esquema integral, tratando solo de resolver aisladamente algunos problemas particulares de cada área central, sin lograr la unificación deseada y conservando en cada caso la toma de decisiones centralizada.

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	6

A principio de la década de los ochentas, y debido a modificaciones de la Ley del ISSSTE, el Instituto sufre una reestructuración en el área central, lo que propicio un cambio del esquema existente en el ámbito delegacional, de una desconcentración territorial (presencia institucional sin facultades), a una desconcentración administrativa que implicara el ejercicio y la facultad de decisión en el lugar del asiento de las unidades administrativas, para una mejor atención de su población derechohabiente.

Con relación a lo anterior, la Ley del Instituto sufrió varias modificaciones, con lo cual se beneficio a la población derechohabiente en forma directa, al incrementar de 14 a 20 el número de prestaciones que otorga el Instituto.

Dentro de la transformación que se realizó, se dispuso la creación y operación de 4 Delegaciones en el Distrito Federal, con la finalidad de equilibrar el otorgamiento de las prestaciones, ya que es en esta área, donde se concentra casi el 50% de la población derechohabiente; con la misma finalidad pero hacia el interior de cada entidad federativa, se inicio un programa de desconcentración de facultades para los centros de trabajo.

Auditoria Interna

Debido a las acciones de desconcentración del Instituto, mismas que se incrementaron con motivo de los sismos de septiembre de 1985, se hizo necesario fortalecer el control en el ámbito delegacional. Para estos efectos, la Contraloría General proyectó la creación de Unidades de Auditoría Interna en las Delegaciones.

El 17 de abril de 1986, la H. Junta Directiva del Instituto autorizó a la Contraloría General, mediante acuerdo No. 15.1090.86, a delegar facultades en las Unidades de Auditoría Interna de cada Delegación Estatal y del Distrito Federal del ISSSTE, por lo que a partir de esa fecha se inicio la integración y puesta en operación de las citadas unidades.

Comunicación Social

En enero de 1985, se emite una versión del "Manual General de Organización de las Delegaciones", el cual contiene los objetivos y funciones de las mismas, e implícitamente también comprende las de comunicación social.

		TIPO B
--	--	--------



--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	7

En el “Acuerdo de Delegación de Facultades”, documento por el que se delegan facultades y funciones en los titulares de los órganos descentralizados del Instituto, en vigor a partir del 1º de octubre de 1987, se mencionan dentro de las funciones del titular delegacional las de dirigir y promover los sistemas de orientación, información y quejas, que representan en gran medida las del Área de Comunicación Social, en consecuencia da origen a esa unidad.

Unidad de Asuntos Jurídicos

En el año de 1978, con la creación de las delegaciones estatales, se constituyen las Unidades de Asuntos Jurídicos, formando así parte de la estructura inicial de las delegaciones.

Con las reformas al Estatuto Orgánico, del mes de diciembre, de 1990, las funciones relativas a registro y vigencia de derechos, fueron transferidas a las Subdelegaciones de Prestaciones Económicas.

Posteriormente y con objeto de llevar a cabo el correcto desempeño de la función jurídica, que es la de regular y apoyar jurídicamente todos los actos que crean o modifican los derechos y obligaciones del Instituto, se lleva a cabo una reestructuración en la cual se crean las Subjefaturas de Departamento, fortaleciendo de esta manera las Unidades Jurídicas.

Unidad de Abastecimientos

El 4 de mayo de 1989, en el Diario Oficial de la Federación se dio a conocer la reestructuración del ISSSTE aprobada por la Junta Directiva en acuerdo No. 41.1121.89, en el cual se contempla la creación de la Subdirección General de Abastecimientos.

Con el propósito de homogeneizar las estructuras de las Delegaciones Estatales como un símil del nivel central, se planteó la necesidad de separar el Departamento de Recursos Materiales de la Subdelegación de Administración y convertirlo en Unidad de Abastecimientos cuya dependencia fuera directamente del Delegado Estatal.

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	8

Subdelegación Médica

Durante el periodo 1960-1962, se inicia la incorporación al régimen del ISSSTE de organismos desconcentrados, tanto en el Distrito Federal como en el interior de la república, para estos últimos se crean los servicios médicos foráneos.

Con la emisión del “Reglamento de las Delegaciones Estatales” del 19 de julio de 1978, se propicia la desconcentración de actividades con el propósito de fortalecer los aspectos de planeación, regulación, supervisión y control de los servicios médicos institucionales. La desconcentración de las funciones, responsabilidad de la Subdirección General Médica, dieron origen a la creación de las Subdelegaciones Médicas.

Con la finalidad de fortalecer la capacidad resolutiva de las Subdelegaciones, se lleva a cabo una reestructuración orgánica en 1991, integrada con los órganos mínimos que se requieren para la prestación de los servicios de salud a la población derechohabiente del Instituto.

Subdelegación de Prestaciones Económicas

El 19 de julio de 1978, por acuerdo de la H. Junta Directiva del ISSSTE, se adoptó un modelo de organización estatal, integrado por un Delegado y 8 Subdelegaciones, entre las que se encontraba la Subdelegación de Prestaciones Económicas.

A principios de 1984 se realizaron ajustes a las Delegaciones con el propósito de adecuar y darle congruencia a su organización; tanto en materia de crédito, como de pensiones y jubilaciones, trayendo consigo la creación de la Subdelegación de Crédito y dividiendo la Subdelegación de Vigencia de Derechos y Asuntos Jurídicos para pasar todo lo relativo a la vigencia de derechos a la nueva Subdelegación de Pensiones y Vigencia de Derechos.

En el mismo año de 1984, atendiendo a las disposiciones del Ejecutivo Federal en materia de desconcentración y simplificación administrativa, se determinó que las Delegaciones deberían estar integradas por 4 Subdelegaciones: Médica, Prestaciones Económicas, Administración y Servicios Sociales, así como 3 áreas de staff y 4 órganos colegiados.

El 24 de abril de 1989, debido a la adecuación de la estructura orgánica del Instituto, se reformó su Estatuto Orgánico, anexándose a la Subdirección General de Prestaciones Económicas, la Coordinación de Vigilancia, Seguridad e Investigación.

		TIPO B
--	--	--------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	9

En el mes de diciembre de 1990, se reformó nuevamente el Estatuto Orgánico del Instituto para incorporar las Áreas de Afiliación y Vigencia, a la Subdirección General y a las Subdelegaciones de Prestaciones Económicas.

Subdelegación de Servicios Sociales y Culturales

En 1983, se realizó una revisión detallada a la Ley del Instituto, dando lugar a la creación de la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales, que para el desarrollo de sus actividades en forma descentralizada, cuenta con una representación en cada estado de la república, cumpliendo así con los mandatos legales de brindar información a los trabajadores y su familia, estableciendo centros sociales y culturales, de capacitación y extensión educativa, estancias infantiles y campos deportivos.

La Ley del ISSSTE, establece prestaciones obligatorias tales como servicios que eleven los niveles de vida del servidor público y su familia, promociones que mejoren la preparación técnica, cultural y que activen las formas de sociabilidad del trabajador y de su familia.

Subdelegación de Protección al Salario

Los antecedentes del sistema actual de tiendas y farmacias ISSSTE, se remonta a la inauguración de la primera tienda el día 13 de julio de 1953, bajo la tutela de la Dirección de Pensiones y Retiro. Posteriormente, con la promulgación de la Ley del ISSSTE, la tienda mencionada se incorporó al naciente organismo.

A principios de la década de los sesentas, el Sistema Integral de Tiendas y Farmacias estaba adscrito a la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales. En el año de 1978, al adoptarse la decisión de crear una Delegación por cada Estado de la República, las Subdelegaciones de Servicios Sociales y Culturales contarían con un Departamento de Tiendas, operando como instancias de trámite.

En noviembre de 1986, la descentralización de algunas funciones relacionadas con la administración y operación de tiendas, hacia las delegaciones, aunada al crecimiento en el número de unidades comerciales y al volumen de las ventas, motivaron la creación de las Subdelegaciones de Protección al Salario.

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	10

La desconcentración en el área de la Subdirección General de Protección al Salario comprende 2 fases: la desconcentración administrativa del Sistema de Tiendas hacia Delegaciones Estatales y la desconcentración de funciones del ISSSTE de nivel corporativo a las Subdelegaciones de Protección al Salario.

Subdelegación de Vivienda

El 28 de diciembre de 1972 se publicó el decreto de adiciones y reformas a la Ley del ISSSTE, dando origen al Fondo de la Vivienda para los Trabajadores al Servicio del Estado, cuyo objetivo institucional es el de proporcionar el crédito suficiente para dotar de una vivienda cómoda, digna e higiénica a los trabajadores y sus familiares. Con lo que el gobierno federal da cumplimiento a lo dispuesto en el apartado "B" del artículo 123 Constitucional en su fracción XI, inciso I.

Subdelegación de Obras y Mantenimiento

En 1965 año en que se estructuró el Departamento de Mantenimiento General del ISSSTE, las Residencias de Mantenimiento que existían en los Estados, fueron reguladas y controladas en sus procedimientos técnicos y administrativos por este Departamento incluyéndose las gestiones de construcción hasta 1971 al crearse las secciones de obra civil, de equipos electromédicos, equipos electromecánicos para el Valle de México y Unidades Foráneas.

En el año de 1984 la Dirección del ISSSTE encomendó a la Subdirección General de Construcción, Conservación y Mantenimiento crear en las Delegaciones Estatales, los Departamentos de Obras y Mantenimiento Delegacional, con el fin de atender y resolver la problemática técnica y administrativa de las obras y mantenimiento de las instalaciones del Instituto, en forma directa, de acuerdo a su ámbito de competencia y entorno social.

A partir del mes de marzo de 1987, a fin de facilitar la comprensión del proceso de desconcentración, la Subdirección General de Obras y Mantenimiento reestructura los Departamentos de Obras y Mantenimiento a Unidades de Obras y Mantenimiento Delegacional, dependiendo directamente de los Delegados.

TIPO B



ISSSTE

--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	11

En el periodo julio-septiembre de 1990 la Subdirección General de Obras y Mantenimiento, realizó el Programa de Desconcentración de Funciones y Delegación de Facultades a las Delegaciones Estatales y Regionales, autorizándose para ello una estructura a nivel de Subdelegación de Obras y Mantenimiento, dependiendo directamente de los delegados.

Subdelegación de Finanzas

En 1983 y 1984 se realizan modificaciones estructurales que traen consigo la conformación de las Delegaciones con 4 Subdelegaciones y dos áreas staff de las cuales una de ellas se identificaba como Unidad de Planeación y 3 Órganos Colegiados.

La reestructuración administrativa del Instituto llevada a cabo en 1989, dio como resultado la creación de la Subdirección General de Finanzas, con el propósito de vincular la función de tesorería al proceso de la programación, el presupuesto y la contabilidad.

A nivel delegacional las funciones de programación, presupuestación y contabilidad se desarrollaban en dependencia lineal del delegado, mediante la Unidad de Programación y Presupuesto, en tanto que las de Tesorería se llevaban a cabo parcialmente bajo la responsabilidad del Subdelegado de Administración, a través del Departamento de Recursos Financieros. Por tal motivo el 12 de junio de 1989, la H. Junta Directiva mediante el acuerdo no. 32.1123.89 autorizo la transformación de las Unidades de Programación y Presupuesto, incorporando los Departamentos de Recursos Financieros de las Delegaciones del Instituto en Subdelegaciones de Finanzas, unificando así un mismo criterio de organización del ISSSTE tanto a nivel central como en el ámbito delegacional.

Subdelegación de Administración

En la década de los sesentas el modelo de zonas delegacionales se transformó en 7 regiones, que significó el inicio de la aplicación esquemática de las funciones de administración, estas 7 regiones se manejaban por un Jefe Delegacional y en cada estado por un Jefe Estatal.

		TIPO B
--	--	--------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	12

En la década de los ochenta la Ley del ISSSTE se modificó en cinco ocasiones, mismas que se reflejaron en las estructuras de las delegaciones que administran, lo que originó la creación y operación de 4 delegaciones en el Distrito Federal, por lo que se refiere a la Subdelegación de Administración en ese entonces estaba integrada por 4 Departamentos, siendo esta la estructura máxima para las Delegaciones de primer rango, contando además que cada Departamento podría estar integrado con dos oficinas.

A partir de diciembre de 1988, la evolución y dinámica que se imprimió a la organización del Instituto, provocó cambios, tanto en la estructura central como en la delegacional y particularmente en las Subdelegaciones de Administración ya que los Departamentos de Recursos Financieros se transformaron en Subdelegaciones de Finanzas y los Departamentos de Recursos Materiales en Unidades de Abastecimientos.

Por otra parte se reubicó en esta Subdelegación el Departamento de Capacitación y Servicios Educativos que dependía de la Subdelegación de Servicios Sociales y Culturales, además de la creación del Departamento de Informática y la consolidación de las funciones de servicios generales, lo anterior fue en respuesta a las modificaciones de las estructuras de las áreas centrales.

En la década de los noventas las estructuras orgánicas de las delegaciones del Instituto han sufrido diversas modificaciones desde su creación, sus cambios generalmente han obedecido a un reflejo de las reestructuraciones efectuadas en las Áreas Centrales del Instituto.

No obstante a partir de 1991, se fueron implementando y consolidando paulatinamente 4 estructuras orgánicas tipo, una para las Delegaciones Regionales y 3 para las Delegaciones Estatales, que sustentaban la actuación orgánico funcional de las Delegaciones del ISSSTE, sin cambio hasta 1996.

Posteriormente con el objeto de establecer una adecuada articulación entre las normas, lineamientos e instrumentos administrativos en el ámbito delegacional, que contribuya a favorecer el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos como órganos descentralizados del Instituto se dío inicio a la reestructuración orgánica delegacional, efectuada con base en un análisis funcional que integro procesos administrativos antes fragmentados y eliminó duplicidades.

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	13

Asimismo, se procedió a la revisión del marco legal que sustentaba la operación de las Delegaciones, encontrándose que el reglamento para las Delegaciones vigente desde 1988, describía las atribuciones genéricas para una Delegación, el Delegado y los Subdelegados, sin precisar las funciones específicas para cada área que conformaba la estructura orgánica delegacional, por lo que era necesario recurrir al otorgamiento específico de poderes para atender determinadas funciones o bien, aplicar el acuerdo de delegación de facultades expedido en 1987, el cual no era congruente con la estructura orgánica actual del Instituto y carecía de apego a la normatividad establecida por las dependencias globalizadoras de la Administración Pública Federal.

Es así, que la reestructuración orgánica de las Delegaciones es producto del trabajo concensado de análisis y diagnóstico de todas las áreas centrales del Instituto conjuntamente con las propias Delegaciones, la cual fue sometida a consideración de la Junta Directiva del ISSSTE, quien aprobó el nuevo reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de octubre de 1997.

El nuevo Reglamento de las Delegaciones incluye las atribuciones y funciones de la Delegación en su conjunto y precisa las correspondientes a cada uno de los puestos que la integran, así como los órganos colegiados que se constituyen para atender determinadas responsabilidades.

En noviembre de 2005, las Secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, mediante los oficios números SSFP/412/1325 y 307-A-2.-16279, respectivamente, aprobaron y registraron la existencia de sólo dos tipos de estructuras en las delegaciones, las clasificadas como Tipo A y Tipo B, en éste último se sumaron las que antes correspondieron a los tipos C y D.

Con base a este documento que sustenta la actuación y funcionamiento de las delegaciones, se integran las nuevas estructuras orgánicas para las Delegaciones Regionales y Estatales.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	14

3) MARCO JURÍDICO APLICABLE AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Promulgada el día 5 de febrero de 1917, reformada por última vez por Decreto Presidencial publicado en el D.O.F. el 29 de octubre del 2003.

LEYES:**Ley sobre el Contrato de Seguro.**

Publicada en el D.O.F. el 31 de agosto de 1935, reformada por última vez por Decreto publicado el 02 de enero del 2002.

Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Publicada en el D.O.F. el 31 de agosto de 1935, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 Y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 1936, reformada por última vez por Decreto publicado el 17 de mayo del 2001.

Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

Publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1950, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley Federal de Radio y Televisión.

Publicada en el D.O.F. el 19 de enero de 1960, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de noviembre del 2000.

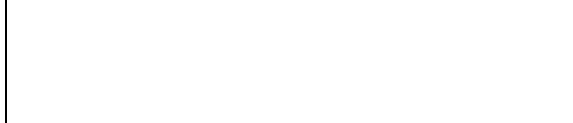
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 constitucional.

Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1963, reformada por última vez por Decreto publicado el 23 de enero de 1998.

Ley Federal del Trabajo.

Publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, reformada por última vez por Decreto publicado el 23 de enero de 1998.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	15

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

Publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1975, reformada por última vez por Decreto publicado el 07 de marzo del 2003.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, reformada por última vez por Decreto publicado el 21 de mayo del 2003.

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal.

Publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1976, reformada por última vez por Decreto publicado el 10 de abril del 2003.

Ley de Coordinación Fiscal.

Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1978, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de marzo del 2002.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de diciembre del 2002.

Ley de Información Estadística y Geográfica.

Publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 1980, reformada por última vez por Decreto publicado el 12 de diciembre de 1983.

Ley Federal de Derechos.

Publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de diciembre del 2002.

Ley General de Bienes Nacionales.

Publicada en el D.O.F. el 08 de enero de 1982, reformada por última vez por Decreto publicado el 31 de diciembre del 2001.

Ley de Planeación.

Publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983, reformada por última vez por Decreto publicado en el D.O.F. el 01 de junio del 2001.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	16
		21 12 2007	

Ley General de Salud.

Publicada en el D.O.F. el 07 de febrero de 1984, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de junio del 2003.

Ley Federal de Vivienda.

Publicada en el D.O.F. el 07 de febrero de 1984, reformada por última vez por Decreto publicado el 01 de abril de 1985.

Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.

Publicada en el D.O.F. el 08 de febrero de 1984, reformada por última vez por Decreto publicado el 09 de mayo de 1995.

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Publicada en el D.O.F. el 14 de enero de 1985, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

Publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1985, reformada por última vez por Decreto publicado el 29 de mayo de 1998.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, reformada por última vez por Decreto publicado el 21 de mayo del 2003.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.

Publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986.

Ley General de Bibliotecas.

Publicada en el D.O.F. el 21 de enero de 1988.

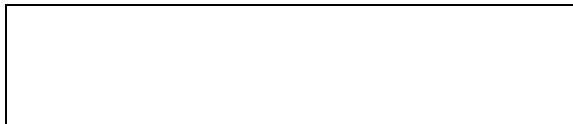
Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

Publicada en el D.O.F. el 28 de enero de 1988, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley de Instituciones de Crédito.

Publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 1990, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	17

Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial.

Publicada en el D.O.F. el 27 de junio de 1991, reformada por última vez por Decreto publicado el 26 de diciembre de 1997.

Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992, reformada por última vez por Decreto publicado el 23 de enero de 1998.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 1992, reformada por última vez por Decreto publicado el 19 de mayo de 1999.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994 reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de mayo del 2000.

Ley del Servicio de Administración Tributaria.

Publicada en el D.O.F. el 15 de diciembre de 1995, reformada por última vez por Decreto publicado el 12 de junio del 2003.

Ley Aduanera.

Publicada en el D.O.F. el 15 de diciembre de 1995, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de diciembre del 2002.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Publicada en el D.O.F. el 23 de mayo de 1996, reformada por última vez por Decreto publicado el 24 de diciembre del 2002.

Ley Federal del Derecho de Autor.

Publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, reformada por última vez por Decreto publicado el 23 de julio del 2003.

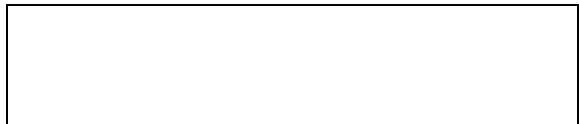
Ley del Registro Nacional de Vehículos.

Publicada en el D.O.F. el 02 de junio de 1998.

Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal.

Publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1998, reformada por última vez por Decreto publicado en la G.O.D.F. el 10 de febrero del 2000.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	18

Ley de los Servicios de Seguridad Prestados por Empresas Privadas.
Publicada en la G.O.D.F. el 18 de enero de 1999.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
Publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999, reformada por última vez por Decreto publicado el 05 de enero del 2000.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Publicada en el D.O.F. el 04 de enero del 2000, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Publicada en el D.O.F. el 04 de enero del 2000, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley General de Protección Civil.
Publicada en el D.O.F. el 12 de mayo del 2000, reformada por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
Publicada en el D.O.F. el 29 de mayo del 2000.

Ley de Fomento para la Lectura y el Libro.
Publicada en el D.O.F. el 08 de junio del 2000.

Ley de Fiscalización Superior de la Federación.
Publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre del 2000.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Publicada en el D.O.F. el 01 de enero del 2002, reformada por última vez por Decreto publicado el 30 de diciembre del 2002.

Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación.
Publicada en el D.O.F. el 18 de enero del 2002.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
Publicada en el D.O.F. el 13 de marzo del 2002.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2002.

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	19

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
Publicada en el D.O.F. el 25 de junio del 2002.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2003.
Publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre del 2002.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
Publicada en el D.O.F. el 8 de octubre del 2003.

REGLAMENTOS:

Reglamento para Agencias de Inhumaciones en el Distrito y Territorios Federales.
Publicado en el D.O.F. el 25 de enero de 1962.

Reglamento para la Comisión Nacional de Auxilios de los Trabajadores del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Asociación Civil.
En vigor a partir del 14 de febrero de 1972 en que fue aprobado por el Tercer Congreso Nacional Ordinario del Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE, Reformado por última vez por acuerdo unánime de la Asamblea General de Asociados durante la celebración del VI Congreso Nacional Ordinario del Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE efectuado el 11 de febrero de 1981.

Reglamento para la fijación de Tarifas a los Servicios Funerarios.
Publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 1976.

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal.
Publicado en el D.O.F. el 18 de noviembre de 1981, reformado por última vez por Decreto publicado el 05 de junio del 2002.

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.
Publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 1982.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
Publicado en el D.O.F. el 29 de febrero de 1984, reformado por última vez por Decreto publicado el 21 de mayo del 2002.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
Publicado en el D.O.F. el 29 de febrero de 1984, reformado por última vez por Decreto publicado el 19 de marzo de 1999.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	20

Reglamento Interior de la Comisión Intersecretarial del Servicio Civil.
Publicado en el D.O.F. el 19 de junio de 1984.

Reglamento de Cementerios del Distrito Federal.
Publicado en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1984.

Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos.
Publicado en el D.O.F. el 20 de febrero de 1985, reformado por última vez por Decreto publicado el 26 de noviembre de 1987.

Reglamento Financiero del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1985, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 13 de octubre de 1988.

Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.
Publicado en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud.
Publicado en el D.O.F. el 31 de octubre de 1986, reformado por última vez por Decreto publicado el 28 de febrero de 1987.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
Publicado en el D.O.F. el 06 de enero de 1987.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
Publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 1988, reformado por última vez por Decreto publicado el 09 de agosto de 1999.

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Publicado en el D.O.F. el 06 de junio de 1988, Modificado por última vez por Nota Aclaratoria publicada el 16 de junio del 2003.

		TIPO B
--	--	--------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	21

Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1988, reformado por última vez por acuerdo publicado el 19 de diciembre del 2000.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional de Investigación en Salud.

Publicado en el D.O.F. el 10 de agosto de 1988.

Reglamento de Seguridad y Vigilancia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 09 de septiembre de 1988.

Reglamento General de Seguridad Radiológica.

Publicado en el D.O.F. el 22 de noviembre de 1988, reformado por última vez por Decreto publicado el 09 de enero de 1989.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Residuos Peligrosos.

Publicado en el D.O.F. el 25 de noviembre de 1988.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, reformado por última vez por Decreto publicado el 07 de abril de 1995.

Reglamento de Afiliación, Vigencia de Derechos y Cobranza del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1990, reformado por última vez por Decreto publicado el 31 de julio del 2000.

Acuerdo de la H. Junta Directiva Número 06.1175.93 por el que se aprueba el Reglamento para los Consejos Médicos de los Hospitales de segundo y tercer niveles de Atención del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Expedido el 31 de mayo de 1993.

Reglamento del Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 14 de junio de 1994, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 05 de abril del 2000.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	22

Reglamento de Comités Técnicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 14 de junio de 1994.

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.

Publicado en el D.O.F. el 23 de noviembre de 1994, reformado por última vez por Decreto publicado el 19 de septiembre del 2003.

Reglamento para la Atención de Asuntos Legales en los que se encuentren involucrados Médicos y/o sus Auxiliares, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Expedido por el Director General el 7 de julio de 1995.

Reglamento de la Ley Aduanera.

Publicado en el D.O.F. el 06 de junio de 1996, reformado por última vez por Decreto publicado el 28 de octubre del 2003.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Publicado en el D.O.F. el 10 de octubre de 1996, reformado por última vez por Decreto publicado el 20 de enero de 1998.

Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.

Publicado en el D.O.F. el 21 de enero de 1997.

Acuerdo número 16.1226.97 por el que se expide el Reglamento para el Trámite de Solicitudes de Reembolso por la Prestación de Servicios Médicos Extrainstitucionales.

Publicado en el D.O.F. el 28 de abril de 1997, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 16 de mayo del 2000.

Acuerdo 22.1233.97 de la Junta Directiva, por el que se aprueba el Reglamento de las Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 01 de octubre de 1997.

Reformado por última vez por Acuerdo publicado en el D.O.F. el 28 de noviembre del 2002.

Reglamento de Insumos para la Salud.

Publicado en el D.O.F. el 04 de febrero de 1998.

Reformas D.O.F. 19 de septiembre del 2003

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	23

Reglamento Interior de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
Publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 1998.

Acuerdo 57.1239.98, mediante el cual se aprueba el 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.

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
Publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998.

Reglamento de Becas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

Reglamento de Bolsa de Trabajo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

Reglamento de Capacitación y Desarrollo Laboral del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

Reglamento de Escalafón del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

Reglamento de Uniformes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Firmado el 1º de octubre de 1998, en vigor a partir del 3 de noviembre del mismo año.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	24

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
Publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999.

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.
Publicado en el D.O.F. el 15 de marzo de 1999.

Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal.
Publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999.

Reglamento Interior del Instituto Nacional del Derecho de Autor.
Publicada en el D.O.F. el 22 de noviembre de 1999.

Reglamento de Tránsito del Distrito Federal.
Publicado en la G.O.D.F. el 30 de noviembre de 1999.

Reglamento de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales.
Publicado en el D.O.F. el 06 de diciembre de 1999.

Acuerdo 28.1256.2000, mediante el cual se expide el Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 18 de abril del 2000.

Acuerdo 29.1256.2000, mediante el cual se expide el Reglamento para la Atención de Quejas Médicas.

Publicado en el D.O.F. el 18 de abril del 2000.

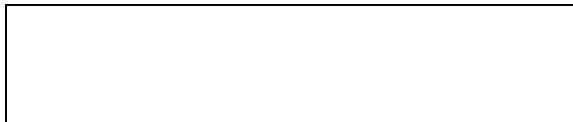
Reglamento de la Ley del Registro Nacional de Vehículos.
Publicado en el D.O.F. el 27 de abril del 2000.

Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Publicidad.
Publicado en el D.O.F. el 04 de mayo del 2000.

Reglamento Interior del Consejo Nacional de Trasplantes.
Publicado en el D.O.F. el 29 de mayo del 2000.

Reglamento sobre Consumo de Tabaco.
Publicado en el D.O.F. el 27 de julio del 2000.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	25

Reglamento Interior del Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.
Publicado en el D.O.F. el 29 de septiembre del 2000.

Acuerdo número 32.1260.2000, mediante el cual la Junta Directiva aprueba el nuevo Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 04 de octubre del 2000, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 16 de diciembre del 2002.

Reglamento Interior de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.
Publicado en el D.O.F. el 17 de noviembre del 2000, reformado por última vez por Decreto publicado el 20 de febrero del 2002.

Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
Publicado en el D.O.F. el 22 de marzo del 2001.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
Publicado en el D.O.F. el 05 de julio del 2001.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Publicado en el D.O.F. el 20 de agosto del 2001.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Publicado en el D.O.F. el 20 de agosto del 2001.

Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación.
Publicado en el D.O.F. el 12 de septiembre del 2001.

Reglamento del Artículo 9º de la Ley de Coordinación Fiscal en materia de registro de obligaciones y empréstitos de Entidades Federativas y Municipios.
Publicado en el D.O.F. el 15 de octubre del 2001.

Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General.
Publicado en el D.O.F. el 30 de octubre del 2001.

Reglamento Interno de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
Publicado en el D.O.F. el 18 de marzo del 2002.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	26

Reglamento Interno del Consejo Nacional de Vacunación.
Publicado en el D.O.F. el 20 de marzo del 2002.

Reglamento de la Comisión Nacional Mixta de Planeación de Recursos Humanos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Suscripto el 17 de mayo del 2002.

Reglamento del Registro Civil del Distrito Federal.
Publicado en la G.O.D.F. el 30 de julio del 2002.

Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación.
Publicado en el D.O.F. el 30 de julio del 2002.
Reformado por ultima vez por Decreto publicado el 9 de septiembre del 2003

Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de Concesiones, Permisos y contenido de las Transmisiones de Radio y Televisión.
Publicado en el D.O.F. el 10 de octubre de 2002.

Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
Publicado en el D.O.F. el 10 de octubre del 2002.

Reglamento Interno del Consejo Nacional para la Prevención y el Control del Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida.
Publicado en el D.O.F. el 05 de noviembre del 2002.

Reglamento Interno del Comité Nacional del Programa de Acción Arranque Parejo en la Vida.
Publicado en el D.O.F. el 21 de noviembre del 2002.

Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
Publicado en el D.O.F. el 21 de enero del 2003.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico de Insumos del Sector Salud.
Publicado en el D.O.F. el 27 de mayo del 2003.

Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
Publicado en el D.O.F. el 11 de junio del 2003.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	27

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Publicado en el D.O.F. el 11 de junio del 2003.

Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Publicado en el D.O.F. el 29 de septiembre del 2003.

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Publicado en el D.O.F. el 17 de octubre del 2003.

Reglamento Interior de la Comisión para la certificación de Establecimientos de Servicios de Salud.

Publicado en el D.O.F. el 22 de octubre del 2003.

Reglamento del Registro Público de Comercio.

Publicado en el D.O.F. el 24 de octubre del 2003.

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Publicado en el D.O.F. el 12 de diciembre del 2003.

OTRAS DISPOSICIONES:

Código de Comercio.

Publicado en el D.O.F. el 07 de octubre de 1889, reformado por última vez por Decreto publicado el 29 de agosto del 2003.

Código Federal de Procedimientos Penales.

Publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 1934, reformado por última vez por Decreto publicado el 19 de diciembre del 2002.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943, reformado por última vez por Decreto publicado el 13 de junio del 2003.

Acuerdo para promover la mejor Capacitación Administrativa y Profesional de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 26 de junio de 1971.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	28

Acuerdo por el que se dispone que las distintas dependencias del Ejecutivo deberán establecer la coordinación adecuada con el ISSSTE, a fin de desarrollar los programas de capacitación para empleados de base.

Publicado en el D.O.F. el 05 de abril de 1973.

Acuerdo por el que la Secretaría de Programación y Presupuesto dictará las medidas necesarias para coordinar las tareas de informática que desarrollen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 16 de enero de 1978.

Código Fiscal de la Federación.

Publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, reformado por última vez por Decreto publicado el 31 de diciembre del 2000.

Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los Servidores Públicos.

Publicado en el D.O.F. el 11 de febrero de 1983.

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud

Publicado en el D.O.F. el 19 de octubre de 1983.

Acuerdo que establece las reglas de operación para la adquisición de medicamentos por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 10 de mayo de 1984.

Acuerdo que establece las reglas de operación para la fijación o modificación de precios de medicamentos y sus materias primas.

Publicado en el D.O.F. el 10 de mayo de 1984.

Acuerdo 12.1074.85 por el que la Junta Directiva aprobó el Convenio de Turno Opcional que celebrará el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE.

Expedido el 14 de febrero de 1985.

Decreto por el que se da a conocer la forma oficial de los certificados de defunción y de muerte fetal.

Publicado en el D.O.F. el 21 de noviembre de 1986.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	29

Lista de materias primas para la elaboración de medicamentos que, de acuerdo con el Artículo 287 Fracción II de la Ley General de Salud y sin perjuicio de las atribuciones de otras dependencias del Ejecutivo Federal, requieren autorización sanitaria de la Secretaría de Salud, para su importación.

Publicada en el D.O.F. el 09 de marzo de 1987.

Lista de los psicotrópicos de los grupos II, III y IV a que se refiere el Artículo 245 de la Ley General de Salud, para los cuales se requiere permiso de importación.

Publicada en el D.O.F. el 09 de marzo de 1987.

Acuerdo que establece la información en español que deberán contener los productos importados y la autorización para usar otros idiomas cuando los productos nacionales se exporten.

Publicado en el D.O.F. el 19 de junio de 1987.

Acuerdo 06.1107.88 por el que la Junta Directiva autorizó al Director General a practicar la revisión de los convenios de reconocimiento de adeudo y forma de pago suscritos a la fecha, con Gobiernos Estatales y Municipales, a fin de insertar una cláusula que faculte a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Tesorería de la Federación, para efectuar las retenciones que se generen con motivo del incumplimiento de dichos convenios, una vez que le sea remitida por el ISSSTE la documentación que acredite el vencimiento de los plazos pactados.

Expedido el 27 de abril de 1988.

Acuerdo 07.1107.88 mediante el cual la Junta Directiva autorizó al Director General para que en los convenios de reconocimiento de adeudo y forma de pago que en un futuro suscriba el Instituto con Gobiernos Estatales y Municipales, se inserte una cláusula que faculte a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Tesorería de la Federación, para efectuar las retenciones que se generen con motivo del incumplimiento de dichos convenios, una vez que le sea remitida por el ISSSTE la documentación que acredite el vencimiento de los plazos pactado.

Expedido el 27 de abril de 1988.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	30

Acuerdo 08.1107.88 mediante el cual La Junta Directiva autorizó la suspensión en el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios que brinda el ISSSTE, a excepción de aquellos de carácter prioritario como el pago de pensiones, indemnizaciones globales, devolución de depósitos del FOVISSSTE y de atención a la salud, a los trabajadores de Gobiernos Estatales y Municipales, en los casos en que no exista disposición para la negociación de los reconocimientos de adeudo que generen con este Instituto.

Expedido el 27 de abril de 1988.

Acuerdo 13.1107.88 mediante el cual la Junta Directiva facultó al Director General para que, en los convenios de reconocimiento de adeudo y forma de pago que apruebe este Órgano de Gobierno, se puedan modificar los montos y las circunstancias de pago, a fin de actualizarlos a la fecha de la suscripción de dichos convenios, cuidando en todo momento los intereses patrimoniales del Instituto.

Expedido el 27 de abril de 1988.

Decreto por el que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y servidores públicos hasta el nivel de Director General en el sector centralizado o su equivalente en el sector paraestatal, deberán rendir al separarse de sus empleos, cargos o comisiones un Informe de los asuntos de sus competencias y entregar los recursos financieros, humanos y materiales que tengan asignados para el ejercicio de sus atribuciones legales, a quienes los substituyan en sus funciones.
Publicado en el D.O.F. el 02 de septiembre de 1988.

Acuerdo mediante el cual se establecen las disposiciones que se aplicarán en la entrega y recepción del despacho de los asuntos a cargo de los titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y de los Servidores Públicos hasta el nivel de Director General en el Sector Centralizado, Gerente o sus equivalentes en el Sector Paraestatal.

Publicado en el D.O.F. el 05 de septiembre de 1988.

Fe de erratas D.O.F. 20 de septiembre de 1988.

Acuerdo 141, por el que se aprueban los programas de estudio de educación física para los niveles de lactantes y maternal, preescolar, primaria y secundaria.

Publicado en el D.O.F. el 05 de septiembre de 1988.

Lista de medicamentos que, con base en lo dispuesto por el artículo 227 de la Ley General de Salud, se determina que Integran los grupos a que se refiere el artículo 226 de dicha Ley en sus fracciones I, II y III.

Publicada en el D.O.F. el 21 de octubre de 1988.

		TIPO B
--	--	---------------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	31

Acuerdo de la H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que delega facultades a la Subdirección General de Prestaciones Económicas del propio Instituto.

Publicado en el D.O.F. el 13 de julio de 1989.

Decreto por el que se dispone que la representación ante los Tribunales Colegiados de Circuito y el Tribunal Fiscal de la Federación, por lo que se refiere al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, tanto a nivel central como delegacional, estará a cargo del titular de la Subdirección General Jurídica de dicho Instituto.

Publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1989.

Instructivo que establece las reglas para la compatibilidad de empleos.

Publicado en el D.O.F. el 23 de julio de 1990.

ACUERDO Número 13.1138.90 por el que la Junta Directiva con fundamento en las fracciones I, VII y XVI del artículo 157 de la Ley del ISSSTE, determina suspender la celebración de convenios de incorporación parcial voluntaria al régimen obligatorio.
Expedido el 27 de agosto de 1990.

Acuerdo 16.1142.90 de la Junta Directiva por el que se determina que las peticiones para imponer a las unidades médicas del Instituto nombres de personas distinguidas, principalmente médicos que hayan tenido relevante actuación profesional, sean atendidas por el Subdirector General Médico, quien al efecto integrará una comisión, en la que participen la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado y la Subdirección General Jurídica, la que, en su caso, emitirá su dictamen en consulta con la Academia Nacional de Medicina
Expedido el 17 de diciembre de 1990.

Decreto por el que se crea el Consejo Nacional de Vacunación.

Publicado en el D.O.F. el 24 de enero de 1991, reformado por última vez por Decreto publicado el julio del 2001.

Manual de servicios al público para la importación y exportación de mercancías sujetas a control sanitario.

Publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 1991.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	32

Lineamientos sobre nuevas reglas en el manejo de disponibilidades financieras del sector público y del mecanismo para su información.

Publicados en el D.O.F. el 12 de junio de 1992.

Reformas D.O.F. el 25 de febrero del 2000.

Manual de servicios al público para la importación de mercancías sujetas a control sanitario de bienes y servicios.

Publicado en el D.O.F. el 19 de junio de 1992.

Acuerdo que adiciona al Reglamento de Escalafón, la carrera institucional de la rama de enfermería.

Firmado el 01 de octubre de 1992, en vigor a partir del 01 de diciembre del mismo año.

Acuerdo que adiciona al Reglamento de Escalafón, la carrera institucional de la rama médica.

Firmado el 01 de octubre de 1992, en vigor a partir del 01 de diciembre del mismo año.

Decreto de promulgación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

Publicado en el D.O.F. el 20 de diciembre de 1993.

Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-003-SSA-1994, para la disposición de órganos y tejidos de seres humanos con fines terapéuticos, excepto sangre y sus componentes.

Publicada en el D.O.F. el 25 de febrero de 1994.

Lineamientos para la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicados en el D.O.F. el 02 de mayo de 1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, de los servicios de planificación familiar.

Publicada en el D.O.F. el 30 de mayo de 1994.

Acuerdo por el que se regula la organización y funcionamiento interno del órgano descentrado denominado Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales.

Publicado en el D.O.F. el 21 de junio de 1994.

		TIPO B
--	--	--------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	33

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA2-1993. Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.

Publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 1994.

Acuerdo por el que se establece el procedimiento para la recepción y disposición de los obsequios, donativos o beneficios en general que reciban los servidores públicos.

Publicado en el D.O.F. el 26 de julio de 1994.

Oficio-Circular mediante el cual se dan a conocer los Lineamientos para la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 19 de agosto de 1994.

Acuerdo por el que se establecen reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 22 de septiembre de 1994, reformadas por última vez por Acuerdo publicado el 13 de agosto del 2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-090-SSA1-1994, Para la organización y funcionamiento de residencias médicas.

Publicada en el D.O.F. el 22 de septiembre de 1994.

Acuerdo por el que se establecen las reglas administrativas en materia del Servicio de Tesorería.

Publicado en el D.O.F. el 18 de noviembre de 1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA2-1993, Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.

Publicada en el D.O.F. el 06 de diciembre de 1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1994, Atención de la mujer durante el embarazo, parto, puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.

Publicada en el D.O.F. el 06 de enero de 1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, Para la prevención y control de enfermedades bucales.

Publicada en el D.O.F. el 06 de enero de 1995.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	34

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993. Para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.
Publicada en el D.O.F. el 17 de enero de 1995.

Acuerdo por el que se delega al Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la facultad de imponer sanciones administrativas a las instituciones de crédito, entidades financieras y demás participantes en los sistemas de ahorro para el retiro.

Publicado en el D.O.F. el 17 de mayo de 1995.

Acuerdo por el que se delega en el Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la facultad de emitir disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse la operación de los sistemas de ahorro para el retiro.

Publicado en el D.O.F. el 17 de mayo de 1995.

Circular número 004/95 ISSSTE-FOVISSSTE mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas al procedimiento para la unificación de cuentas individuales SAR dentro de una misma institución de crédito o entidad financiera autorizada.

Publicada en el D.O.F. el 08 de septiembre de 1995.

Circular número 002/95 ISSSTE-FOVISSSTE mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas al procedimiento para el traspaso de cuentas individuales SAR.

Publicada en el D.O.F. el 11 de septiembre de 1995.

Circular número 005/95 ISSSTE-FOVISSSTE mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas a la operación de cuentas individuales SAR inactivas.

Publicada en el D.O.F. el 11 de septiembre de 1995.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	35

Norma Oficial Mexicana NOM-004-NUCL-1994, Clasificación de los desechos radiactivos.

Publicada en el D.O.F. el 04 de marzo de 1996.

Acuerdo 26.1214.96 por el que la Junta Directiva expide el procedimiento para la donación de bienes en especie y efectivo, y el otorgamiento de permisos a favor de la Unidad de Promoción Voluntaria del ISSSTE, A.C.

Expedido el 20 de marzo de 1996.

Resolución que prorroga la vigencia de las constancias de integración nacional y/o de proveedor expedidas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial a las empresas que se indican.

Publicada en el D.O.F. el 29 de marzo de 1996.

Circular número 003/96 ISSSTE-FOVISSSTE, mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, reglas generales relativas al procedimiento para la entrega de información al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicada en el D.O.F. el 12 de abril de 1996.

Circular número 001/96 IMSS-INFONAVIT-ISSSTE-FOVISSSTE, mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, reglas generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los trabajadores sujetos a las leyes del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas a la información que en forma periódica deberán entregar a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Publicada en el D.O.F. el 12 de abril de 1996.

Oficio-Circular número 801.1.0444 de la Subsecretaría de Egresos relativo a la aplicación oportuna de las aportaciones del 5% al Fondo de la Vivienda del FOVISSSTE.

Publicado en el D.O.F. el 06 de mayo de 1996.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	36

Acuerdo 8.1215.96 mediante el cual se autoriza que los adeudos por concepto de cuotas y aportaciones a cargo de las entidades, gobiernos estatales o municipales y agrupaciones y/o descuentos a cargo de trabajadores contribuyentes, incorporados voluntariamente por convenio al régimen obligatorio de la Ley del ISSSTE, que se determinen conforme a lo previsto por dicha Ley, excepcionalmente sean cubiertos mediante la forma de pago en especie.

Publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 1996.

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Publicado en el D.O.F. el 03 de junio de 1996.

Acuerdo 8.1216.96 mediante el cual se autoriza el establecimiento de Comités Desconcentrados de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en las Delegaciones Estatales y Regionales, en el Fondo de la Vivienda, en el Sistema Integral de Tiendas y Farmacias y en el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre.

Publicado en el D.O.F. el 12 de junio de 1996, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 29 de mayo del 2001.

Acuerdo número 4.1218.96 mediante el cual se autoriza la constitución de Comités Desconcentrados de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en los hospitales regionales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 08 de agosto de 1996. reformado por última vez por Acuerdo publicado el 29 de mayo del 2001

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para la ejecución de los programas que garanticen la administración eficiente de los inmuebles de propiedad federal y su mejoramiento y conservación constantes, cuando en los mismos se alojen distintas oficinas gubernamentales.

Publicado en el D.O.F. el 23 de septiembre de 1996.

Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud.

Publicado en el D.O.F. el 25 de septiembre de 1996.

Acuerdo para la adopción y uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población.

Publicado en el D.O.F. el 23 de octubre de 1996.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	37

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos 1996.

Publicado en el D.O.F. el 15 de noviembre de 1996, actualizado por última vez por Acuerdo publicado el 03 de octubre del 2003.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para el arrendamiento de inmuebles por parte de las dependencias de la Administración Pública Federal, en su carácter de arrendatarias.

Publicado en el D.O.F. el 03 de febrero de 1997.

Acuerdo 18.1226.97 por el que la Junta Directiva expide las Bases generales para la recepción, registro y control de donativos en efectivo y donaciones en especie, a favor del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Expedido el 25 de marzo de 1997, reformadas por última vez por Acuerdo 27.1273.2002 del 18 de abril del 2002

Acuerdo por el que se determinan los servidores públicos que deberán presentar declaración de situación patrimonial, en adición a los que se señalan en la ley de la materia.

Publicado en el D.O.F. el 04 de abril de 1997.

Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la Administración Pública deberán remitir a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los proveedores para que estos acrediten su personalidad en los procedimientos de licitación pública.

Publicado en el D.O.F. el 11 de abril de 1997.

Acuerdo que establece lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 07 de mayo de 1997.

Lineamientos relativos a la integración del reglamento tipo que deberán adoptar los administradores de inmuebles ocupados por distintas oficinas gubernamentales, para su administración, rehabilitación, mejoramiento, conservación y mantenimiento constantes.

Publicados en el D.O.F. el 14 de mayo de 1997.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	38

Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico.

Publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 1997, actualizado por última vez por Acuerdo Publicado el 1º de octubre del 2003.

Acuerdo mediante el cual se da a conocer el Programa para el establecimiento del Registro Nacional de Ciudadanos y la expedición de la Cédula de Identidad Ciudadana.

Publicado en el D.O.F. el 30 de junio de 1997

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en los procedimientos de contratación de seguros de bienes patrimoniales y de personas.

Publicado en el D.O.F. el 04 de agosto de 1997.

Oficio 345-119 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por el que se establece que se deberá realizar una inversión no menor al 30% en valores gubernamentales.

Expedido el 13 de agosto de 1997.

Cuadro básico y catálogo de biológicos y reactivos del Sector Salud 1997.

Publicado en el D.O.F. el 29 de septiembre de 1997, actualizado por última vez por Acuerdo publicado el 6 de agosto del 2002.

Acuerdo 15.1234.97 por el que la Junta Directiva modifica su Acuerdo 26.1214.96, por el que se autorizo otorgar a favor de la Unidad de Promoción Voluntaria del ISSSTE, A.C., diversas donaciones respecto de bienes muebles de desecho o de bienes muebles inventariables, así como las aportaciones que recibieran por el otorgamiento de permisos de uso de espacios que determinará el Instituto, para el efecto de que estas donaciones se entiendan conferidas a favor de la actual Asociación Nacional del Servicio Social Voluntario A.C. Expedido el 24 de octubre de 1997.

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expiden los manuales que se indican.

Publicado en el D.O.F. el 12 de diciembre de 1997.

Cuadro Básico y Catálogo de Material de Curación y Prótesis 1997.

Publicado en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1997, actualizado por últimavez por Acuerdo publicado el 30 de julio del 2001.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	39

Oficio-Circular por el que se dan a conocer los Lineamientos y Procedimiento para el Control, Seguimiento y Cobro de las Sanciones Económicas, Multas y Pliegos de Responsabilidades.

Publicado en el D.O.F. el 15 de enero de 1998.

Acuerdo 12.1236.97 mediante el cual se expiden las reglas para el otorgamiento de créditos para vivienda a los jubilados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1998.

Acuerdo por el que se autoriza la constitución del Comité de Medicina del Trabajo.

Publicado en el D.O.F. el 17 de febrero de 1998

Acuerdo por el que se delega en los CC. Subdirector General Jurídico, Subdirector de lo Contencioso y Jefe de Servicios de Asuntos Administrativos y Laborales; Delegados, y en el Director y Subdirector de Administración del Sistema Integral de

Tiendas y Farmacias, todos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, las facultades que se indican.

Publicado en el D.O.F. el 17 de febrero de 1998, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 3 de diciembre de 1998.

Oficio-Circular 401-T-4722, relativo al pago de obligaciones fiscales por concepto de retenciones del Impuesto Sobre la Renta.

Publicado en el D.O.F. el 16 de marzo de 1998.

Acuerdo por el que se relacionan las especialidades farmacéuticas susceptibles de incorporarse al Catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables y se determinan las pruebas que deberán aplicárseles.

Publicado en el D.O.F. el 19 de marzo de 1998, adicionado por última vez por Acuerdo publicado el 23 de junio del 2003.

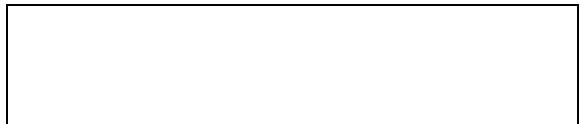
Catálogo de medicamentos genéricos intercambiables.

Publicado en el D.O.F. el 17 de agosto de 1998, actualizado por última vez por Acuerdo publicado el 28 de noviembre del 2003.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos a que se sujetará la guarda, custodia y plazo de conservación del Archivo Contable Gubernamental.

Publicado en el D.O.F. el 25 de agosto de 1998.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES****ISSSTE**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	40

Norma Oficial Mexicana NOM-137-SSA1-1995, Información regulatoria-Especificaciones generales de etiquetado que deberán ostentar los dispositivos médicos, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera.
Publicada en el D.O.F. el 18 de noviembre de 1998.

Acuerdo 7.1246.98 mediante el cual se autoriza la creación del Comité Institucional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención a la Salud.
Publicado en el D.O.F. el 25 de noviembre de 1998.
Reformas D.O.F. 19 de diciembre del 2000.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Procedimientos para la Contratación de Servicios.
Publicado en el D.O.F. el 03 de diciembre de 1998.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para la Afectación, Baja y Destino Final de Bienes Muebles; Insumos Médicos y Reactivos Caducos y/o en Mal Estado y Ropa Hospitalaria.
Publicado en el D.O.F. el 30 de diciembre de 1998.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Organización Delegacional.
Publicado en el D.O.F. el 30 de diciembre de 1998.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Normas y Procedimientos para el Ejercicio del Presupuesto Institucional.
Publicado en el D.O.F. el 30 de diciembre de 1998.

Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Trasplantes, como una comisión intersecretarial de la administración pública federal, que tendrá por objeto promover, apoyar y coordinar las acciones en materia de trasplantes que realizan las instituciones de salud de los sectores público, social y privado.
Publicado en el D.O.F. el 19 de enero de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-130-SCFI-1998, Requisitos de información para los servicios de remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentren en los mismos.

Publicada en el D.O.F. el 02 de febrero de 1999.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	41

Reglas de carácter general para prestar servicios de recepción de formas oficiales y recaudar los ingresos federales por parte de las instituciones de crédito.
Publicadas en el D.O.F. el 17 de marzo de 1999.

Relación de órganos colegiados formalmente constituidos y que se encuentran operando en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 1999.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité y Subcomité Técnico de Dictaminación y de la Comisión Dictaminadora Delegacional de Solicituds de Reembolso.

Publicado en el D.O.F. el 06 de abril de 1999.

Acuerdo Número 36.1251.99 por el que la Junta Directiva autoriza la creación del Comité para la Aplicación del Programa de Ahorro de Energía, cuyo objeto será el fomentar el manejo de ahorro de energía eléctrica en los inmuebles del Instituto.
Expedido el 15 de abril de 1999.

Acuerdo Número 37.1251.99 por el que la Junta Directiva autoriza la constitución del Comité para Fomentar el Manejo Ambiental de los Recursos en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Expedido el 15 de abril de 1999.

Código Penal Federal.

Publicado en el D.O.F. el 18 de mayo de 1999, reformado por última vez por Decreto publicado el 12 de junio del 2003.

Circular 001/1999 ISSSTE-FOVISSSTE, mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito operadoras de cuentas individuales SAR, modificaciones a las reglas generales relativas al procedimiento para la entrega de información al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 1999.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para el Trámite de Solicituds de Reembolso por Prestaciones de Servicios Médicos Extrainstitucionales.

Publicado en el D.O.F. el 25 de junio de 1999.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	42

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Atención al Envejecimiento.
Publicada en el D.O.F. el 12 de agosto de 1999.

Normas y Bases para la Cancelación de Adeudos incobrables.
Publicadas en el D.O.F. el 6 de septiembre de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico.
Publicada en el D.O.F. el 30 de septiembre de 1999, modificada por Resolución publicada el 22 de agosto del 2003.

OFICIO-CIRCULAR mediante el cual se informa del procedimiento que deberá observarse en la contratación de adquisiciones, arrendamientos, obra pública y servicios, en lo relativo a la acreditación de los proveedores y contratistas de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
Publicado en el D.O.F. el 20 de octubre de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Publicada en el D.O.F. el 29 de octubre de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, Para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.
Publicada en el D.O.F. el 17 de noviembre de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, Para la atención integral a personas con discapacidad.
Publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 1999.

Acuerdo de la Directora General por el que se expide el Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 01 de diciembre de 1999.

Acuerdo de la Directora General por el que se expide el Manual de Procedimientos para Pago y Control del Ejercicio de Tiempo Extra, Guardias y Suplencias
Publicado en el D.O.F. el 01 de diciembre de 1999.

TIPO B

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	43

Circular 05/1999 ISSSTE-FOVISSSTE, mediante la cual se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, modificaciones a las Reglas Generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas al procedimiento para el retiro de saldos de las subcuentas del Fondo de la Vivienda, con el fin de destinarlos a la amortización de créditos para vivienda otorgados por el ISSSTE.

Publicada en el D.O.F. el 01 de diciembre de 1999.

Circular F 4.2.1, por la que se autoriza a las Instituciones de Fianzas expedir fianzas en moneda extranjera.

Publicada en el D.O.F. el 14 de diciembre de 1999.

Acuerdo mediante el cual la Junta Directiva del Instituto autorizó la creación del Comité de Informática del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 14 de diciembre de 1999, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 04 de octubre del 2002.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-NUCL-1999. Requerimientos para la calificación y entrenamiento del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes.

Publicada en el D.O.F. el 28 de diciembre de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-170-SSA1-1998, Para la práctica de anestesiología.

Publicada en el D.O.F. el 10 de enero del 2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

Publicada en el D.O.F. el 13 de enero del 2000.

Acuerdo de la Directora General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por le que se autoriza la creación de la Comisión de Apoyo para la Inversión en Equipo Médico e Insumos para la Salud del Instituto.

Publicada en el D.O.F. el 24 de enero del 2000.

Acuerdo 34.1255.99, mediante el cual la Junta Directiva del Instituto autoriza a la Directora General para delegar facultades a favor del Subdirector General Jurídico y de Relaciones Laborales.

Publicado en el D.O.F. el 25 de febrero del 2000.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	44

Acuerdo por el que se establecen las reglas para la determinación y acreditación del grado de contenido nacional, tratándose de procedimientos de contratación de carácter nacional.

Publicado en el D.O.F. el 03 de marzo del 2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-1993, Etiquetado de Medicamentos.

Publicada en el D.O.F. el 10 de abril del 2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-020-SSA2-1994, Para la prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia.

Publicada en el D.O.F. el 11 de abril del 2000.

Acuerdo 35.1258.2000 por el que la Junta Directiva aprueba la actualización de la tarifa de viáticos nacionales e internacionales para servidores públicos del Instituto con base en el punto 3.2. de la Norma de Comisiones, Viáticos Nacionales, Viáticos internacionales y Pasajes para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Expedido el 13 de abril del 2000.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-197-SSA1-2000, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales generales y consultorios de atención médica especializada.

Publicado en el D.O.F. el 17 de abril del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento de los Subcomités Institucional y Desconcentrado de Revisión de Bases.

Publicado en el D.O.F. el 12 de mayo del 2000.

Condiciones Generales de Trabajo 2000 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

En vigor a partir del 15 de mayo del 2000, fecha en que fueron depositadas en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

Norma Oficial Mexicana NOM-036-SCFI-2000. Prácticas comerciales-Requisitos de información en la contratación de servicios funerarios.

Publicada en el D.O.F. el 15 de mayo del 2000.

Código Civil Federal.

Publicado en el D.O.F. el 29 de mayo del 2000.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	45

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para el Control de Bienes Muebles Inventariables del Instituto. Publicado en el D.O.F. el 15 de junio del 2000.

Acuerdo por el que se expiden los Manuales de Organización de las Comisiones Consultivas Nacional y Estatales de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Sector Público Federal.

Publicado en el D.O.F. el 04 de julio del 2000.

Acuerdo por el que se expide el Programa de Prevención de riesgos del Trabajo, para las dependencias y entidades afiliadas al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 04 de julio del 2000.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía.

Publicado en el D.O.F. el 09 de agosto del 2000.

Reglas generales para operaciones de fianzas y reafianzamientos en moneda extranjera celebradas por instituciones de fianzas.

Publicadas en el D.O.F. el 21 de agosto del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos de la Cuenta Corriente.

Publicado en el D.O.F. el 24 de agosto del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos de las Cuentas de Enlace.

Publicado en el D.O.F. el 24 de agosto del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se delega en los Subdirectores de lo Contencioso, Consultivo y Notariado y Bienes Inmuebles, las facultades que se indican.

Publicado en el D.O.F. el 29 de agosto del 2000.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	46

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para Evaluar y Determinar la Factibilidad de los Proyectos de Inversión.

Publicado en el D.O.F. el 12 de septiembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos de Importaciones.

Publicado en el D.O.F. el 13 de septiembre del 2000.

OFICIO Circular mediante el cual se establece el Registro de Cuentas de Depósito e Inversión de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 26 de septiembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Informática del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 26 de septiembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para la Recepción de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo Contratados.

Publicado en el D.O.F. el 27 de septiembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos de Capacitación.

Publicado en el D.O.F. el 29 de septiembre del 2000.

Acuerdo por el que se expide el clasificador por objeto del gasto para la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 13 de octubre del 2000, modificado por última vez por Oficio Circular publicado el 06 de Noviembre del 2003.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para las Delegaciones.

Publicado en el D.O.F. el 16 de octubre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Procedimientos para el Manejo, Control y Aplicación de los Recursos Provenientes del FONDEN (Fondo de Desastres Naturales).

Publicado en el D.O.F. el 17 de octubre del 2000.

		TIPO B
--	--	---------------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	47

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Delegaciones.
Publicado en el D.O.F. el 30 de octubre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento del Consejo Consultivo Delegacional.
Publicado en el D.O.F. el 30 de octubre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión de Administración y Programación Delegacional.

Publicado en el D.O.F. el 30 de octubre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Procedimientos para el Abastecimiento Regional.

Publicado en el D.O.F. el 02 de noviembre del 2000

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Medicina del Trabajo.

Publicado en el D.O.F. el 06 de noviembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE por el que se expide el Manual de Organización de Hospitales Regionales.

Publicado en el D.O.F. el 09 de noviembre del 2000.

Acuerdo de la Directora General del ISSSTE, por el que se expide el Manual de Organización de las Unidades Médicas del Primer Nivel de Atención.

Publicado en el D.O.F. el 23 de noviembre del 2000.

Acuerdo por el que se establecen las Reglas para la Aplicación del Margen de Preferencial en el Precio de los Bienes de Origen Nacional, respecto de los importados, tratándose de procedimientos de contratación de carácter internacional.

Publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2000.

Acuerdo por el que se crea la Comisión para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal, como una comisión intersecretarial de carácter permanente.

Publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño.
Publicada en el D.O.F. el 09 de febrero del 2001.

		TIPO B
--	--	--------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	48

Norma para el otorgamiento de estímulos por productividad, eficiencia y calidad en el desempeño a los Servidores Públicos de las Dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicada en el D.O.F. el 28 de febrero del 2001.

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 30 de mayo del 2001.

Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 30 de mayo del 2001.

Acuerdo 39.1264.2001, mediante el cual se dan a conocer las normas, medidas, criterios y bases generales en materia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, que se deberán observar durante el ejercicio fiscal del año 2001 en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 07 de junio del 2001.

Acuerdo 27.1266.2001 por el que la Junta Directiva del ISSSTE aprueba la constitución de Subcomités de Revisión de Bases de Licitación, en cada uno de los 48 Comités Desconcentrados de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Instituto.

Expedido el 19 de junio del 2001.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Salud 2001-2006

Publicado en el D.O.F. el 21 de septiembre del 2001.

Programa Nacional de Salud 2001-2006

Publicado en el D.O.F. el 21 de septiembre del 2001.

Acuerdo por el que se dan a conocer a las dependencias y entidades qué productos objeto de una licitación internacional, deberán incluir en sus bases, la manifestación de los licitantes referentes a que sus propuestas económicas, no se cotizan en condiciones de prácticas desleales de comercio internacional.

Publicado en el D.O.F. el 27 de septiembre del 2001.

Norma Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

Publicada en el D.O.F. el 24 de octubre del 2001.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	49

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Acción Arranque Parejo en la Vida.
Publicado en el D.O.F. el 30 de octubre del 2001.

Acuerdo 36.1270.2001 de la Junta Directiva del ISSSTE por el que aprueba el Programa Institucional 2001-2006.

Expedido el 13 de diciembre del 2001.

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento de los Comités Desconcentrados de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Fondo de la Vivienda y del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias, y de los Comités Desconcentrados de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública de las Delegaciones Regionales y Estatales, Hospitales Regionales y del Centro Médico Nacional 20 de Noviembre.

Publicado en el D.O.F. el 27 de febrero del 2002.

Acuerdo que establece las disposiciones de ahorro en la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2002.

Publicado en el D.O.F. el 28 de febrero del 2002.

Oficio circular por el que se dan a conocer los formatos a que se refiere el artículo décimo séptimo transitorio del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2002, relativos a la información que deben presentar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal respecto de los bienes patrimoniales que mantengan asegurados.

Publicado en el D.O.F. el 28 de febrero del 2002.

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expide el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité y Subcomité Técnico de Evaluación de Quejas Médicas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 11 de marzo del 2002.

Acuerdo 38.1273.2002 por el que la Junta Directiva autoriza la Designación del Dr. Fernando Viveros Castañeda, Subdirector General Jurídico, como el servidor público del primer nivel que suplirá las ausencias temporales del Director General., Expedido el 18 de abril del 2002.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	50

Acuerdo que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos, a través de medios de comunicación electrónica.

Publicado en el D.O.F. el 19 de abril del 2002.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial denominado Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 22 de abril del 2002.

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 22 de abril del 2002.

Acuerdo 3.1272.2002 mediante el cual se aprueban las Reglas para la operación de créditos para vivienda a los trabajadores derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 24 de abril del 2002, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 02 de diciembre del 2002.

Acuerdo 10.1272.2002 mediante el cual se aprueban los factores para la evaluación de solicitudes de crédito para vivienda, aplicables para el Programa Extraordinario de Créditos para Vivienda a los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 24 de abril del 2002.

Acuerdo 11.1272.2002 mediante el cual se aprueba la calificación mínima que deberán reunir las solicitudes de crédito para vivienda aplicables al Programa Extraordinario de Créditos para Vivienda a los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 24 de abril del 2002.

Acuerdo 12.1272.2002 mediante el cual se aprueban los montos máximos de crédito para vivienda que se otorgarán en el Programa Extraordinario de Créditos para Vivienda a los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 24 de abril del 2002, reformado por última vez por acuerdo publicado el 24 de junio del 2003..

Acuerdo 13.1272.2002 mediante el cual se aprueba la tasa de interés que devengarán los créditos para vivienda que se otorguen en el Programa Extraordinario de Créditos para Vivienda a los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 24 de abril del 2002.

		TIPO B
--	--	--------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	51

Norma Oficial Mexicana NOM-067-SCFI-2002, Prácticas comerciales-requisitos de información para la prestación de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares.

Publicada en el D.O.F. el 05 de junio del 2002.

Acuerdo por el que se establece que las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, deberán comprar medicamentos genéricos intercambiables

Publicado en el D.O.F. el 07 de junio del 2002.

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expide el Manual de Organización de la Estancia de Bienestar y Desarrollo Infantil.

Publicado en el D.O.F. el 14 de junio del 2002.

Acuerdo de la Junta Directiva 35.1275.2002 mediante el cual se autoriza crear el Comité Institucional de Atención a Programas Federales (CIAPF).

Publicado en el D.O.F. el 29 de julio del 2002.

Oficio-Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 31 de julio del 2002.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 03 de septiembre del 2002, reformado por última vez por Acuerdo publicado el 26 de diciembre del 2002.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección Civil 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 20 de septiembre del 2002.

Programa Nacional de Protección Civil 2001-2006.

Publicado en el D.O.F. el 20 de septiembre del 2002.

Acuerdo para la difusión y transparencia del marco normativo interno de la gestión gubernamental.

Publicado en el D.O.F. el 06 de diciembre del 2002.

Decreto que establece las bases para el pago de aguinaldo o gratificación de fin de año correspondiente al 2002.

Publicado en el D.O.F. el 12 de diciembre del 2002.

		TIPO B
--	--	--------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	52

Lista de unidades de enlace de la Administración Pública Federal, en materia de acceso a la información.

Publicada en el D.O.F. el 12 de diciembre del 2002.

Acuerdo por el que se autoriza la creación del Comité de Bienes Muebles del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y se aprueban las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Destino Final y Baja de Bienes Muebles de dicho Instituto.

Publicado en el D.O.F. el 18 de diciembre del 2002, reformado por ultima vez por diverso publicado el 19 de mayo del 2003.

Acuerdo por el que se autoriza la creación del Comité de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenación de Bienes Inmuebles del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y se aprueban las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenación de Bienes Inmuebles de dicho Instituto.

Publicado en el D.O.F. el 23 de diciembre del 2002 reformado por ultima vez por diverso publicado el 10 de julio del 2003.

Acuerdo por el que se establece que las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud sólo deberán utilizar los insumos establecidos en el cuadro básico para el primer nivel de atención médica y, para el segundo y tercer nivel, el catálogo de insumos.

Publicado en el D.O.F. el 24 de diciembre del 2002.

Decreto por el que se establece el Sistema de Cartillas Nacionales de Salud.

Publicado en el D.O.F. el 24 de diciembre del 2002.

Fe de erratas D.O.F. 28 de febrero del 2003.

Decreto del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

Publicado en el D.O.F. el 24 de diciembre del 2002.

Resolución del H. Consejo de Representantes de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes a partir del 1º de enero de 2003.

Publicada en el D.O.F. el 26 de diciembre del 2002.

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2003.

Publicado en el D.O.F. el 30 de diciembre del 2002.

Fe de erratas Anexo 11 D.O.F. 22 de abril del 2003.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	53

Oficio No. SACN/200/006/2003 por el que la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo comunica el tipo de cambio aplicable para la conversión de umbrales a moneda nacional para las compras del sector público derivados de los Tratados de Libre Comercio TLC México – Costa Rica, TLC México – Bolivia y TLC G-3 (- Venezuela – Colombia)

Expedido el 22 de enero del 2003.

Oficio No. SACN/200/006/2003 Bis por el que la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo comunica el tipo de cambio aplicable para la conversión de umbrales a moneda nacional para las compras del sector público derivados de los Tratados de Libre Comercio, TLCAN (México – EUA- Canada), TLC México – Nicaragua, TLC AECL (México Asociación Europea de Libre Comercio) y TLC México - TLCUE (México Comunidad Europea y sus Estados Miembros).

Expedido el 22 de enero del 2003.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la orientación, planeación, autorización, coordinación y supervisión de las estrategias, los programas y las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración pública Federal, para el ejercicio fiscal 2003.

Publicado en el D.O.F. el 9 de enero de 2003.

Oficio-circular que establece el mecanismo para fijar el monto de la renta que se aplicará durante el año 2003, para continuar la ocupación de los inmuebles arrendados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y para la contratación de nuevos arrendamientos.

Publicado en el D.O.F. el 29 de enero del 2003.

Acuerdo de la Junta Directiva por el que se aprueban las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obra Pública del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 11 de febrero del 2003.

TIPO B



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	54

Acuerdo por el que se delegan en el Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro la facultad de conocer de los incumplimientos, violaciones y contravenciones a las disposiciones normativas que regulan los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como la facultad de imponer a los participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y a sus consejeros, directores, administradores, contralores normativos, funcionarios, apoderados, agentes y empleados las sanciones administrativas que correspondan, en términos de lo dispuesto en los artículos 99 y 100 de la ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Publicado en el D.O.F. el 14 de febrero del 2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental – Salud ambiental – Residuos peligrosos biológico-infecciosos – clasificación y especificaciones de manejo.

Publicada en el D.O.F. el 17 de febrero del 2003.

Acuerdo por el que se establecen las reglas para la celebración de licitaciones públicas internacionales de conformidad con los tratados de libre comercio.

Publicado en el D.O.F. el 28 de febrero del 2003.

Acuerdo por el que se delegan en el Vicepresidente Jurídico y en el Director General Jurídico de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro la facultad de conocer de los incumplimientos, violaciones y contravenciones a las disposiciones normativas que regulan los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como la facultad de imponer a los participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y a sus consejeros, directores, administradores, contralores normativos, funcionarios, apoderados, agentes y empleados las sanciones administrativas que correspondan, en términos de lo dispuesto en los artículos 99 y 100 de la ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Publicado en el D.O.F. el 03 de marzo del 2003.

Resolución Miscelánea Fiscal para 2003.

Publicada en el D.O.F. el 31 de marzo de 2003, modificada por última vez por resolución publicada el 26 de noviembre del 2003.

Recomendaciones para la identificación de información reservada o confidencial por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicadas en el D.O.F. el 1º de abril del 2003.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	55

Acuerdo por el que se aprueban reformas a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestación de Servicios de cualquier Naturaleza del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Publicado en el D.O.F. el 08 de abril del 2003.

Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2003.

Publicadas en el D. O. F. el 17 de abril de 2003 modificadas por última vez por resolución publicada el 10 de octubre del 2003.

Oficio Circular por el que se dan a conocer las Disposiciones a que se refiere el primer párrafo del artículo vigésimo transitorio del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2003, por las que se determinan los formatos y medios electrónicos a través de los cuales las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben remitir el inventario actualizado de los bienes con que cuentan a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Publicado en el D.O.F. el 30 de abril del 2003.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 30 de mayo del 2003.

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.

Publicado en el D.O.F. el 03 de junio del 2003.

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se crea el Comité de Mejora Regulatoria y se expide su Manual de Integración y Funcionamiento.

Publicado en el D.O.F. el 06 de junio del 2003.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección.

Publicado en el D.O.F. el 12 de junio del 2003.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	56

Acuerdo del Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por el que se expedan los Lineamientos Generales para la Dictaminación en Materia de Medicina del Trabajo.
Publicado en el D.O.F. el 16 de junio del 2003.

Acuerdo por el que se establecen las Reglas para la aplicación del requisito de contenido nacional en los procedimientos de contratación de obras públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
Publicado en el D.O.F. el 15 de julio del 2003.

Circular 001/2003 ISSSTE-FOVISSSTE, Reglas Generales mediante las cuales se notifica a las instituciones de crédito y entidades financieras autorizadas operadoras de cuentas individuales SAR, modificaciones a las Reglas Generales sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro de los trabajadores sujetos a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, relativas a la información que deben entregar las dependencias y entidades públicas al cubrir las aportaciones relativas al Sistema de Ahorro para el Retiro y las aportaciones al fondo de la vivienda.

Publicada en el D.O.F. el 13 de agosto del 2003.

Relación de entidades paraestatales de la Administración Pública Federal.
Publicada en el D.O.F. el 14 de agosto del 2003.

Lineamientos generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
Publicados en el D.O.F. el 18 de agosto del 2003.

Acuerdo por el que se dan a conocer los casos de excepción sobre el contenido nacional a requerir en los procedimientos de contratación de obras públicas para proyectos llave en mano o integrados mayores, convocados bajo la cobertura de los capítulos de compras del sector público contenidos en los tratados de libre comercio.
Publicado en el D.O.F. el 05 de septiembre del 2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB/2002. Señales y avisos para protección civil. Colores, formas y símbolos a utilizar.
Publicada en el D.O.F. el 17 de septiembre del 2003.

Acuerdo que establece las Reglas del Fondo para la Prevención de Desastres Naturales (FOPREDEN).
Publicado en el D.O.F. el 1º de octubre del 2003.

		TIPO B
--	--	---------------



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

ISSSTE

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	57

Acuerdo por el que se establece la Estrategia de Prevención y Promoción de la Salud durante la Línea de Vida.

Publicado en el D.O.F. el 23 de octubre del 2003.

Lineamientos relativos a la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales y de personas que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Publicado en el D.O.F. el 24 de octubre del 2003.

Disposiciones para la microfilmación o grabación de libros, registros y documentos relativos a las operaciones activas, pasivas y de servicios, así como a la contabilidad de las instituciones de crédito.

Publicadas en el D.O.F. el 25 de noviembre del 2003.

Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-002-SSA2-2003. Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.

Publicada en el D.O.F. el 26 de noviembre del 2003.

TIPO B



--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

58

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL**

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	59

ÍNDICE

A) UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

1. Procedimiento para la Elaboración y Difusión de Productos Impresos en las Delegaciones Estatales.
2. Procedimiento para la Producción y Difusión de Productos Audiovisuales, a través de tiempos oficiales en las Delegaciones Estatales.
3. Procedimiento para la Elaboración del Resumen Informativo.
4. Procedimiento para la Publicación de Inserciones Estatales en el Diario Oficial de la Federación.
5. Procedimiento para la Publicación de Documentos Informativos Periodísticos Institucionales.
6. Procedimiento para la Elaboración, Seguimiento y Control de Campañas de Difusión en Delegaciones.
7. Procedimiento para la Difusión de Inserciones Publicitarias.
8. Procedimiento para la Elaboración del Programa Delegacional de Comunicación Social Institucional.
9. Procedimiento para la Atención de Inconformidades captadas en las Delegaciones Estatales.
10. Procedimiento para el envío de información actualizada del Sistema de Directorios Institucionales.
11. Procedimiento para la Atención del Derechohabiente en Módulos de Orientación y a través del Buzón de Opinión.
12. Audiencias Públicas.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



ISSSTE

--

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
60

13. Atención al Derechohabiente, a través de Módulos Itinerantes
14. Atención al Derechohabiente 2º Nivel de Atención a la Salud

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	61

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Procedimiento:1. Para la Elaboración y Difusión de Productos impresos en las Delegaciones Estatales

Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social

Subdirección de Área:

Jefatura de Servicios:Programas de Comunicación

Jefatura de Departamento:C. Ignacio Armando Ramírez Becerra.

Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2.

Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F.

Tel. 51409617 Ext. 12144

Procedimiento:2. Procedimiento para la Producción y Difusión de productos Audiovisuales, a través de Tiempos Oficiales en las Delegaciones Estatales

Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social

Subdirección de Área:

Jefatura de Servicios:Programas de Comunicación

Jefatura de Departamento:Lic. María Rosalba Morales González.

Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2.

Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F.

Tel. 51409617 Ext. 12145

Procedimiento:3. Procedimiento para la Elaboración del Resumen Informativo

Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social

Subdirección de Área:

Jefatura de Servicios:Información y Difusión

Jefatura de Departamento:Lic. José Antonio Vega Pérez.

Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2.

Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F.

Tel. 51409617 Ext. 12131

Procedimiento:4. Procedimiento para la Publicación de Inserciones Estatales en el Diario Oficial de la Federación

Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social

Subdirección de Área:

Jefatura de Servicios:Información y Difusión

Jefatura de Departamento:Lic. Javier Saldaña López.

Av. Plaza de la República No. 140. Piso 3.

Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F.

Tel. 51409617 Ext. 12111

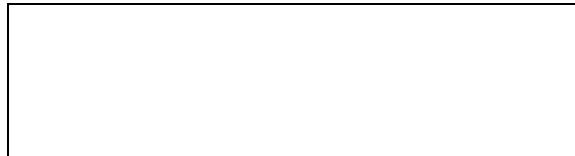
Procedimiento:5. Procedimiento para la Publicación de Documentos Informativos Periodísticos Institucionales

Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social

Subdirección de Área:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



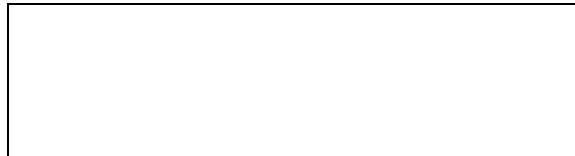
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	62

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL
Jefatura de Servicios:Información y Difusión
Jefatura de Departamento:Lic. José Antonio Vega Pérez. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2. Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F. Tel. 51409617 Ext. 12131
Procedimiento:6. Procedimiento para la Elaboración, Seguimiento y Control de Campañas de Difusión en Delegaciones Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Servicios:Programas de Comunicación Jefatura de Departamento:C. Ignacio Armando Ramírez Becerra. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2. Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F. Tel. 51409617 Ext. 12144
Procedimiento:7. Procedimiento para la Difusión de Inserciones Publicitarias Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Servicios:Información y Difusión Jefatura de Departamento:Lic. José Antonio Vega Pérez. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2. Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F. Tel. 51409617 Ext. 12131
Procedimiento:8. Procedimiento para la Elaboración del Programa Delegacional de Comunicación Social Institucional Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Servicios:Información y Difusión Jefatura de Departamento:Lic. Roberto Briseño Miranda. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 3. Col. Tabacalera. C.P. 06030 D.F. Tel. 51409617 Ext. 12227
Procedimiento:9. Procedimiento para la Atención de Inconformidades captadas en las Delegaciones Estatales Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Servicios:Relaciones Públicas

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	---------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	63

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	
Jefatura de Departamento:Lic. Jorge Fernández. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2. Col. Tabacalera. C.P. 06030. D.F. Tel. 51409617 Ext. 12149	Procedimiento:10. Procedimiento para el envío de Información actualizada del Sistema de Directorios Institucionales
Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Servicios:Relaciones Públicas	Subdirección o Coordinación General:Coordinación General de Comunicación Social Subdirección de Área: Jefatura de Departamento:Lic. Jorge Fernández. Av. Plaza de la República No. 140. Piso 2. Col. Tabacalera. C.P. 06030. D.F. Tel. 51409617 Ext. 12149
Subdirección o Coordinación General:Subdirección General Jurídica Subdirección de Área:Atención al Derechohabiente Jefatura de Servicios:Orientación e Información	Procedimiento:11. Procedimiento para la Atención del Derechohabiente en Módulos de Orientación y a través del Buzón de Opinión
Jefatura de Departamento:Lic. Aurora Miranda Matus. Insurgentes Sur 716. Piso 2. Col. Del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 3100 México, D.F. Tel. 53401243, 5340 0780 Ext. 13393 y 13393	Subdirección o Coordinación General:Subdirección General Jurídica Subdirección de Área:Atención al Derechohabiente Jefatura de Servicios:Orientación e Información
Jefatura de Departamento:Lic. Aurora Miranda Matus. Insurgentes Sur 716. Piso 2. Col. Del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 3100 México, D.F. Tel. 53401243, 5340 0780 Ext. 13393 y 13393	Procedimiento:12. Audiencias Públicas Subdirección o Coordinación General:Subdirección General Jurídica Subdirección de Área:Atención al Derechohabiente Jefatura de Servicios:Orientación e Información
Jefatura de Departamento:Lic. Aurora Miranda Matus. Insurgentes Sur 716. Piso 2. Col. Del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 3100 México, D.F. Tel. 53401243, 5340 0780 Ext. 13393 y 13393	Procedimiento:13. Atención al Derechohabiente, a través de Módulos Itinerantes Subdirección o Coordinación General:Subdirección General Jurídica Subdirección de Área:Atención al Derechohabiente Jefatura de Servicios:Orientación e Información
Jefatura de Departamento:Lic. Aurora Miranda Matus. Insurgentes Sur 716. Piso 2. Col. Del Valle. Del. Benito Juárez. C.P. 3100 México, D.F. Tel. 53401243, 5340 0780 Ext. 13393 y 13393	TIPO B



ISSSTE



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	64

PRONTUARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Procedimiento:14. Atención al Derechohabiente 2º Nivel de Atención a la Salud

Subdirección o Coordinación General:Subdirección General Jurídica

Subdirección de Área:Atención al Derechohabiente

Jefatura de Servicios:Orientación e Información

Jefatura de Departamento: Lic. Aurora Miranda Matus
Insurgentes Sur 716. Piso 2. Col. Del Valle.
Del. Benito Juárez. C.P. 3100 México, D.F.
Tel. 53401243, 5340 0780 Ext. 13393 y 13393

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

65

1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MATERIAL IMPRESO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

66

1. OBJETIVO

GESTIONAR ANTE LOS MEDIOS IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INTITUCIONAL QUE DETERMINE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO LA QUE AUTORICE A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DEL INSTITUTO EN EL ÁMBITO JURISDICCIONAL DE LAS DELEGACIONES ESTATALES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN, INTEGRAR EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
2. CORRESPONDERÁ A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DE LAS DELEGACIONES, QUE LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS, ANUNCIOS, AVISOS, NOTAS INFORMATIVAS, ETC, SE AJUSTEN A LAS REGLAS QUE DICTE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN Y CUENTEN CON LA APROBACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
3. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL QUE TODA CONVOCATORIA PARA LICITACIÓN DE OBRA PÚBLICA A QUE SE REFIERE LA LEY DE ADQUISICIONES Y OBRAS PÚBLICAS, SEA PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, ANEXANDO CHEQUE CERTIFICADO O PAGO EN EFECTIVO
4. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, LLEVAR UN CONTROL CONSECUITIVO DE INSERCIÓNES Y DETERMINAR LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AL CIERRE MENSUAL POR ÁREA.
5. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ELABORAR LOS DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PAGO (CUENTA POR LIQUIDAR CERTIFICADA, CONTRA-RECIBO Y RELACIÓN DE CUENTAS POR LIQUIDAR CERTIFICADAS), EN LAS QUE INVARIABLEMENTE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL BENEFICIARIO.
6. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, VERIFICAR QUE LAS INSERCIÓNES SE PUBLIQUEN LOS DÍAS SEÑALADOS Y QUE CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

67

7. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL QUE LA FACTURA DE LA ORDEN DE INSERCIÓN CUMPLA CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS INDISPENSABLES EN CUANTO A LA PUBLICACIÓN Y TARIFA CONTRATADOS, ASÍ COMO CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FISCALES CORRESPONDIENTES.
8. PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS IMPRESOS, BÁSICAMENTE EN PERIÓDICOS Y REVISTAS DE CIRCULACIÓN NACIONAL QUE CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, A TRAVÉS DE LA SUBSECRETARÍA DE NORMATIVIDAD Y MEDIOS, DEBERÁ ELABORARSE LA ORDEN DE INSERCIÓN CORRESPONDIENTE. EN EL CASO DE TRATARSE DE TRÍPTICOS, CARTELES, POSTERS, NO SERÁ NECESARIO CUMPLIR CON DICHO REQUISITO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

No. de Página

68

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN	Inicia el Procedimiento Elaboran Programa Anual de Comunicación Social y lo envían a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe información, consolida y elabora con base en la asignación presupuestal, el Programa Anual de Comunicación Social de la Delegación. Lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
3	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe, analiza y autoriza el Programa Anual de Comunicación y lo regresa a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social de la Delegación.
4	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe el Programa Anual e informa vía oficio, a las Unidades Administrativas de la Delegación, de la autorización del mismo y anexa.
5	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACION	Recibe oficio con el Programa Anual autorizado. Elabora oficio de solicitud de apoyo para difusión mediante inserción en prensa y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
6	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de solicitud con material impreso a difundir anexo y verifica disponibilidad presupuestal. ¿Existe presupuesto?
6.1		NO, informa por escrito a la Unidad Administrativa de la Delegación la improcedencia. Regresa a la actividad 5.
6.2		SÍ, Diseña bocetos del material solicitado y lo remite por oficio a la Unidad Administrativa solicitante para visto bueno.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
	21	12	2007
			69

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
7	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN	Recibe material impreso a difundir junto con oficio y revisa. ¿Es correcto?
7.1		NO, informa por escrito a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social de las correcciones que requiere el trabajo y regresa material.
7.2		Sí, regresa material y solicita que se proceda a su elaboración.
8	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe material a difundir y cotiza el trabajo solicitado de acuerdo a las especificaciones técnicas del mismo.
9		Remite cotización del servicio a la Unidad Administrativa Delegacional mediante oficio, para selección del prestador del mismo.
10	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN	Recibe y analiza cotizaciones, elige prestador del servicio e informa por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
11	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y envía a impresión archivo electrónico, solicitando al Prestador del Servicio una prueba de impresión (cromaline o roll) para visto bueno anexando copia de la solicitud.
12	PRESTADOR DEL SERVICIO	Recibe material, inicia el trabajo solicitado con base en las especificaciones técnicas y los tiempos de impresión acordados y envía prueba a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
13	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe prueba de impresión y revisa. ¿Es correcta?

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
	21	12	2007
			70

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
13.1		NO, informa por escrito al prestador del servicio, solicita las correcciones necesarias y presenta nuevamente. Regresa a la actividad 12.
13.2		Sí, solicita el tiraje total al prestador del servicio.
14	PRESTADOR DEL SERVICIO	Recibe solicitud y entrega tiraje a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
15	UNIDAD DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe el tiraje impreso acompañado de archivos y remite por oficio el tiraje a la Unidad Administrativa solicitante.
16	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN	Recibe tiraje y difunde el material impreso, guarda algunos ejemplares para archivo y facturación. Recaba y conserva los acuses de recibo correspondientes.
17		Recibe factura del prestador del servicio en original y tres copias. Envía a la Subdelegación de Administración para trámite de pago.
18	SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	Recibe factura en original y 3 copias, revisa y turna al Departamento de Finanzas.
19	DEPARTAMENTO DE FINANZAS	Recibe y tramita el pago, conforme al procedimiento "14. PROCEDIMIENTO DE PAGOS VARIOS, A TRAVÉS DE BANCA ELECTRÓNICA Y CHEQUES. EMISIÓN DESCONCENTRADA" Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

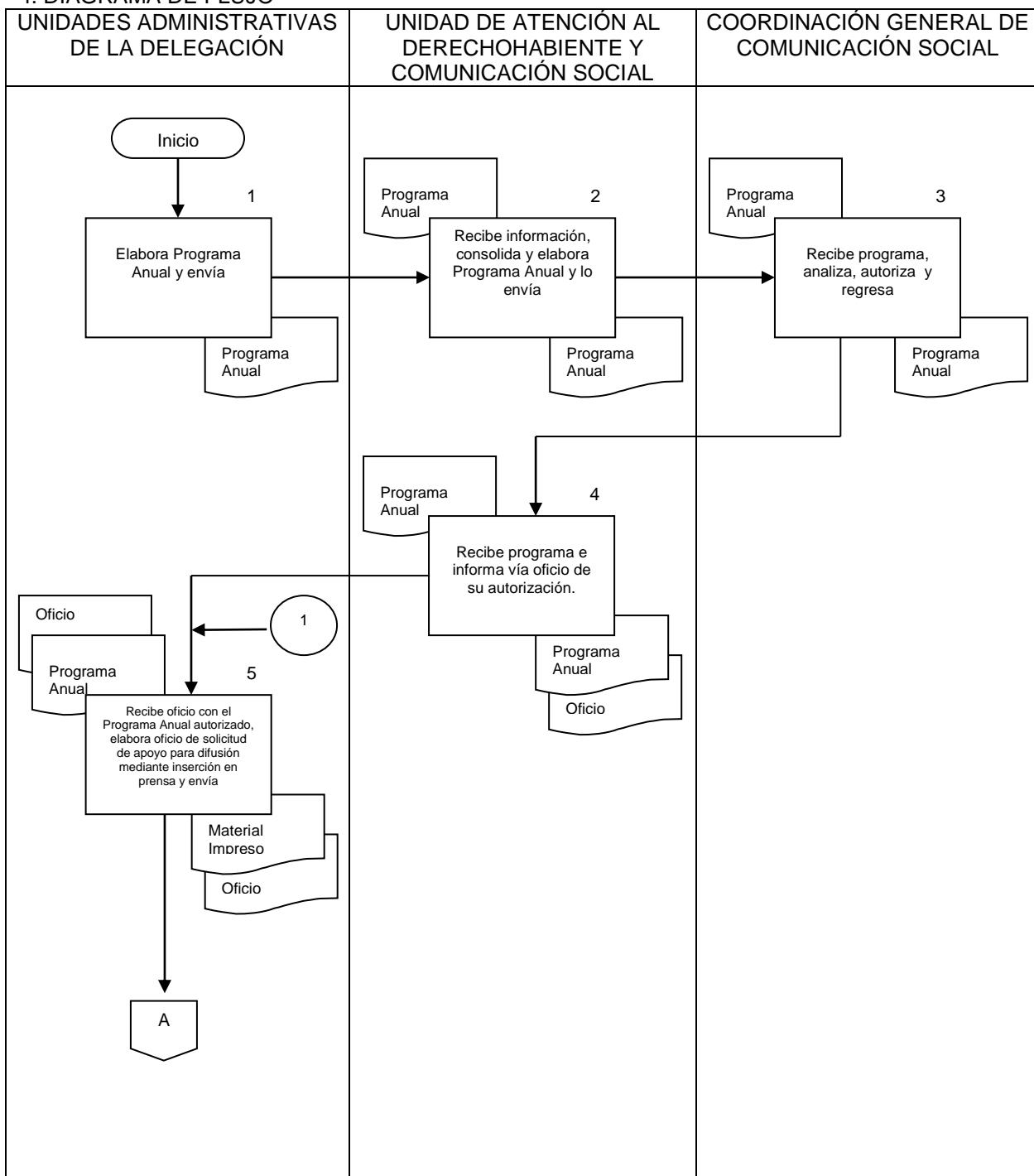
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

71

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

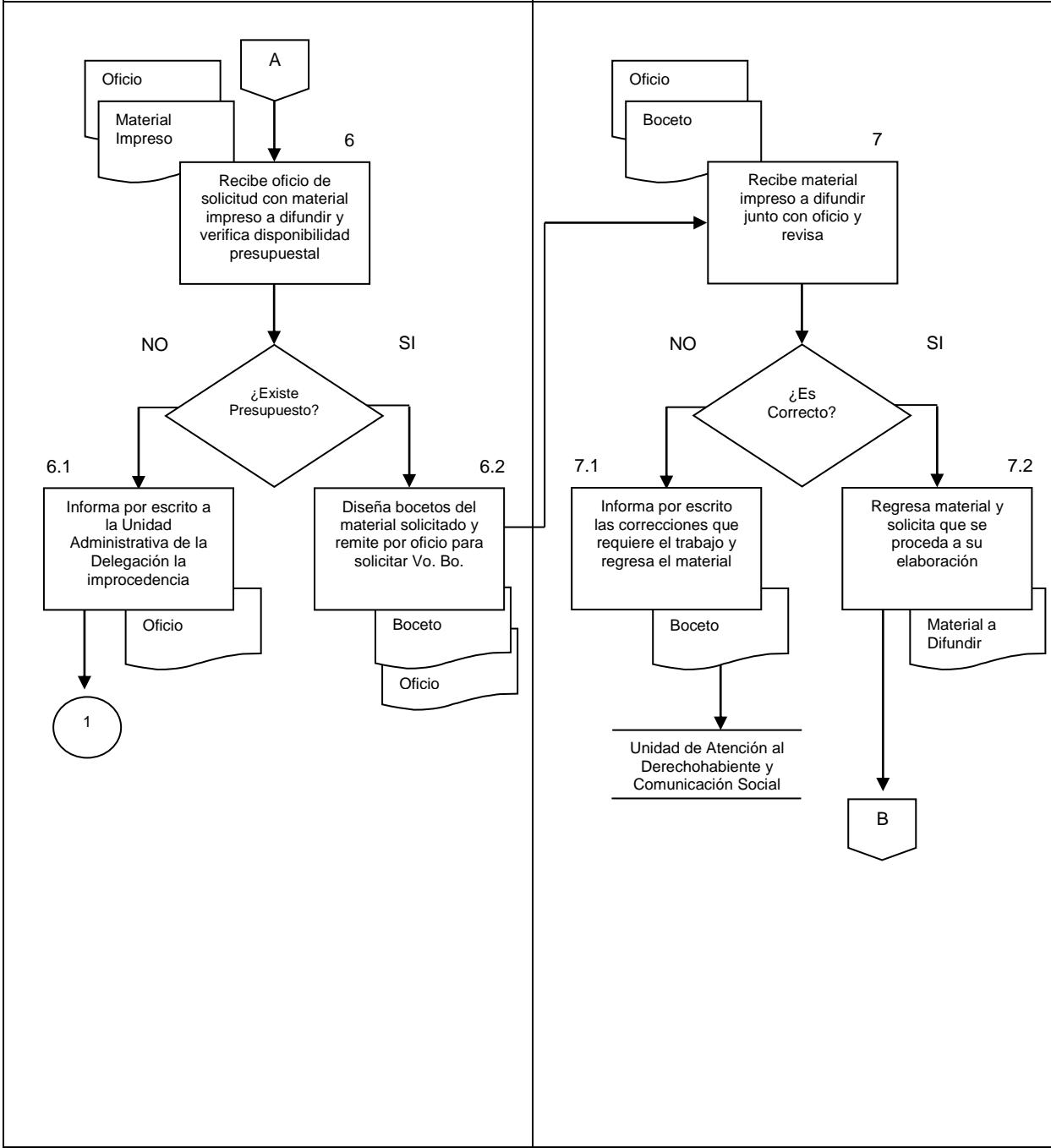
21 12 2007

No. de Página

72

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL**

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA
DELEGACIÓN**



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

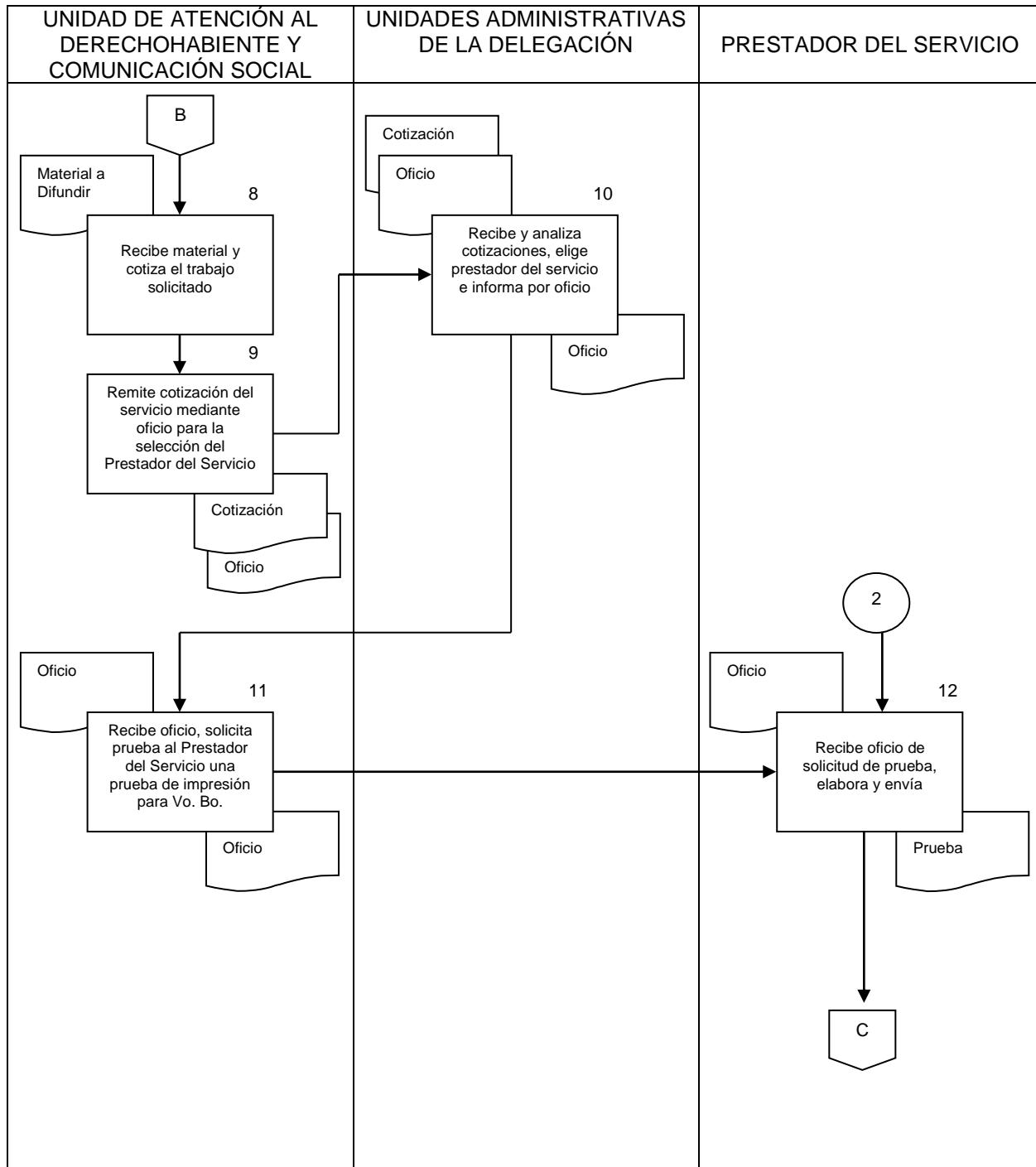
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

73



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

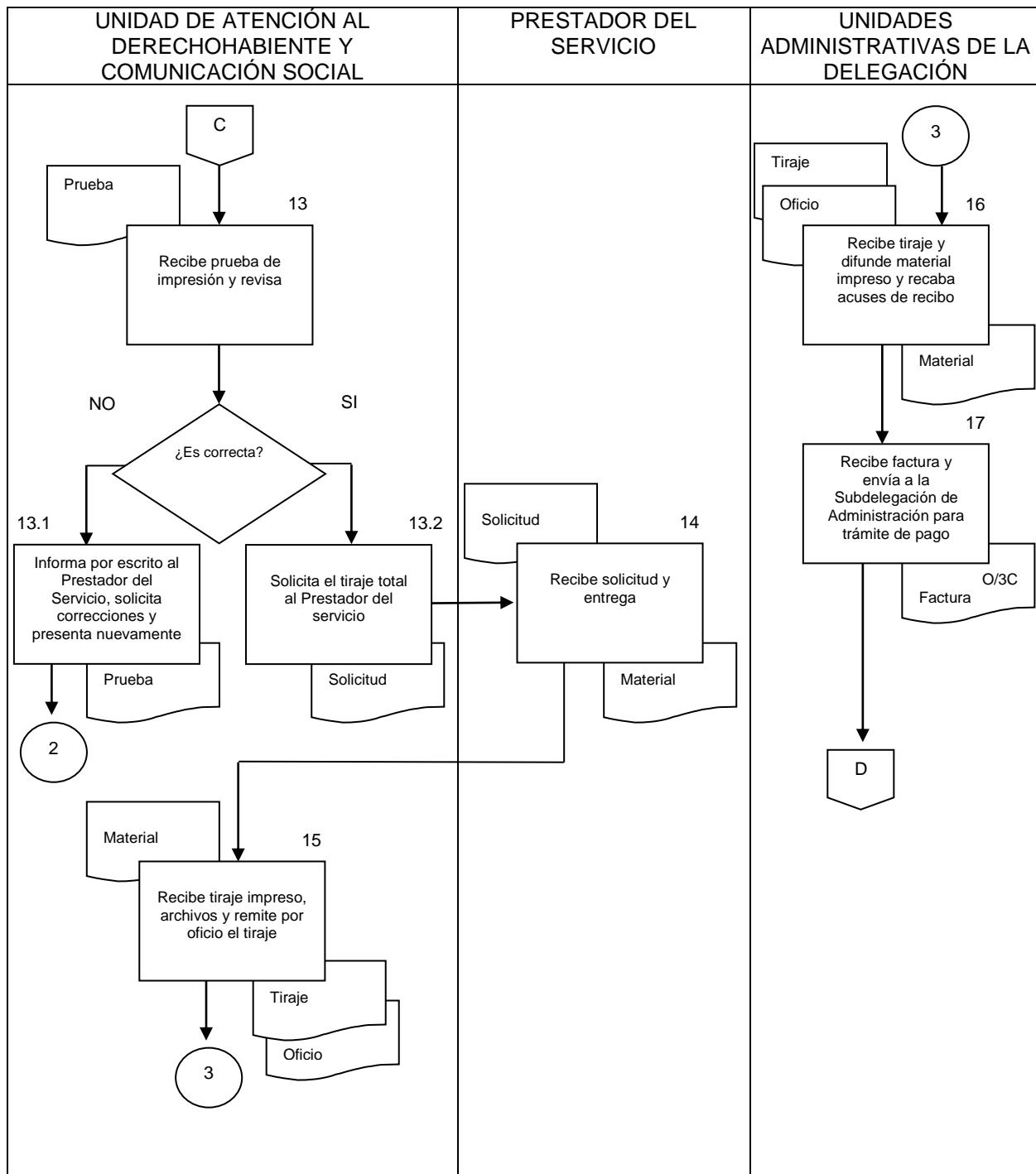
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

74



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

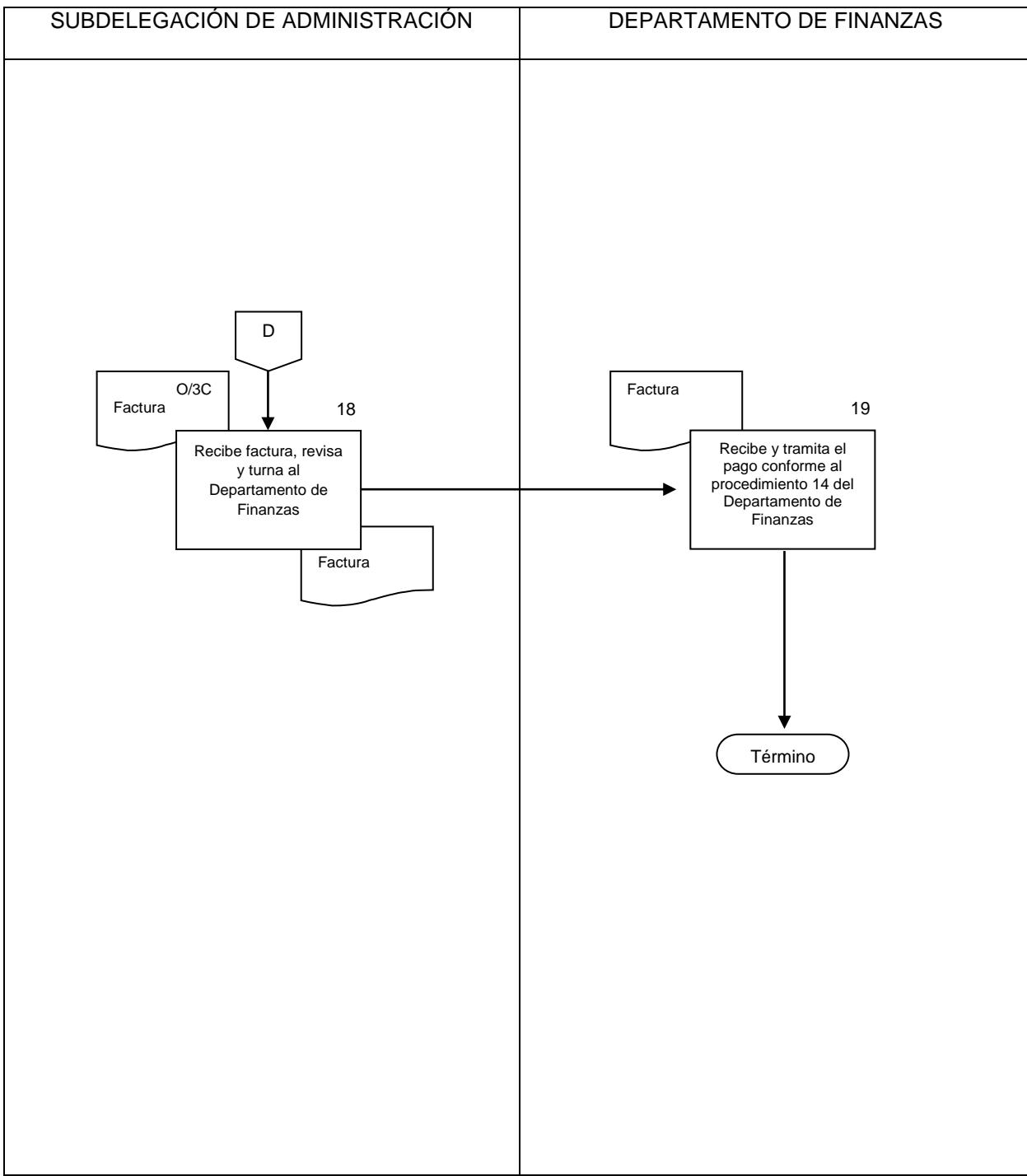
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

75



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
76

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Productos impresos	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe del Área usuaria

6. REFERENCIAS

Información Institucional, Inserciones en Prensa Escrita y Electrónica

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Orden de Inserción, Cuenta por Liquidar Certificada

8. ANEXOS

- a. Cuenta por Liquidar Certificada
- b. Orden de Inserción
- c. Programa Anual de Comunicación Social
"Solicitar formato e instructivo del 'Anexo c' al área normativa vigente".

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción

Nombre

Nombre

Nombre

Elaboró

Revisó

Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

77

8. ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

79

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

ANVERSO																							
1	NÚMERO DE LA CUENTA PAGADORA	El número que le corresponde a la Unidad Responsable de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto																					
2	FECHA DE EXPOSICIÓN DIA/MES/AÑO	Con seis dígitos se anotará la fecha en que se formule la Cuenta por Liquidar Certificada utilizando dos dígitos para el día, mes y año.																					
3	NÚMERO	<p>El número de la Cuenta por Liquidar Certificada se anotará con tres dígitos: los tres primeros corresponden a la clave de la Unidad Responsable, guión; en los tres siguientes se anotará la clave del Área Administrativa o Centro de Trabajo, guión; y los cinco dígitos restantes serán el número consecutivo de la Cuenta por Liquidar Certificada iniciando cada año con el 00001.</p> <p>Ejemplo:</p> <table><thead><tr><th>U.R.</th><th>CENTRO DE TRABAJO</th><th>NÚMERO</th></tr></thead><tbody><tr><td>200</td><td>201</td><td>00001</td></tr><tr><td>200</td><td>201</td><td>00002</td></tr><tr><td>200</td><td>201</td><td>00003, ETC.</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>00001</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>00002</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>0003, ETC.</td></tr></tbody></table>	U.R.	CENTRO DE TRABAJO	NÚMERO	200	201	00001	200	201	00002	200	201	00003, ETC.	028	200	00001	028	200	00002	028	200	0003, ETC.
U.R.	CENTRO DE TRABAJO	NÚMERO																					
200	201	00001																					
200	201	00002																					
200	201	00003, ETC.																					
028	200	00001																					
028	200	00002																					
028	200	0003, ETC.																					

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	80

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada	Clave del formato:
---	--------------------

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

4	HOJA _____ DE _____	Se anotará el número consecutivo de la hoja correspondiente y el número total de las hojas que integran la Cuenta por Liquidar Certificada. Ejemplo: Nº DE 2 (en la primera hoja) 2 (en la segunda hoja)
5	UNIDAD RESPONSABLE	El nombre que corresponda a la Unidad Responsable de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto
6	SÍRVASE PAGAR EL IMPORTE NETO DE LA PRESENTE CUENTA	El importe neto en pesos y centavos con número y letra
7	BENEFICIARIO	Deberá anotarse el nombre completo de la Razón Social del Beneficiario y el R.F.C. (con este nombre se emitirá el pago correspondiente)
8	CLAVE Y CENTRO DE TRABAJO	La clave y el nombre que corresponda al Centro de Trabajo que expida la Cuenta por Liquidar Certificada, de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
9	MONEDA EXTRANJERA	Sólo se utilizará cuando se deba pagar en moneda extranjera.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
81

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

9.1	CLAVE	En este espacio se anotarán dos dígitos para identificar el tipo de moneda.
9.2	NOMBRE	El nombre de la moneda extranjera.
9.3	IMPORTE	El importe a pagar en moneda extranjera.
9.4	TIPO DE CAMBIO	Se anotará el tipo de cambio que existe vigente en el momento que la Tesorería General expida el pago.
10	Nº SEC.	Es el número consecutivo que se asignará a cada una de las claves presupuestarias que se incluyen en la Cuenta por Liquidar Certificada, iniciando con el número 001.
11	CLAVE PRESUPUESTARIA	Se anotará la clave presupuestaria completa desagregada de acuerdo a los siguientes campos:
	CAMPO CLAVE DE OPERACIÓN	2 Se anotará la clave del tipo de operación presupuestaria a realizar por la Unidad Responsable o Centro de Trabajo.
	FUNCIÓN	2 Clasificación Sectorial del Gasto Público del Instituto
	SUBFUNCIÓN	2 Clasificación específica de la participación del Instituto en el Sector Público.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

82

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

	PROGRAMA SECTORIAL 2	Programa que regirá el desempeño de las actividades del Instituto.
	PROGRAMA ESPECIAL 2	Programa que relaciona las prioridades del desarrollo del Programa Sectorial del Instituto.
	CAMPO ACTIVIDAD INSTITUCIONAL 3	Programa que identifica las actividades a realizar por el Instituto.
	PROYECTO INSTITUCIONAL O DE INVERSIÓN 4	Proyecto que determina la estrategia de ejecución de un Programa Sectorial y/o Especial. Proyecto que identificará las Adquisiciones de Capital y Obra Pública a realizar por el Instituto.
	REGIONALIZACIÓN 2	Ubicación del ámbito geográfico donde el Instituto realiza la prestación de un servicio y/o de la Inversión Física
	UNIDAD RESPONSABLE 3	Clave de la Unidad Responsable que ejecutará la actividad institucional de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	CENTRO DE TRABAJO 3	Clave del Centro de Trabajo que corresponda en base al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	MUNICIPIO 3	Clave del Municipio que corresponda en base al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

83

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

	AUXILIAR	2	La clave del auxiliar que corresponde de acuerdo al catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	PARTIDA PRESUPUESTAL	4	Identificación del destino económico de los recursos conforme a la Clasificación por Objeto del Gasto del Instituto.
	TIPO DE PAGO	2	Código numérico que identifica el destino del gasto en forma específica (Partida Presupuestal) de acuerdo a la Clasificación por Objeto del Gasto del Instituto.
	DÍGITO VERIFICADOR	1	Las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas registrarán el gasto en las siguientes claves de las Partidas Puentes: 2999 y 3999 para la apertura del Fondo Revolvente; 2898 y 3898 Gastos Sujetos a Comprobar y 1999 para anticipos de sueldo. Cuando se trate de Pago de Operaciones Ajenas, se deberá registrar en los conceptos de Gasto 8100 y 8200 las Operaciones Ajenas a Terceros y 8300 las Operaciones Ajenas Recuperables.

EJEMPLO:															
Clave de Oper..	Fun- ción	Sub. Fun- ción	Prog. Sect	Prog. Esp.	Activ. Instit.	Proy. Instit.	Regio- Naliza- Invers	Unid. Resp	Centro De Trab.	Muni- cipio	Auxiliar	Partid. Ptal.	Tipo de pago.	Dígito Verif.	
09	08	02	01	00	437	K101	28	028	202	002	01	6102	10	0	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	84
		21 12 2007	

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada	Clave del formato:
---	--------------------

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

12	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Se anotará la Clave del Documento de Referencia comprobatorio del pago, utilizando las siglas que se indican al reverso del formato de la Cuenta por Liquidar Certificada
12.1	TIPO	
12.2	NÚMERO	El número que corresponda al documento de pago. (factura, recibo, etc.,.).
13		
13.1	ANTECEDENTES DE COMPROMISO	Se anotará la clave del documento con el que se registró el compromiso, utilizando las siglas según se trate: Contrato (CO), Fondo Presupuestario (FP), Contrato al Comercio Internacional (CI), Orden de Trabajo (OT) y Oficio (OF).
13.2	TIPO	
13.2	NÚMERO	El número que corresponda al documento de compromiso: (contrato de obra, etc.)
		Nota: Si el número de contrato tiene registrado el año, deberá anotarse después de un guion y siempre C-0012-97

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	85

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada	Clave del formato:
---	--------------------

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

14	CONCEPTO	En esta columna se deberá anotar, según el caso: La descripción del concepto (Seguros, Nóminas, Créditos del Instituto, etc). La palabra anticipo y el porcentaje otorgado, cuando el pago sea por este concepto; en el siguiente renglón se anotarán las siglas del impuesto al valor agregado (I.V.A) Si el pago es por Estimación de Contrato de Obra, se deberá anotar la palabra Estimación y el número que le corresponda a la misma; y en el siguiente renglón las siglas del impuesto al valor agregado (I.V.A).
15	IMPORTE	
15.1	BRUTO	Esta columna se utilizará para anotar el importe Bruto en moneda nacional (en pesos y centavos), descuentos y retenciones que en su caso procedan por cada secuencia consignada en la Cuenta por Liquidar Certificada
15.2	NETO	Se anotarán los importes Netos a pagar (en pesos y centavos), si el Bruto y el Neto son iguales en todas las secuencias, se podrá utilizar únicamente la columna de Neto.
16	TOTALES	Los importes totales que resulten de sumar a nivel de columna, las cantidades Brutas y Netas (en pesos y centavos).

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

No. de Página

86

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

17	ELABORÓ	<p>El nombre y cargo del Servidor Público de la Unidad Responsable o Centro de Trabajo, facultado para elaborar este documento de acuerdo con el registro de firmas autorizadas</p>
18	AUTORIZÓ	<p>El nombre y cargo del Funcionario responsable de control y seguimiento presupuestario de la Unidad Responsable o Centro de Trabajo. Se deberá hacer del conocimiento a estos Funcionarios, que el manejo de su presupuesto debe ser conforme a la normatividad vigente y que serán totalmente responsables del manejo y control de su presupuesto.</p> <p>Nota:</p> <p>La Subdirección de Programación y Presupuesto (Jefatura de Servicios de Egresos), Subdelegación de Administración (Departamento de Finanzas) u homólogo, sellará y firmará para inicio de trámite de pago la Cuenta por Liquidar Certificada, una vez que se haya revisado la correcta elaboración de la misma; comprobando que la documentación esté completa y correcta, asimismo, que exista disponibilidad para cubrir el importe de la Cuenta por Liquidar Certificada.</p>
19	REVERSO NOTAS ESPECIALES O ACLARACIONES	<p>Para efectuar Notas Aclaratorias se utilizarán estos espacios, tanto por la Unidad Responsable o Centro de Trabajo como por la Tesorería General, Delegacional u homólogo.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

87

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

20	SELLO (S) DE ACUSE DE RECIBO DE EGRESOS	<p>En caso de Anticipos de contratos de Área Ejecutora del Gasto anotará los datos de las fianzas correspondientes. Ejemplo:</p> <p>Fianza Nº. 50700 de cumplimiento del contrato de fecha 03-02-97 Expedida por Fianzas México, S.A.</p> <p>Fianza Nº 50701 por el anticipo de fecha: 15-04-97 Expedida por Fianzas México, S.A.</p> <p>Para uso exclusivo de la Subdirección de Programación y Presupuesto (Jefatura de Servicios de Egresos), Subdelegación de Administración (Departamento de Finanzas) u homólogo. En el momento de ser recibida la Cuenta por Liquidar Certificada (C.L.C), Relación de C.L.C, Contrarecibo y documentación comprobatoria en la Ventanilla de Recepción de Documentos, se llevará a cabo una revisión previa de acuerdo al sistema de operación sellando de recibido, y cuando la documentación mencionada presente irregularidades será devuelta para su corrección o sustitución y se recibirá nuevamente sellando en los recuadros números 2, 3, etc., cuantas veces sea necesario hasta su pago.</p>
----	---	--

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

88

**INSTRUCTIVO PARA LA INTEGRACION EN DISKETTE DE LA INFORMACION
RELATIVA AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RECURSOS FEDERALES
DESTINADOS A LA PUBLICIDAD Y DIFUSION, Y EN GENERAL A LAS
ACTIVIDADES DE COMUNICACION SOCIAL**

Criterios generales.

La información deberá prepararse en una hoja de cálculo LOTUS o EXCEL en versiones 4.0 ó superior, según se muestra en los ejemplos y de acuerdo con las siguientes especificaciones.

No dejar columnas, ni filas vacías al inicio del archivo.

En los textos deberán utilizarse mayúsculas y minúsculas, con acentuación; utilizando el tipo de letra Arial de 10 puntos; sin negrillas y sin subrayados.

No se deberá incluir ningún tipo de título en los formatos.

El ancho de las columnas deberá ser de 10.70 posiciones (estándar) y únicamente en los casos en los que se indique abrir el ancho de la columna, ésta será diferente.

La información deberá ser grabada y entregada en un diskette de alta densidad de 3.5 con formato para Pc.

El diskette deberá contener 3 hojas o archivos, que se nombrarán de la siguiente manera con su respectiva terminación:

Para archivos elaborados en EXCEL:

Para archivos elaborados en LOTUS:

DETALLE.XLS

DETALLE.WK

TOTALES.XLS

TOTALES.WK

DETALLE .XLS

DETALLE. WK

HOJA O ARCHIVO “DETALLE”

Esta hoja o archivo deberá contener tantas filas como números de pólizas se vayan a incluir, es decir que para cada póliza corresponderá una fila.

En la primera fila, se deberán especificar los nombres que se darán a las columnas y a partir de la segunda fila, los valores correspondiente a cada una de esas columnas por póliza, de la siguiente manera:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	89

EN LA COLUMNA	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
A	PARTIDA	El número de la partida 3601 Gasto de propaganda 3602 Impresiones y publicaciones 3603 Espectáculos culturales 3604 Servicios de telecomunicación 3605 Otros gastos de difusión e información	Numérico
B	POLIZA	El número de la póliza contable que corresponda a la erogación efectuada.	Numérico
C	PRODUCTO	En dos dígitos la clave del producto o servicio contratado, de acuerdo a las siguientes clasificaciones: 01 Publicidad en prensa 02 Radio 03 T.V. y Cine 04 Materiales diversos 05 Servicios profesionales 06 Rentas y alquiler 07 Servicios de telecomunicación 08 Servicios de impresión 09 Exposiciones, congresos y ferias 10 Adquisición de publicaciones 11 Agencias de publicidad Gastos de operación Eventos Nota: Anexo a este instructivo, sírvase encontrar los criterios a seguir para realizar esta clasificación.	Numérico
D	IMPORTE	El importe del gasto sin IVA y en pesos.	Numérico
E	FECHA	La fecha en la que se realizó la erogación, utilizando el siguiente formato: DDMMAA	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	
		21 12 2007	90

EN LA COLUMN	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
F	RFCB	El Registro Federal de Contribuyentes del beneficiario, sin utilizar guiones ni espacios, el cual no deberá ser mayor a 13 caracteres.	Carácter
G	NOMBRE	El nombre completo o razón social del beneficiario En este caso, la columna deberá abrirse a 70 posiciones.	Carácter
H	PERSONA	Si el beneficiario es persona física o moral: F= Física. M= Moral	Carácter
I	RFCB	El Registro Federal de Contribuyente de la persona que autorizó el gasto, sin utilizar guiones ni espacios, el cual no deberá ser mayor a 13 caracteres. Nota: Este caso, la columna deberá abrirse a 15 posiciones.	Carácter
J	NOMBRE	El nombre y el puesto del responsable de la autorización de la erogación correspondiente. En este caso, la columna deberá abrirse a 50 posiciones.	Carácter
K	OBSERVA	Comentario general. En este caso la columna deberá abrirse a 70 posiciones máximo	Carácter

Nota: Los nombres de las columnas deberán ser capturados tal como aparecen en este instructivo (en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:
Ancho de Columna
10.70

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
91

	A	B	C	D	E	F
1	PARTIDA	POLIZA	PRODUCTO	IMPORTE	FECHA	RFCB
2						

Ancho de Columna

Ancho de Columna

Ancho de Columna

70:00

15:00

50:00

	G	H	I	J
1	NOMBREB	PERSONA	RFCA	NOMBREA
2				

Ancho de Columna

70.00

I _____ I

K
1 OBSERVA
2

HOJA O ARCHIVO "TOTALES

Esta hoja o archivo deberá contener tantas filas como números de partidas se vayan a incluir, es decir, que para cada partida corresponderá una fila.

En la primera fila, se deberá especificar los nombres que se darán a las columnas y a partir de la segunda fila, los valores correspondientes a cada una de esas columnas por partida, de la siguiente manera:

EN LA COLUMNIA	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
-------------------	---------------------	--------	---------------

A	PARTIDA	El número de la partida.	Numérico
---	---------	--------------------------	----------

B	ORIGINAL	El presupuesto original anual autorizado en pesos, para cada una de las partidas.	Numérico
---	----------	---	----------

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	92

C	AMPLIACION	El monto de la ampliación ó reducción del presupuesto autorizado en pesos.	Numérico
D	MODIFICADO	El presupuesto anual modificado en pesos.	Numérico
E	EJERCIDO	El monto ejercido mensualmente en cada una de las partidas en pesos.	Numérico
F	ACUMULADO	La suma de las erogaciones acumuladas en pesos, por cada una de las partidas al cierre del mes que se está reportando.	Numérico
G	CAMBIO	La cuantificación del valor de las permutas o intercambios acumulados en pesos, al período que se informa	Numérico
H	GASTO	El gasto comprometido en pesos.	Numérico

Nota: Los nombres de las columnas deberán de ser capturados tal como aparecen en este instructivo(en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:

Ancho de Columna
10.70

I	A	B	C	D	E	F
1	PARTIDA	ORIGINAL	AMPLIACION	MODIFICADO	EJERCIDO	ACUMULADO
2						

G	H
CAMBIO	GASTO
2	

HOJA O ARCHIVO “DATGEN”

Esta hoja o archivo deberá contener únicamente dos filas. En la primera fila, se deberán especificar los nombres que se darán a las columnas y en la segunda, los valores correspondientes a cada una de esas columnas, de la siguiente manera.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



1. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

EN LA COLUMNAS	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
A	ENTIDAD	El número de registro o clave asignada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	Numérico
B	NOMBRE	Razón social de la dependencia, entidad u órgano desconcentrado. En este caso, la columna deberá abrirse a 70 posiciones.	Carácter
C	AÑO	Año al que corresponde la erogación	Numérico
D	MES	Mes al que corresponde la erogación.	Numérico

Nota: Los nombres de las columnas deberán de ser capturados tal como aparecen en este instructivo(en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:

Ancho de Columna
10.70

Ancho de Columna
70.00

	A	B	C	D
1	ENTIDAD	NOMBRE	AÑO	MES
2				

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

No. de Página

94

21 12 2007

ANEXO

CATALOGO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Clave
de
acceso

- 01 PUBLICIDAD EN PRENSA.- Erogamos por concepto de inserciones en periódicos y/o revistas (anuncios, avisos, convocatorias, artículos, publicación de fotografías, etc.)
- 02 RADIO.- Pago por concepto de campañas de publicidad radiofónica (transmisión de spots, grabación, y producción de comerciales, radionovelas, etc.)
- 03 T.V. Y CINE.- Pagos relacionados con la operación de campañas publicitarias en cine y T.V. (producción y grabación de videos, etc.)
- 04 MATERIALES DIVERSOS.- Erogaciones realizadas para la adquisición de artículos diversos (arreglos florales, artículos de papelería, eléctricos, placas, acrílicos, pilas, rollos, artículos para promoción, etc.)
- 05 SERVICIOS PROFESIONALES.- Contratación de personas físicas y/o morales para la realización de actividades relacionadas con publicidad de la Entidad y/o Dependencia (servicios periodísticos, redacción y corrección de textos, corresponsalías, actuaciones artísticas, conducciones, traducciones en información, servicios de iluminación y sonido, honorarios, regalías, asesorías, etc.)
- 06 RENTAS Y ALQUILERES.- Pagos realizados por la renta o alquiler de espacios (locales, canchas deportivas, etc.)
- 07 SERVICIOS DE TELECOMUNICACION.- Telefonía celular, radiolocalizadores, servicios de satélite, fax, telex, etc.
- 08 EXPOSICIONES, CONGRESOS Y FERIAS.- Pagos relacionados con el montaje y operación de stands y exposiciones.
- 09 SERVICIOS DE IMPRESION.- Erogaciones realizadas por la dependencia y/o entidad en la impresión de publicaciones propias (folletos, libros, revistas, trípticos, carteles, posters, etc.), se incluye también, elaboración de negativos, originales mecánicos, tipografías, etc.
- 10 AGENCIAS DE PUBLICIDAD.- Pago por concepto de la realización de campañas para diversos medios de comunicación encomendada a agencias especializadas.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

95

- 11 ADQUISICIÓN DE PUBLICACIONES.- Compra y/o suscripciones de revistas, periódicos, libros y otras publicaciones.
- 12 GASTOS DE OPERACIÓN.- Erogaciones necesarias para el cumplimiento del objeto de la entidad pagos mensuales de nóminas a empleados fijos recurrentes, transferencias de fondos, etc.
- 13 EVENTOS.- Erogaciones a favor de terceros en pago de los servicios y bienes que se requieran directamente para la realización del evento, como: alquiler de local y equipo, adaptación y decoraciones, alojamiento de asistentes foráneos, costo de alimentos, honorarios a maestros de ceremonias, actores, grupos musicales, etc.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

No. de Página

96

ORDEN DE INSERCIÓN (Sólo para inserciones en periódicos y revistas)
ANEXO B.

Anexo b.



Coordinación General de Comunicación Social
Jefatura de Servicios de Programas de Comunicación
Oficina de Publicidad Institucional

No. O.I.- _____(1)_____03

Fecha _____(2)_____

Orden de Inserción

Al C. _____(3)_____

Medio _____(4)_____

Guía _____(5)_____

Medidas _____(6)_____

Fecha de Publicación: _____(7)_____

Observaciones: _____(8)_____

Costo: _____ con IVA incluido _____(9)_____

La factura correspondiente se emitirá a nombre del: _____(10)_____

"Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado". R.F.C. ISS-600101-5A3, con domicilio fiscal Fray Servando Teresa de Mier No. 32, 2º Piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06080, México, D.F. Favor de presentar su factura a revisión dentro de los seis días posteriores a la fecha de publicación, en Av. De la República, No. 140, 3er. Piso, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, México D.F. esta deberá ser acompañada con la presente orden de inserción, así como de cinco ejemplares de la publicación insertada para su tramitación y pago.

"Transformar al ISSSTE es tarea de Equipo"

A t e n t a m e n t e
(11)

Lic. José Luis Manjarrez Nava.
JEFE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE
PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS
DELEGACIONES ESTATALES.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

97

OBJETIVO

Describir los elementos que conforman el documento oficial que autoriza a los medios de comunicación la difusión de material publicitario del Instituto.

Descripción:

- 1.- No. OI..- Consecutivo que corresponda al número de orden de inserción.
- 2.- Fecha.- Fecha de elaboración de la orden de inserción.
- 3.- Al C. .- Nombre del Reportero de la Fuente
- 4.- Medio.- Nombre del Medio a insertar la publicidad
- 5.- Guía.- Descripción del material que se va a publicar
- 6.- Medidas.- Número de columnas y líneas ágata requeridas en la difusión de la información.
- 7.- Fecha de Publicación.- Día, mes y año en que deberá aparecer publicada la información.
- 8.- Observaciones.- Se deberán anotar las indicaciones pertinentes.
- 9.- Costo.- Importe a pagar por la publicación insertada incluyendo el I.V.A.
- 10.- Domicilio Fiscal que determine la Unidad Administrativa solicitante
- 11.- Nombre, firma y cargo del responsable que autoriza la inserción.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

98

2. PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

99

1. OBJETIVO

ELABORAR Y/O AUTORIZAR LAS PRODUCCIONES AUDIOVISUALES QUE SE GENEREN EN LAS DELEGACIONES ESTATALES Y REGIONALES, DE ACUERDO CON EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, CON EL FIN DE DAR DIFUSIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS A LOS SEGUROS, SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL ISSSTE A SUS DERECHOHABIENTES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

GENERALES

1. TODAS LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁN ELABORAR EL "PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL", EN EL MES DE SEPTIEMBRE Y ENVIARLO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL TRES MESES PREVIOS AL EJERCICIO PRESUPUESTAL DEL SIGUIENTE AÑO, PARA QUE ESTA UNIDAD ESTÉ EN POSIBILIDADES DE EFECTUAR LOS TRÁMITES A QUE HAYA LUGAR, ANTE LAS INSTANCIAS NORMATIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL.
2. EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LAS DELEGACIONES ESTATALES DEBERÁN INCLUIR ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN (MISIÓN, VISIÓN, LÍNEAS ESTRATÉGICAS, LÍNEAS DE ACCIÓN Y CAMPAÑAS), Y A MODO DE SUGERENCIA, MEDIOS DE DIFUSIÓN A UTILIZAR (PROGRAMA DE EROGACIONES).

GESTIÓN DE TIEMPOS OFICIALES:

1. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, VIGILAR QUE PARA LA DIFUSIÓN DE MENSAJES INSTITUCIONALES EN MEDIOS ELECTRÓNICOS, SE UTILICEN PREFERENTEMENTE LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN DEL SECTOR PÚBLICO Y EL TIEMPO OFICIAL QUE POR LEY OTORGAN AL GOBIERNO FEDERAL A LAS EMPRESAS DE COMUNICACIÓN QUE OPERAN CON CONCESIÓN FEDERAL.
2. SERÁ FACULTAD DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL REALIZAR LA GESTIÓN DE TIEMPOS OFICIALES EN RADIO Y TELEVISIÓN, ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA (RTC), EN CASO DE QUE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES LO REQUIERAN.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

100

3. PARA QUE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PUEDA GESTIONAR EL USO DE TIEMPOS OFICIALES EN RADIO Y TELEVISIÓN, SE REQUERIRÁN TRES MESES PREVIOS A LA FECHA DE INICIO DE LA CAMPAÑA QUE SE DESEE TRANSMITIR.
4. PARA QUE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL INICIE GESTIONES DE TIEMPOS OFICIALES, EL DELEGADO ESTATAL Y/O LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁN ENViarLE UN OFICIO DE SOLICITUD, ACOMPAÑADO DEL SIGUIENTE MATERIAL AUDIOVISUAL:
 - a) TELEVISIÓN: 3 VIDEOCASETES VHS Y/O 3 DISCOS COMPACTOS QUE CONTENGAN EL MATERIAL A DIFUNDIR.
 - b) RADIO: 3 AUDIO CASETES Y/O 3 DISCOS COMPACTOS QUE CONTENGAN EL MATERIAL A DIFUNDIR.
 - c) GUIÓN: DEBERÁ ENVIARSE EL GUIÓN AUDIOVISUAL

EN EL CONTENIDO DEL OFICIO DE SOLICITUD DEBERÁ MENCIONARSE:

- NOMBRE DE LA CAMPAÑA
- OBJETIVO DE LA CAMPAÑA
- PERÍODO DE TRANSMISIÓN (A MODO DE SUGERENCIA)
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN REQUERIDOS (A MODO DE SUGERENCIA)

DICHA SOLICITUD SE CANALIZARÁ A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA (RTC), PARA SU VALORACIÓN Y APROBACIÓN. DE SER ACEPTADA, DICHA DIRECCIÓN GENERAL, EMITIRÁ LOS OFICIOS DE AUTORIZACIÓN Y LOS ENTREGARÁ A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, QUIÉN A SU VEZ, LOS HARÁ LLEGAR A LA(S) UNIDAD(ES) DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL CORRESPONDIENTE(S).

5. LA REPRODUCCIÓN DEL MATERIAL AUDIOVISUAL PARA CADA UNA DE LAS RADIODIFUSORAS Y/O CANALES DE TELEVISIÓN, ESTARÁ A CARGO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO LA ENTREGA DE DICHO MATERIAL.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

101

6. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ENVIAR EL MATERIAL AUDIOVISUAL A LOS CANALES O RADIODIFUSORAS SELECCIONADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA, EN FORMATO PROFESIONAL PARA DIFUSIÓN DE MENSAJES INSTITUCIONALES. UNA VEZ RECIBIDO, DEBERÁ DEVOLVER EL ACUSE DE RECIBO, DEBIDAMENTE REQUISITADO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA QUE ELLA A SU VEZ, LO DEVUELVA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA.
7. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, VERIFICAR LA DIFUSIÓN DE LOS MENSAJES INSTITUCIONALES, DE ACUERDO A LO PACTADO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA, A TRAVÉS DE MONITOREO DE LOS CANALES Y/O RADIODIFUSORAS SELECCIONADAS POR LA MISMA Y BASÁNDOSE EN LA PAUTA ASIGNADA, MISMA QUE PODRÁ CONSULTARSE EN INTERNET, EN LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO WWW.RTC.GOB.MX/PAUTAS/.

CONTRATACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS:

1. EN EL CASO DE REQUERIRSE LA CONTRATACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DEL MATERIAL, LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ INTEGRAR UN EXPEDIENTE QUE CONTENDRÁ LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:
 - a) SOLICITUD DE SERVICIO
 - b) JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO
 - c) FACTURA ORIGINAL Y 3 COPIAS
 - d) CUADRO COMPARATIVO CON 3 COTIZACIONES
 - e) MUESTRA DEL TRABAJO
2. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, VIGILAR QUE TODA SOLICITUD DE PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL SE ACOMPAÑE DE LA JUSTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE.
3. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, SUPERVISAR CONJUNTAMENTE CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO, LA EDICIÓN Y POST-PRODUCCIÓN DEL MATERIAL AUDIOVISUAL REALIZADO A SOLICITUD DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

102

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Inicia el Procedimiento Consolida información de las Unidades Administrativas de la Delegación y elabora Programa Anual de Comunicación Social, con base en la asignación presupuestal autorizada y lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
2	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe, analiza, autoriza y lo envía por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
3	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de autorización con Programa Anual de Comunicación Social anexo, elabora oficio de solicitud de apoyo presupuestal, para elaborar audiovisual y difundirlo en medios de comunicación. Lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
4	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de solicitud y lo turna a la Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Comunicación Social para trámite de apoyo presupuestal.
5	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y analiza disponibilidad presupuestal. ¿Hay presupuesto?
5.1		Sí, Elabora oficio de autorización y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Continúa en la actividad No. 6.
5.2		NO, Elabora oficio de improcedencia y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Regresa a la actividad No. 1.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

103

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y analiza. ¿Está autorizado?
6.1		NO, cancela elaboración de audiovisual. Termina el Procedimiento en ésta actividad.
6.2		Sí, Elabora guión de audiovisual contenido Nombre de la Campaña, Objetivo de la Campaña, Período de transmisión (a nivel de sugerencia), Medios de Comunicación requeridos (a nivel de sugerencia) y lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social para su visto bueno.
7	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe y analiza guión del mensaje a difundir. ¿Es correcto?
7.1		Sí, autoriza por escrito a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para que inicie grabación. Continúa en la actividad No. 8.
7.2		NO, envía escrito a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social informándole las correcciones que requiere el trabajo. Regresa a la actividad No. 6.
8	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio, levanta imágenes (para el caso de televisión), con apego al guión, elabora cuadro comparativo con 3 cotizaciones necesarias para elegir al prestador del servicio y se las envía a la Unidad Administrativa Delegacional solicitante del audiovisual.
9	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	Recibe las propuestas de cotización, elige prestador del servicio, informa elección por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social y le anexa cotización.
10	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y cotización y envía al prestador de servicio guión para grabar.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
21	12	2007	104

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
11	PRESTADOR DEL SERVICIO	Recibe guión, graba, musicaliza, edita y postproduce, bajo la supervisión de la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social a quién se lo envía.
12	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe audiovisual, entrega por escrito a la Unidad Administrativa solicitante.
13	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	Recibe audiovisual, revisa, solicita trámite de uso de tiempos oficiales y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, con copia al Órgano Interno de Control de la Delegación y archiva guión técnico. Continúa en las actividades No. 14, 15 y 16
14	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe, elabora oficio de solicitud de trámite para uso de tiempos oficiales, adjunta material audiovisual y lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social, anexando el material audiovisual con el mensaje a difundir.
15	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe solicitud de tiempos oficiales y tramita ante la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía, acompañado de material audiovisual. Continúa en la actividad No. 17.
16	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	Recibe copia de oficio de trámite de uso de tiempos oficiales y de audiovisual. Archiva.
17	DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRÁFÍA	Recibe solicitud de tiempos oficiales y material audiovisual, autoriza y envía oficios de autorización a la Coordinación General de Comunicación Social.
18	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficios de autorización y los envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
21	12	2007	105

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
19	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficios de autorización de tiempos oficiales, realiza copia del material audiovisual, lo distribuye a los medios de comunicación autorizados por RTC.
20		Consulta pauta en la página de Internet: www rtc gob mx/pautas/ .
21		Monitorea la transmisión del mensaje de acuerdo a lo pautado y lo informa a la Coordinación General de Comunicación Social para integrar el informe.
22		Devuelve el acuse de recibo a la Coordinación General de Comunicación Social, debidamente requisitado por los medios seleccionados.
23	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe acuses de recibo y los entrega a la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía.
24	DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO, TELEVISIÓN Y CINEMATOGRÁFIA	Recibe acuses de recibo y archiva.
25	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe factura del prestador del servicio en original y tres copias, integra en el expediente, envía a la Subdelegación de Administración para trámite de pago.
26	SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	Recibe y turna al Departamento de Finanzas.
27	DEPARTAMENTO DE FINANZAS	Recibe y elabora procedimiento propio. Se enlaza con el Procedimiento No. 14. PAGOS VARIOS, A TRAVÉS DE BANCA ELECTRÓNICA Y CHEQUES. EMISIÓN DESCONCENTRADA. Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

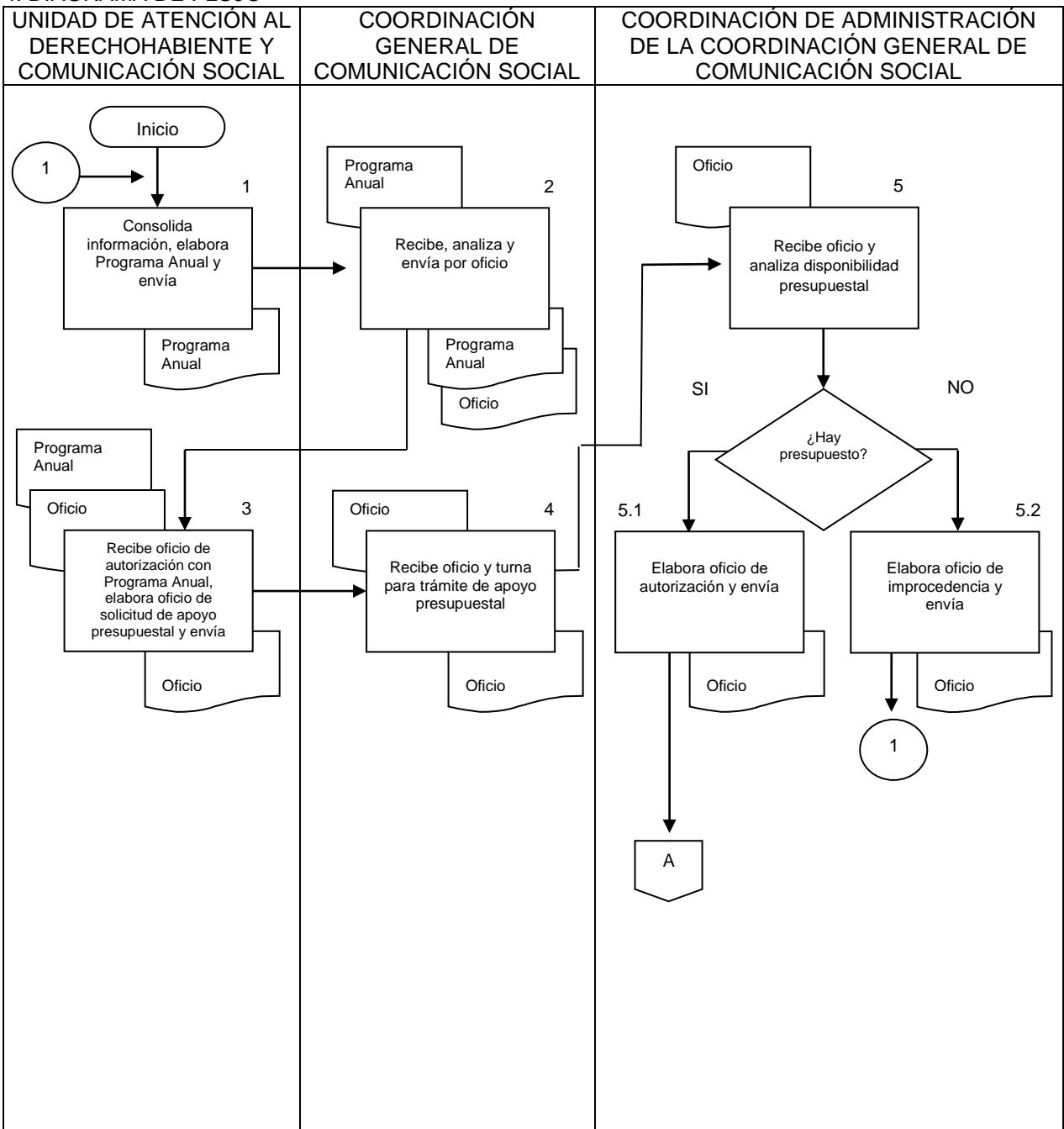
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

106

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

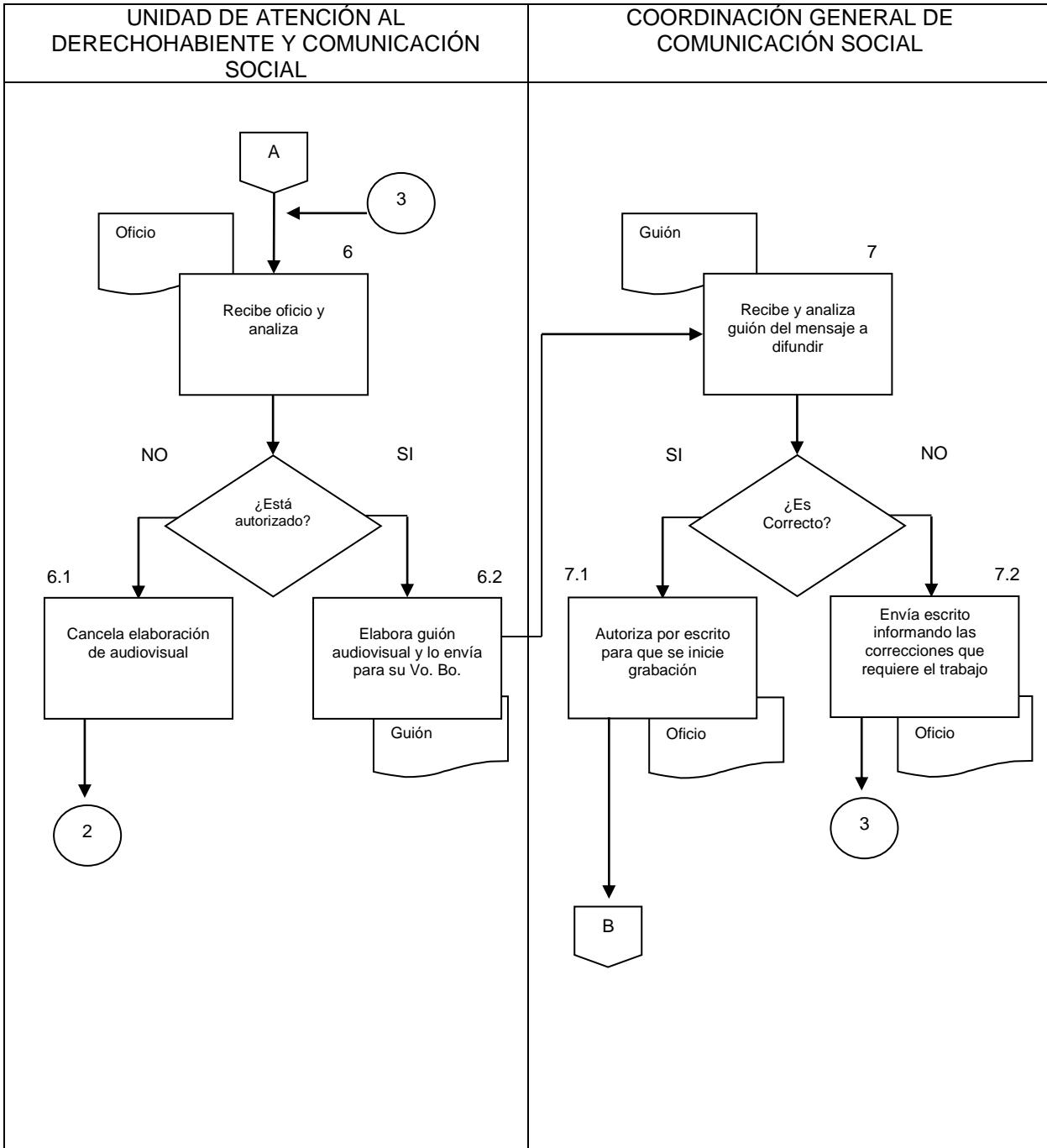
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

107



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

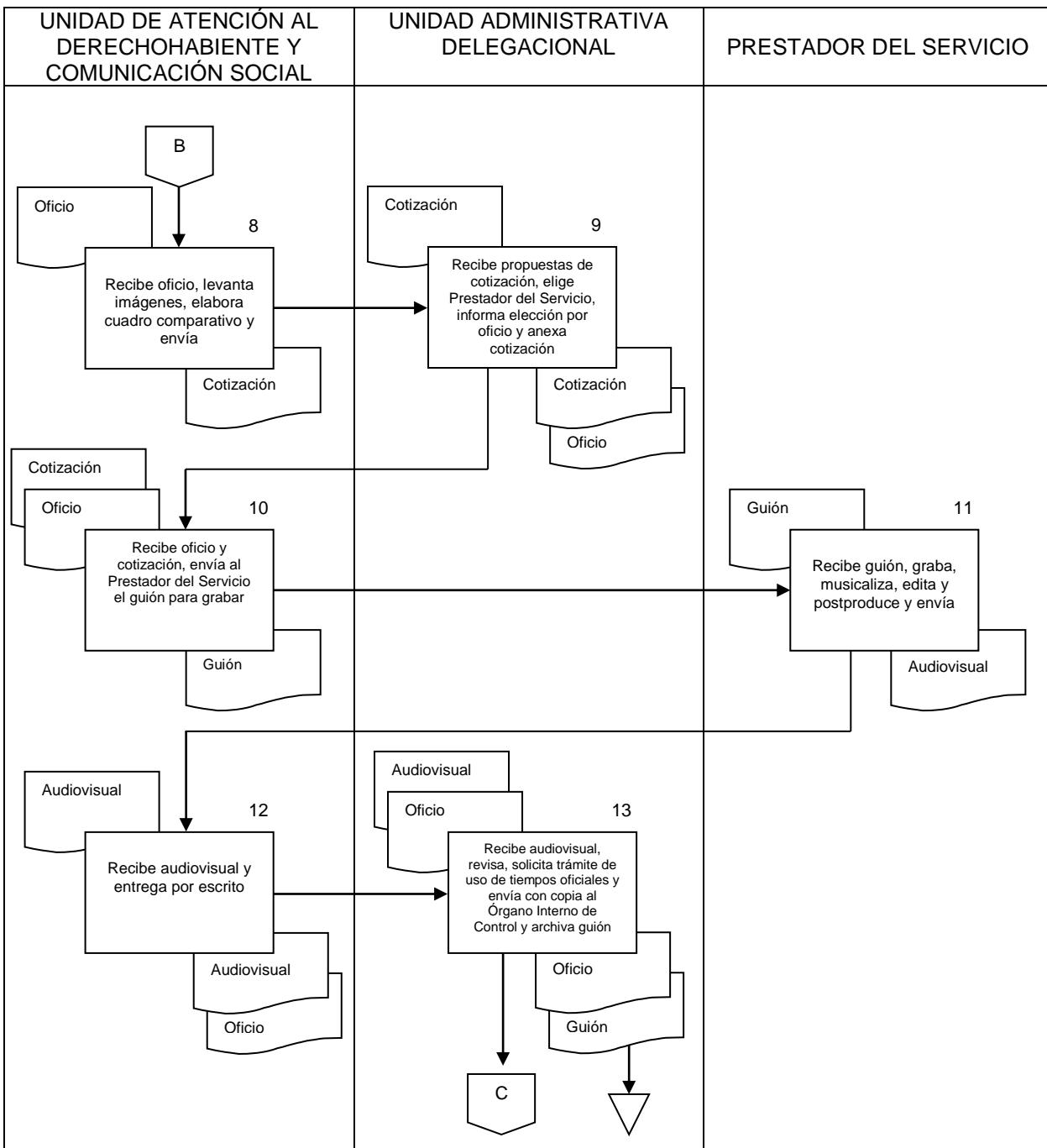
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

108



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

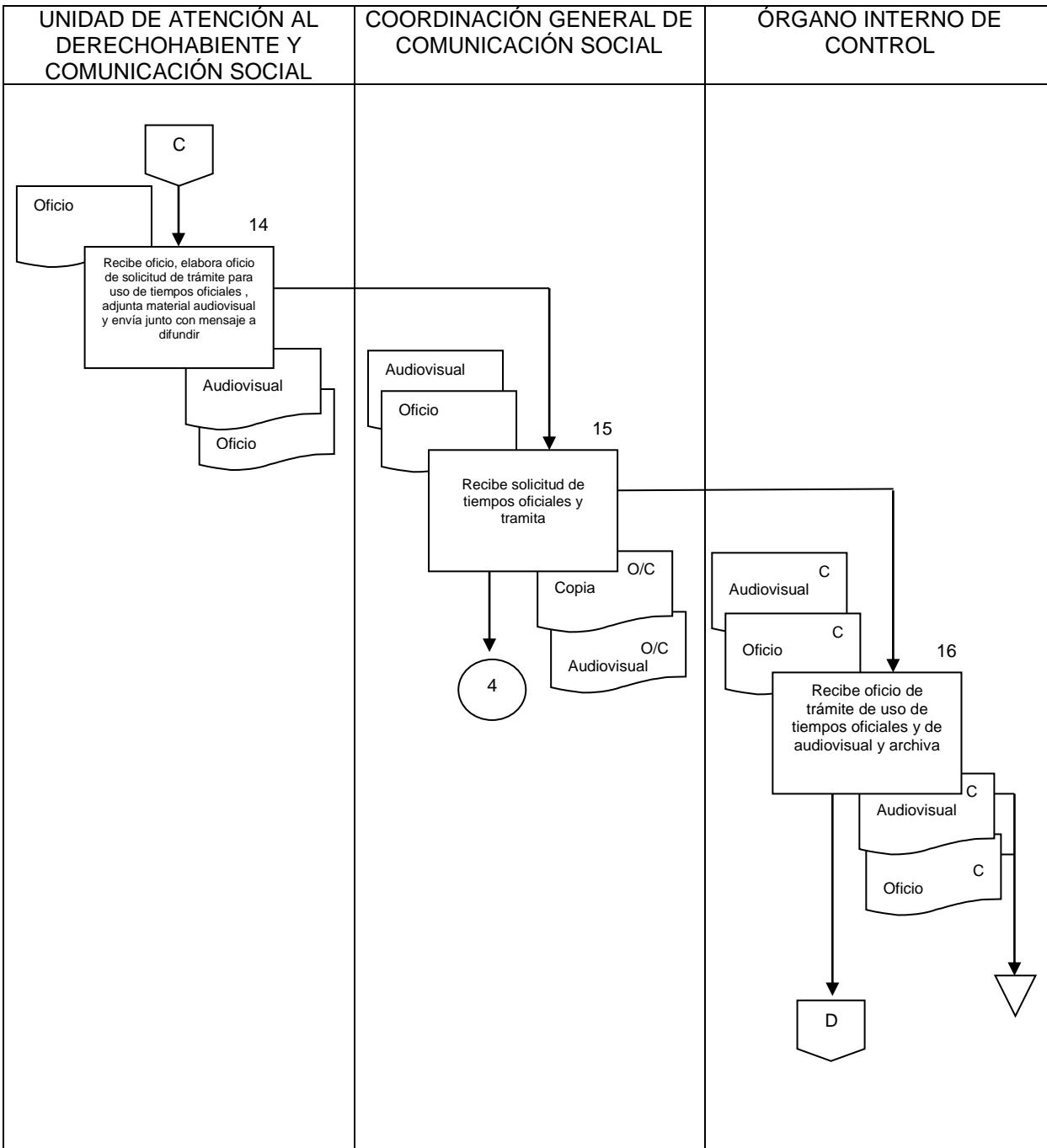
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

109



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

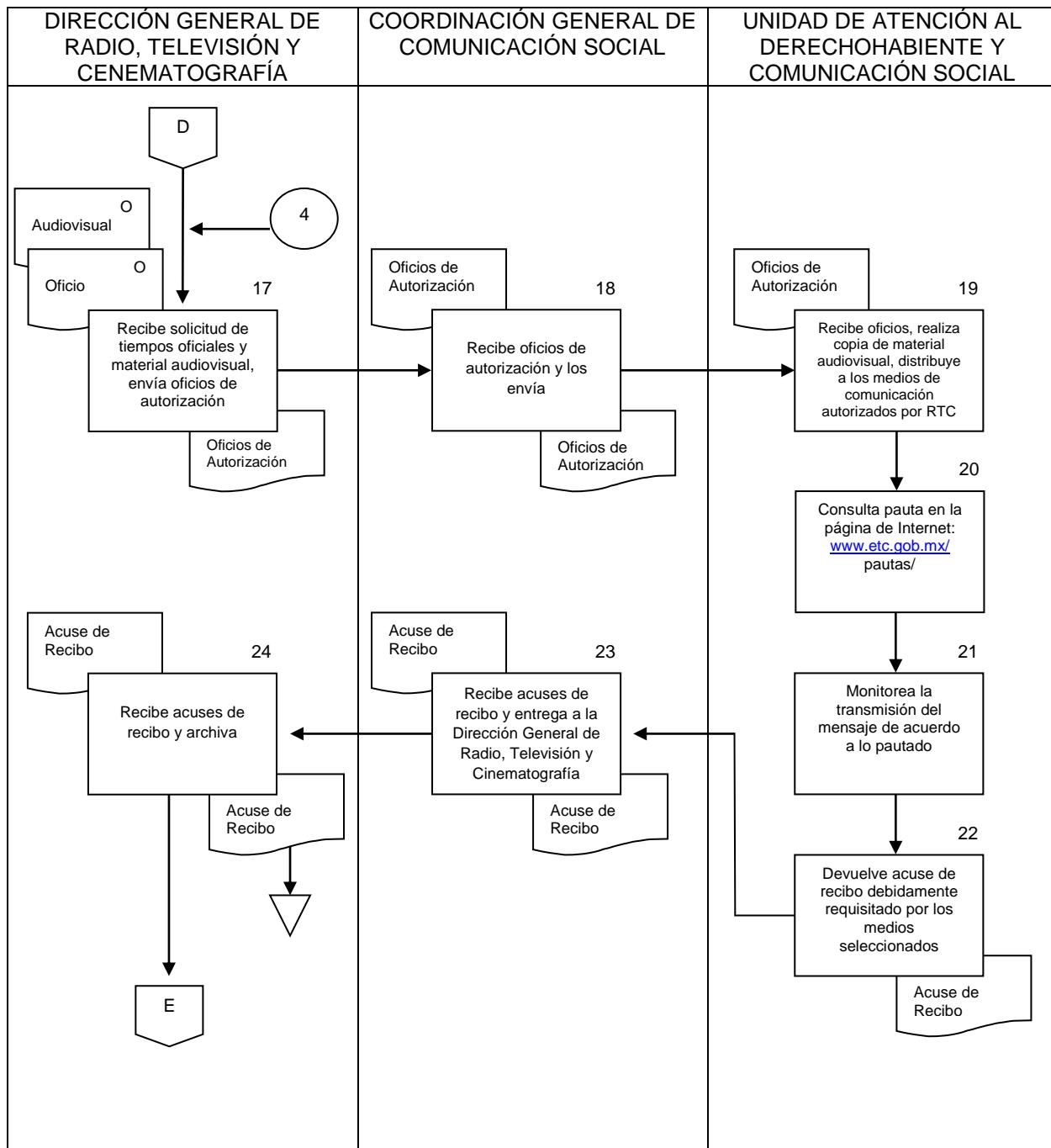
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

110



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

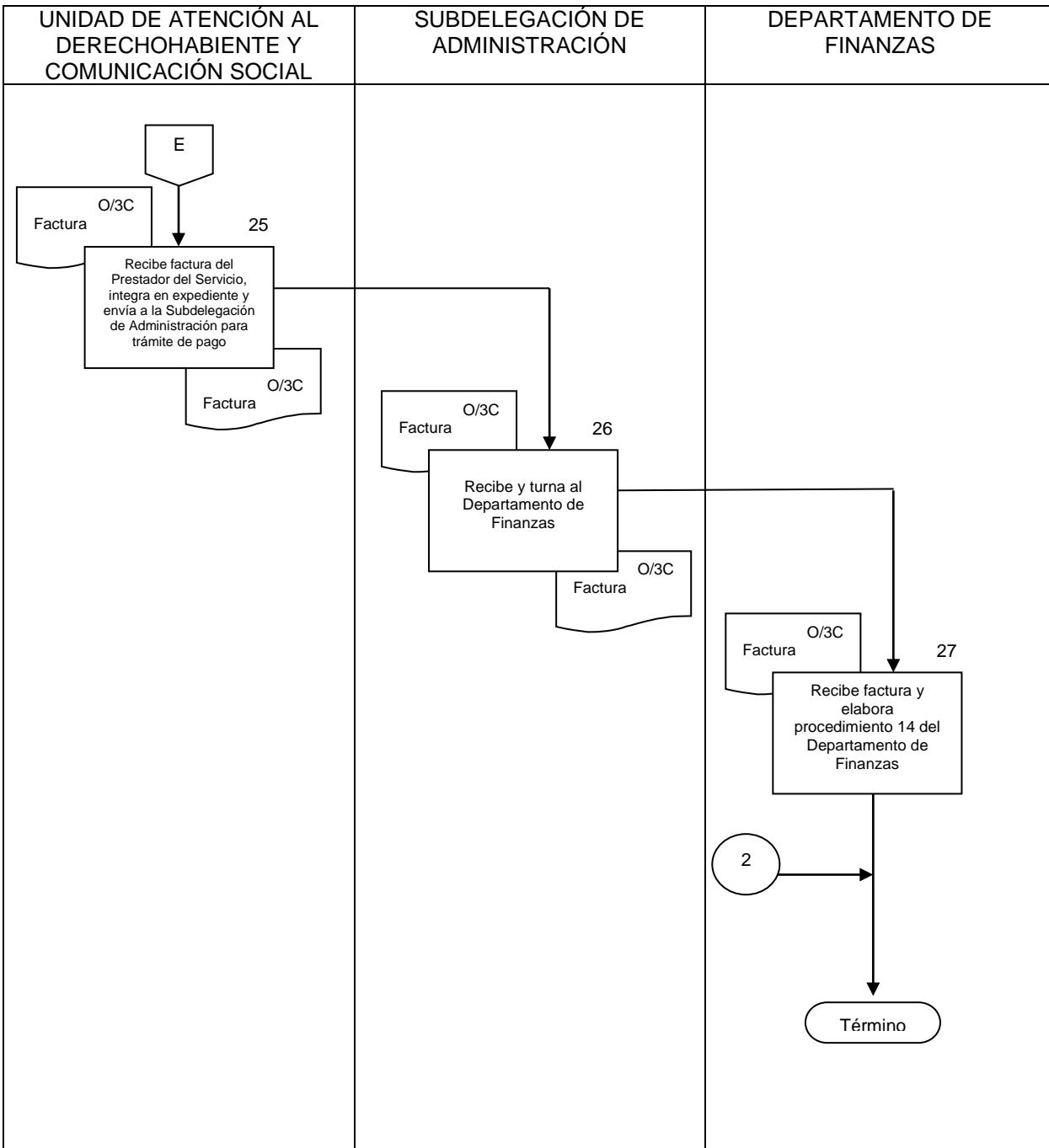
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

111



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

112

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Audiovisual	Electrónico y Videocassette	Fecha	12 meses	Archivero con llave	Jefe del Área Usaria

6. REFERENCIAS

1. Campaña a difundir

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Audiovisual con el nombre de la Campaña a difundir

8. ANEXOS

a. Audiovisual

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre

Nombre

Nombre

Elaboró

Revisó

Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



ISSSTE

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS AUDIOVISUALES, A TRAVÉS DE TIEMPOS OFICIALES EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

113

8. ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

114

3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
115

1. OBJETIVO

CAPTAR DE LOS PERIÓDICOS DE LA ENTIDAD, LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE PARA EL ISSSTE Y EL SECTOR SALUD, PARA ELABORAR UN RESUMEN CON EL FIN DE MANTENER RETROALIMENTADOS A LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO, TANTO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL COMO DEL NIVEL CENTRAL.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, REVISAR, A MÁS TARDAR A LAS 08:00 HORAS, TODOS LOS PERIÓDICOS QUE SE EDITAN EN LA ENTIDAD, PARA LA ELABORACIÓN DIARIA DEL RESUMEN INFORMATIVO A MÁS TARDAR A LAS 09:00 HORAS PARA EL DELEGADO Y REMITIR COPIA AL DEPARTAMENTO DE ENLACE DELEGACIONAL, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL..
2. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ SOLICITAR A LA SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE, LA SUSCRIPCIÓN A LOS PERIÓDICOS Y REVISTAS A PARTIR DE LOS CUALES SE ELABORARÁ EL RESUMEN INFORMATIVO.
3. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL ESTABLECERÁ LOS CRITERIOS PARA LA JERARQUIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN, QUE CONFORMA EL RESUMEN INFORMATIVO.
4. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL SERÁ RESPONSABLE DE ELABORAR SU PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y DEBERÁ ENViarLO A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EN LAS FECHAS QUE SE ESTABLEZCA, A EFECTO DE QUE ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA EFECTÚE LA PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN DE RECURSOS PARA QUE DICHA UNIDAD, CUMPLA OPORTUNAMENTE CON SU PROGRAMA DE TRABAJO.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página
116

3 DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1	DELEGACIÓN ESTATAL	Inicia el Procedimiento Elabora relación de funcionarios de las Unidades Administrativas que recibirán diariamente el resumen informativo y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para su cumplimiento.
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe relación y envía a la Subjefatura de Comunicación Social para que la incorpore en la entrega diaria del resumen informativo.
3	SUBJEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe relación de funcionarios y considera para el próximo envío
4		Recibe del proveedor designado, los periódicos, revistas y cualquier publicación que será utilizada para la elaboración del resumen informativo diario.
5		Revisa y capta la información inherente a programas y prestaciones que ofrecen el ISSSTE y el Sector Salud.
6		Integra las notas informativas, jerarquiza, clasifica la información y elabora un compendio de los recortes de prensa escrita y medios electrónicos.
7		Elabora resumen informativo con lo más sobresaliente, elabora las copias necesarias, de acuerdo con la relación de funcionarios autorizados y envía a la Subdelegación Administrativa.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**3. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL RESUMEN
INFORMATIVO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

117

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
8	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	Recibe copias del resumen informativo para distribuirlas entre los funcionarios autorizados de las Unidades Administrativas del ISSSTE, en la Delegación Estatal.
9	SUBJEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Envía a la Coordinación General de Comunicación Social, a través del Departamento de Enlace Delegacional, el resumen informativo para ser analizado e integrado a la página Web del Instituto.
10	DEPARTAMENTO DE ENLACE DELEGACIONAL	Recibe y analiza resumen informativo, lo envía a la Subdirección de Tecnología de la Información para que lo integre en la página Web del Instituto.
11	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Recibe información e integra a la página Web del Instituto.
12	DELEGACIÓN ESTATAL	Consulta página Web del Instituto y se informa. Termina el Procedimiento.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B

Código:

Versión:

Fecha de autorización

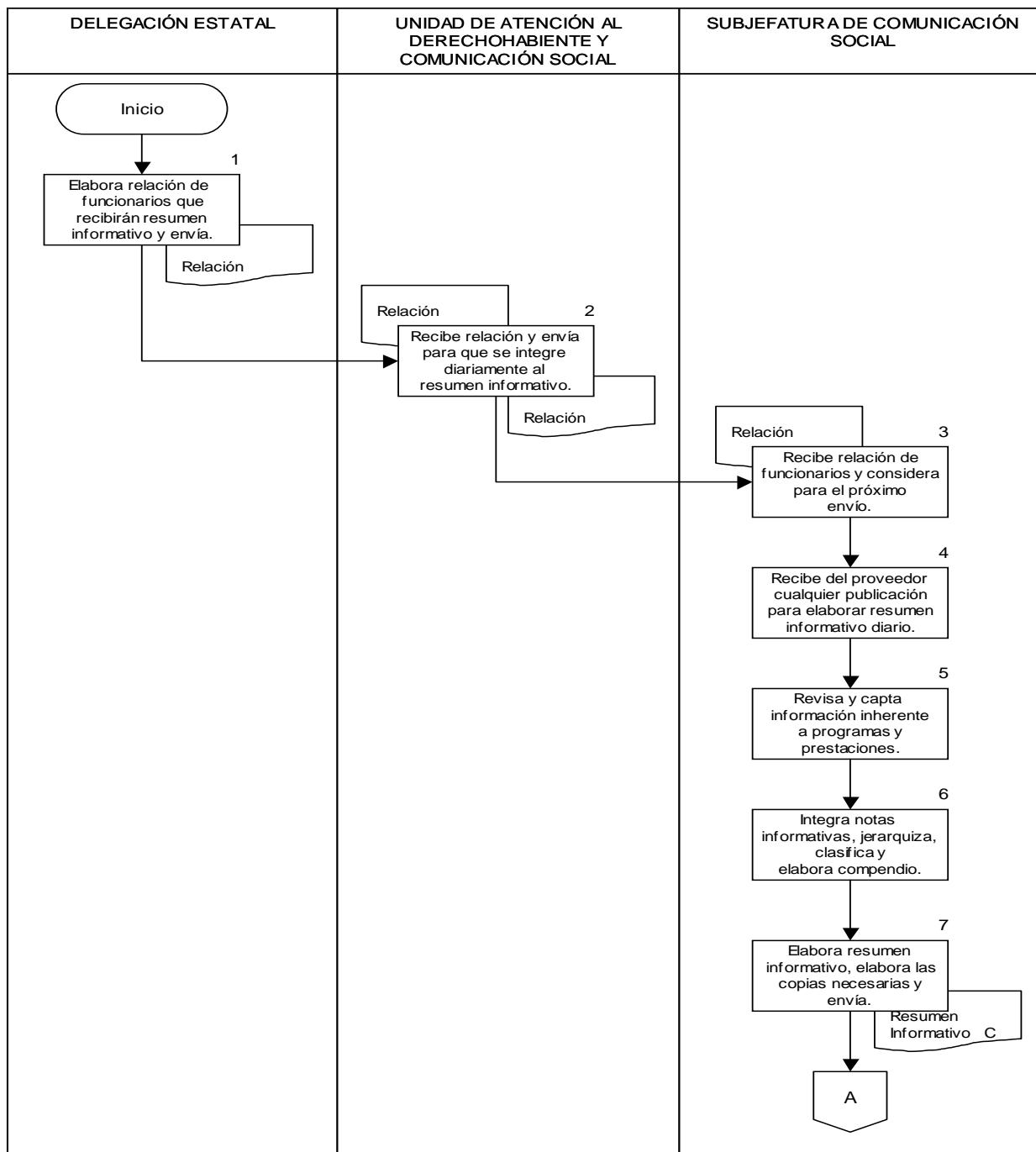
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

118

4. DIAGRAMA DE FLUJO



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

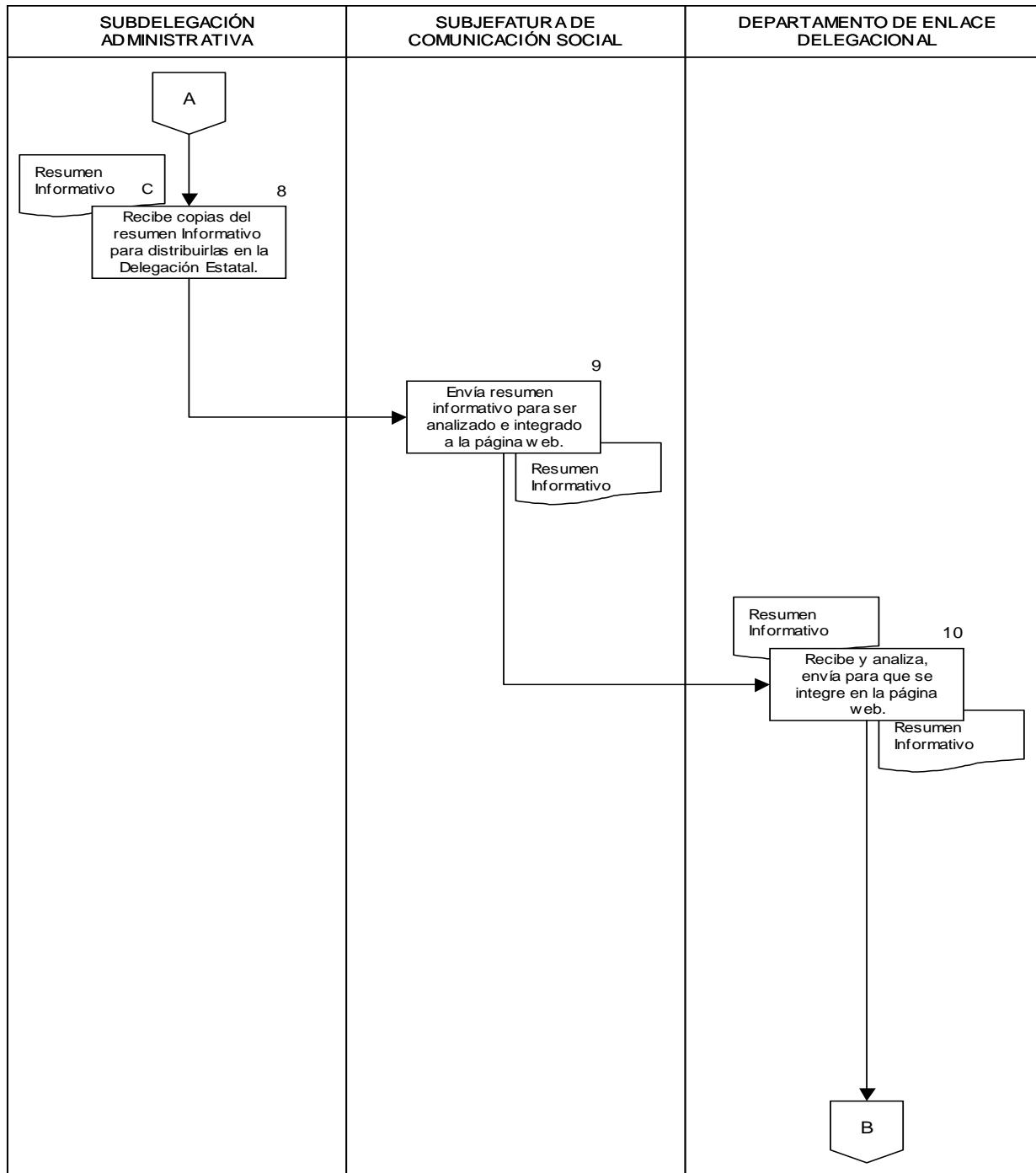
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

119



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

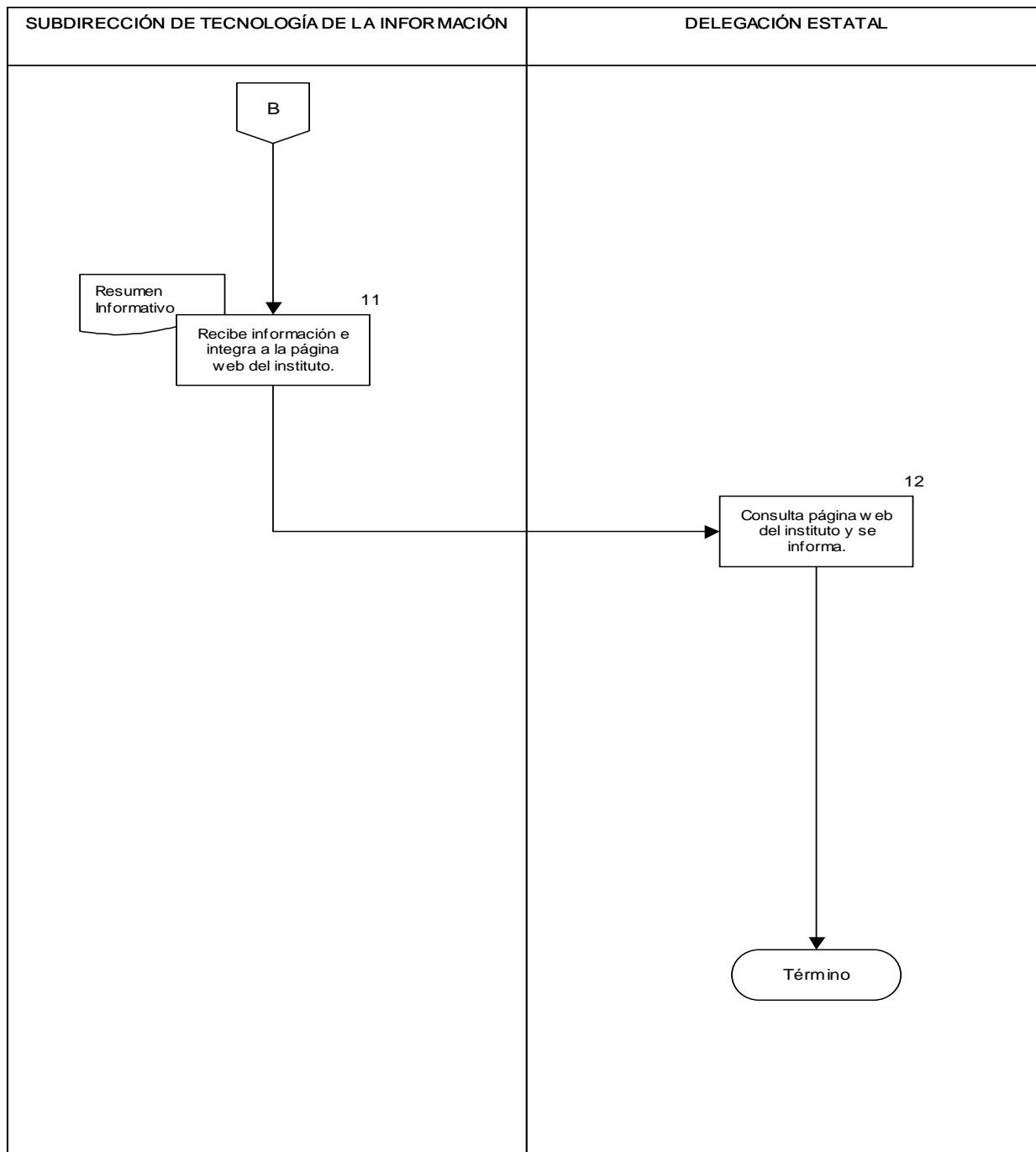
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

120



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



3. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL RESUMEN INFORMATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

121

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Resumen Informativo	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe inmediato e interesado que trabaja la información

6. REFERENCIAS

2. Periódicos
3. Revistas
4. Programas de radio y televisión

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Resumen Informativo

8. ANEXOS

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre

Elaboró

Nombre

Revisó

Nombre

Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**4. PROCEDIMIENTO PARA LA
PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES
ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE
LA FEDERACIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

122

**4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE
INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA
FEDERACIÓN**

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

123

1. OBJETIVO

APOYAR EN EL TRÁMITE DE PUBLICACIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LAS DELEGACIONES ESTATALES DEL ISSSTE, PARA DIFUNDIR SUS CONVOCATORIAS SOBRE CONCURSOS DE LICITACIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, PARA LA CONSECUCIÓN DE SUS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. TODO MATERIAL QUE SE DEBA PUBLICAR EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE CONFORMAN EL ISSSTE, DEBERÁ REMITIRSE A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN DISKETTE, EN FORMATO WORD Y DEBERÁ IR ACOMPAÑADO DE TRES IMPRESIONES EN ORIGINAL DE SU CONTENIDO.
2. TODO MATERIAL QUE SE DEBA PUBLICAR EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, DEBERÁ REMITIRSE A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL CON UN MÍNIMO DE OCHO DÍAS DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE SU PUBLICACIÓN.
3. TODAS LAS LICITACIONES QUE SE EFECTÚEN EN LAS DELEGACIONES ESTATALES, DEBERÁN DE PUBLICARSE EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

124

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DELEGACIÓN	Inicia el Procedimiento Elabora oficio de autorización de recursos para trámite para la inserción en el Diario Oficial de la Federación de la convocatoria para licitación y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social para el trámite correspondiente.
2	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de las Unidades Administrativas de las Delegaciones Estatales, solicitando autorización de trámite para la inserción en el Diario Oficial de la Federación y lo envía a la Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Comunicación Social, para continuar el trámite correspondiente.
3	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y analiza disponibilidad presupuestal. ¿Hay presupuesto?
3.1		Sí. Elabora oficio de autorización y envía a la Delegación Estatal. Continúa en actividad 4.
3.2		No. Elabora oficio de improcedencia y envía a la Delegación Estatal.
4	DELEGACIÓN	Recibe oficio de respuesta y/o autorización y analiza. ¿Está autorizado?
4.1		Sí. Elabora oficio de solicitud de trámite junto con 3 originales de la convocatoria a publicar, con firma autógrafo, disquete con material a publicar, 2 formas fiscales del No. 5 debidamente requisitadas, con el sello del banco en donde se efectuó el pago correspondiente y envía a la Coordinación General de Comunicación Social. Continúa en la actividad 5.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	125

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.2		No. Cancela trámite de inserción. Termina procedimiento en ésta actividad.
5	JEFATURA DE OFICINA DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL	Recibe las convocatorias a publicarse en el Diario Oficial en 3 originales con firma autógrafo, disquete, formas fiscales No. 5, revisa documentación.
6		Elabora oficio y envía las convocatorias a publicarse junto con disquete al Diario Oficial de la Federación.
7	DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN	Recibe convocatoria, comprobante de pago, registra la documentación a publicar y asigna número de registro de la publicación.
8		Realiza la inserción correspondiente y publica el día solicitado por el área interesada.
9	OFICINA DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL	Verifica publicación en la fecha señalada, con las características convenidas.
10		Envía forma fiscal sellada por parte del Diario Oficial de la Federación a la Delegación Estatal.
11	DELEGACIÓN	Recibe forma fiscal, consulta Diario Oficial de la Federación y espera respuesta a la convocatoria. Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓN ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

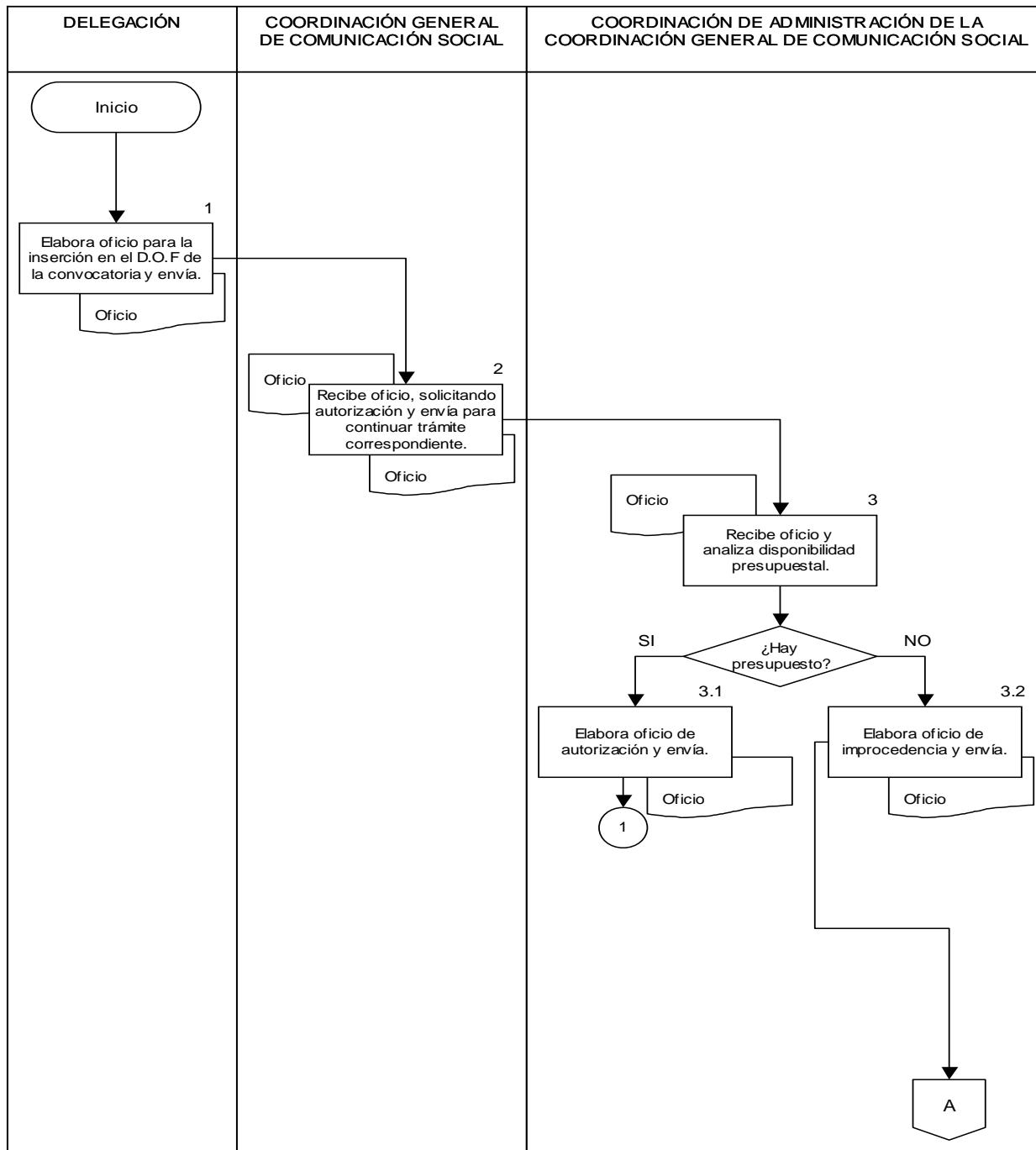
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

126

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

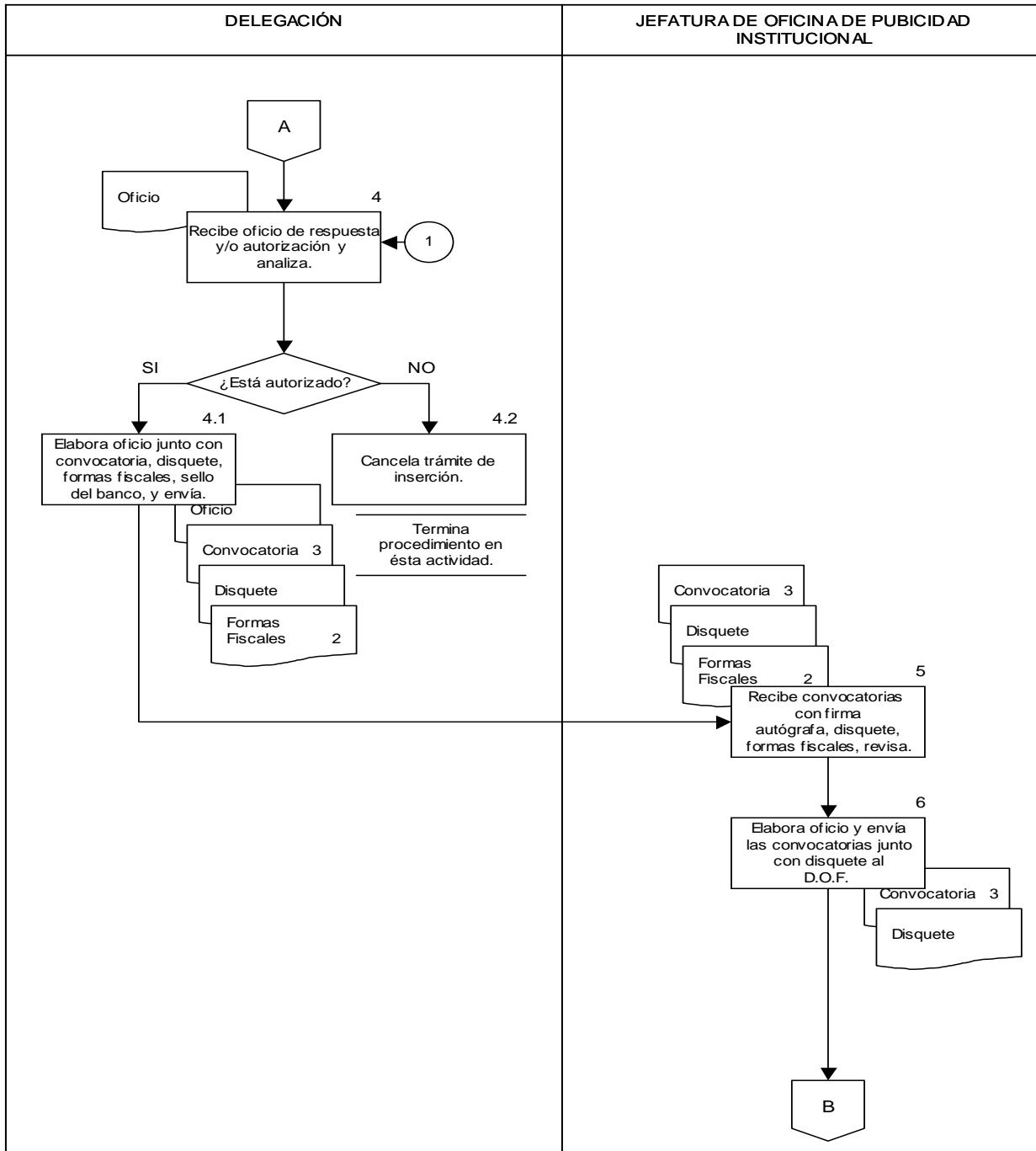
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

127





4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓN ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

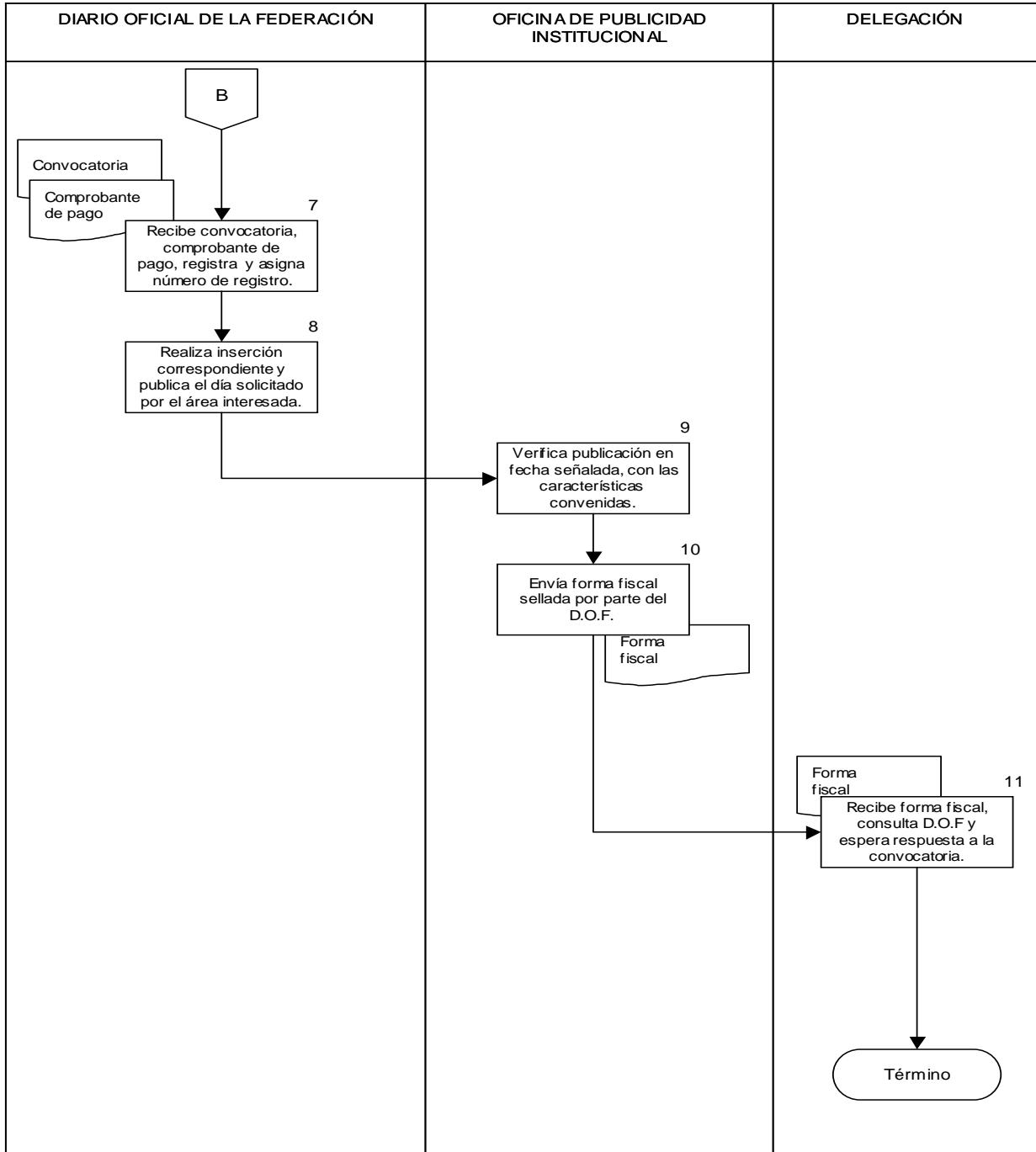
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

128



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



4. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES ESTATALES EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

129

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Convocatoria para licitación	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe del área solicitante

6. REFRENCIAS	5. Licitaciones Públicas
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1. Inserciones en el Diario Oficial de la Federación
8. ANEXOS	No tiene

9. RESÍMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre	Nombre	Nombre
Elaboró	Revisó	Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**5. PROCEDIMIENTO PARA LA
PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS
INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

130

**5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE
DOCUMENTOS INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS
INSTITUCIONALES**

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

131

1. OBJETIVO

OBTENER, PROCESAR Y DIFUNDIR LOS PROGRAMAS E INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL QUEHACER INSTITUCIONAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA, ASI COMO ATENDER OPORTUNAMENTE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS MISMOS Y DE LAS AUTORIDADES DEL ISSSTE.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, A TRAVÉS DE LA SUBJEFATURA DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL, COORDINAR LA COBERTURA INFORMATIVA DE LOS EVENTOS INSTITUCIONALES, A SOLICITUD DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA DELEGACIÓN ESTATAL.
2. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ COORDINAR LA ELABORACIÓN DE CONTENIDOS ESPECIALES (REPORTAJES, DOCUMENTOS Y ANÁLISIS, ARTÍCULOS, MATERIAL PARA COLUMNAS POLÍTICAS, ENTRE OTROS), PARA AMPLIAR LA DIFUSIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DENTRO DEL ÁMBITO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL.
3. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DENTRO DEL ÁMBITO DE COMPETENCIA DE LA DELEGACIÓN ESTATAL, DEBERÁ VALIDAR EL MATERIAL A PUBLICAR CUANDO LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE CONFORMAN LA DELEGACIÓN ESTATAL REQUIERAN LA UTILIZACIÓN DE LA PRENSA Y/O MEDIOS AUDIOVISUALES PARA FINES DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN ESPECÍFICOS, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:
 - a) OBJETO DEL MENSAJE
 - b) USUARIOS A QUIÉNES SE DIRIGE
 - c) TIPO DE SERVICIO O PRESTACIÓN
 - d) SELECCIONAR LOS PERIÓDICOS, REVISTAS, RADIODIFUSORAS Y CANALES DE TELEVISIÓN, CONSIDERANDO SU CIRCULACIÓN, COBERTURA Y PERIODICIDAD.
 - e) DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
 - f) ELABORAR PAUTA DE CALENDARIZACIÓN DE INSERCIÓNES, DE ACUERDO A LA IMPORTANCIA DEL MATERIAL.

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**5. PROCEDIMIENTO PARA LA
PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS
INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

132

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DELEGACIÓN ESTATAL	Inicia el Procedimiento Elabora solicitud de autorización y programa de cobertura de eventos institucionales y la envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para el trámite correspondiente.
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe solicitud de autorización y programa de cobertura de las Unidades Administrativas de la Delegación para la cobertura de eventos institucionales y la envía a la Subjefatura de Departamento de Comunicación Social para el trámite correspondiente.
3	SUBJEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe solicitud y programa cobertura, toma nota en libreta de control y archiva.
4		Realiza cobertura del evento, obtiene información, elabora boletín de prensa y/o documento de contenido especial y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente para visto bueno.
5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe y verifica boletín de prensa y/o documento de contenido especial. ¿Autoriza?
5.1		Sí, envía boletín de prensa y/o documento de contenido especial a la Delegación Estatal para visto bueno, continúa en la actividad No. 6.
5.2		NO, señala correcciones y lo regresa a la Subjefatura de Departamento de Comunicación Social. Regresa a la actividad No. 3.
6	DELEGACIÓN ESTATAL	Recibe boletín de prensa y/o documento de contenido especial y revisa ¿Autoriza?

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**5. PROCEDIMIENTO PARA LA
PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS
INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

133

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6.1		NO, regresa a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social señalando correcciones. Regresa a la actividad No. 5.
6.2		Sí, lo turna a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para su envío.
7	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe boletín y/o documento de contenido especial autorizado y envía a la Subjefatura de Departamento de Comunicación Social.
8	SUBJEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe boletín autorizado y/o documento de contenido especial y lo envía a los medios de comunicación acreditados vía fax, mensajería y/o medio electrónico.
9		Capta la publicación del medio, analiza y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
10	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe e informa a la Unidad Administrativa Delegacional. Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

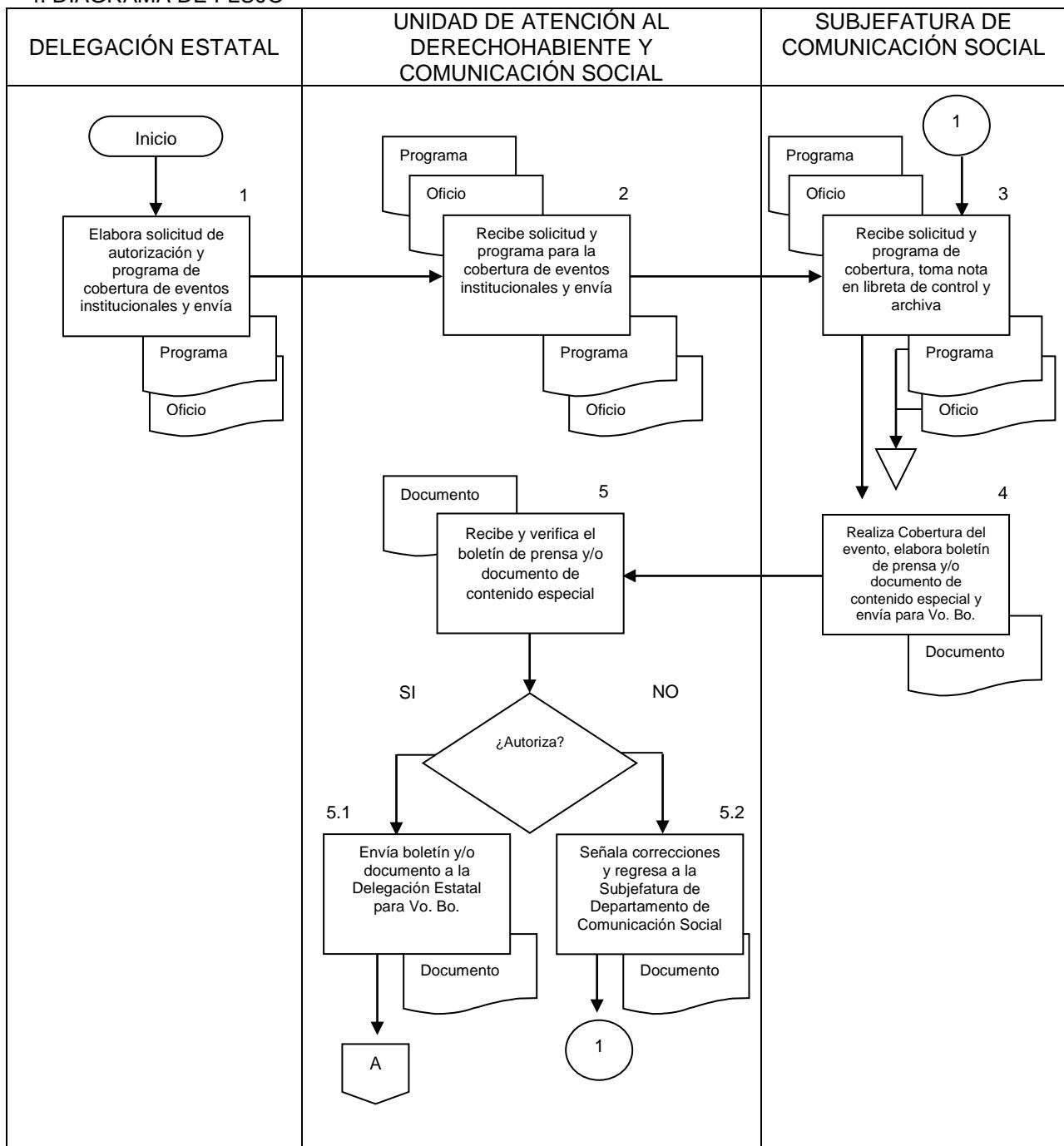
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

134

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

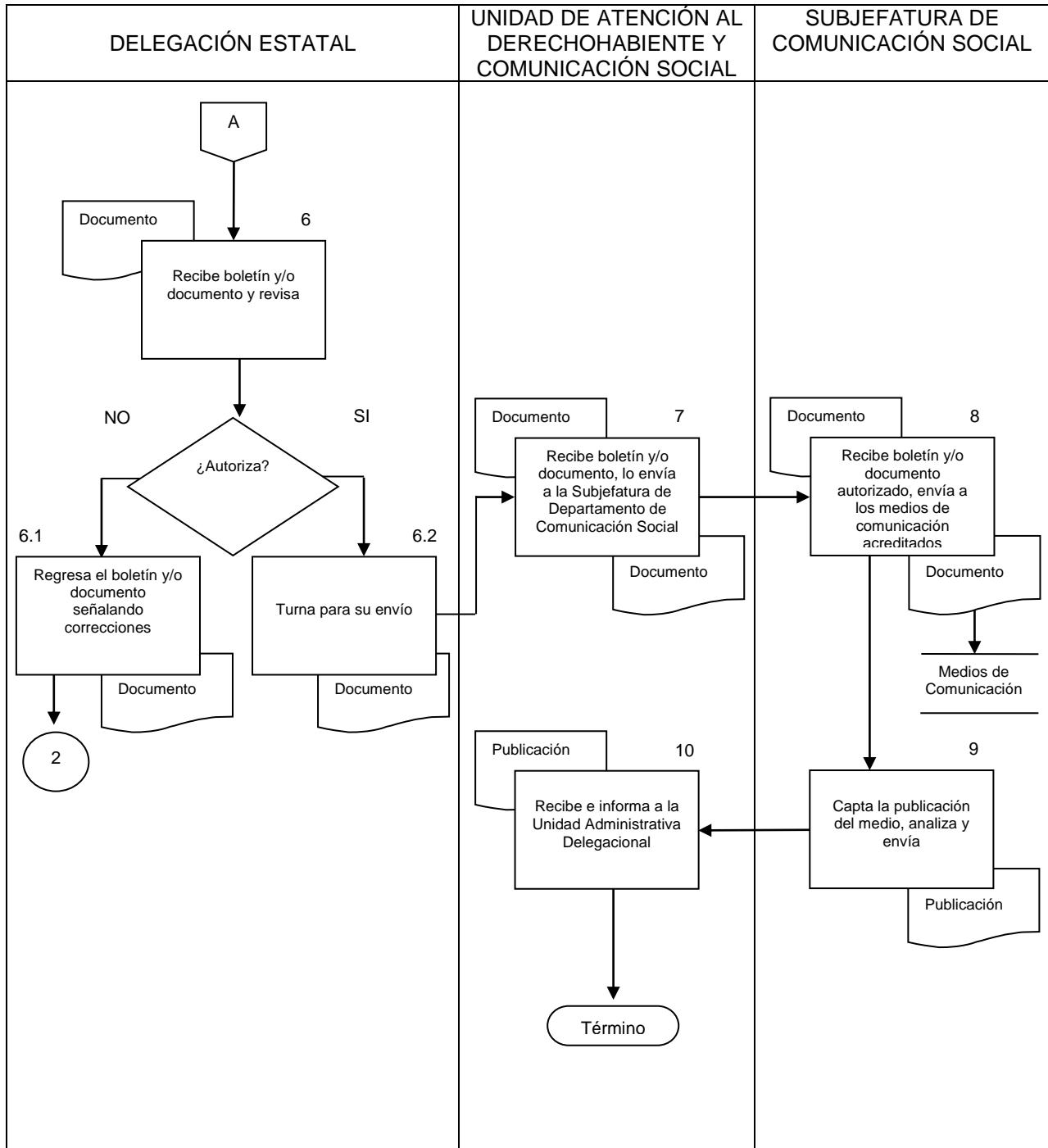
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

135



UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



5. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS PERIODÍSTICOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

136

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Libreta de Control	Manual	Fecha	12 meses	Libreta	Responsable de la operación

6. REFERENCIAS	1. Eventos Institucionales 2. información de contenido especial
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1. Boletines de Prensa 2. Documentos de contenido especial
8. ANEXOS	a. Programa de Cobertura de Eventos Institucionales. “Solicitar formato e instructivo al área normativa vigente”.

9. RESÚMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

137

6. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EN DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

138

1. OBJETIVO

ELABORAR CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN INSTITUCIONAL CON RECURSOS PROPIOS DE LA DELEGACIÓN Y CON APOYO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DELEGACIONAL.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. TODAS LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁN ELABORAR EL "PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL", EN EL MES DE SEPTIEMBRE Y ENVIARLO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, TRES MESES PREVIOS AL EJERCICIO PRESUPUESTAL DEL SIGUIENTE AÑO, PARA QUE ESTA UNIDAD ESTÉ EN POSIBILIDADES DE EFECTUAR LOS TRÁMITES A QUE HAYA LUGAR, ANTE LAS INSTANCIAS NORMATIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL.
2. EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LAS DELEGACIONES ESTATALES DEBERÁN INCLUIR ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN (MISIÓN, VISIÓN, LÍNEAS ESTRATÉGICAS, LÍNEAS DE ACCIÓN Y CAMPAÑAS), Y A MODO DE SUGERENCIA, MEDIOS DE DIFUSIÓN A UTILIZAR (PROGRAMA DE EROGACIONES).
3. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, A TRAVÉS DE LA SUBJEFATURA DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL, OTORGAR EL VISTO BUENO A TODA CAMPAÑA REQUERIDA POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES.
4. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL PREVIO ACUERDO CON EL DELEGADO ESTATAL, SERÁ LA QUE APRUEBE LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN, MISMA QUE DEBERÁ ESTAR CONTEMPLADA EN EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
5. TODA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN ESTARÁ SUJETA A LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR EL MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL DEL ISSSTE Y DEL MANUAL PARA EL ORDENAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



6. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EN DELEGACIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

139

6. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO DE LAS SUBDIRECCIONES O ÁREAS HOMOLOGAS, OBSERVAR LAS NORMAS EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL EMITIDAS POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
7. TODAS LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN QUEDARÁN SUJETAS A LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL EN LA PARTIDA CORRESPONDIENTE DE LA DELEGACIÓN ESTATAL, VIGILANDO QUE SU DIFUSIÓN SE AJUSTE A CRITERIOS DE RACIONALIDAD, AUSTERIDAD Y DISCIPLINA PRESUPUESTARIA.
8. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ABRIR E INTEGRAR UN EXPEDIENTE POR CADA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN QUE SE LLEVE A CABO EN EL ÁMBITO DE LAS DELEGACIONES ESTATALES.
9. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ENTREGAR SUS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN TRES MESES PREVIOS (SEPTIEMBRE), AL INICIO DEL EJERCICIO FISCAL DEL SIGUIENTE AÑO, PARA CONOCIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL. LAS CAMPAÑAS AUTORIZADAS, SERÁN INCLUIDAS EN EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL.
10. TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES QUE LO REQUIERAN, DEBERÁN SEÑALAR CLARAMENTE EN LA SOLICITUD QUE ENVÍAN A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA SU AUTORIZACIÓN, EL TIPO DE APOYO NECESARIO Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR EN LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN QUE PRETENDAN LLEVAR A CABO.
11. CUANDO SE TRATE DE UNA CAMPAÑA EXTRAORDINARIA, ORIGINADA POR UN DESASTRE NATURAL, BROTE EPIDEMIOLÓGICO O ACCIDENTES BIOLÓGICOS O QUÍMICOS, NO SERÁ NECESARIO SOLICITAR AUTORIZACIÓN A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LLEVARLA A CABO; SIN EMBARGO, DEBERÁ INFORMARSE DE SUS RESULTADOS A DICHA ÁREA, A EFECTO DE QUE LOS PUEDA INTEGRAR AL INFORME DE METAS PRESIDENCIALES Y A LA VEZ, INFORMAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE NORMATIVIDAD Y COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.
12. LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES DEBERÁN SOLICITAR EL APOYO NECESARIO A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL PARA DISEÑAR LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN, TRES MESES ANTES DE LA FECHA PROGRAMADA PARA SU INICIO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
140

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	<p>Inicia el procedimiento</p> <p>Cuatro meses previos al inicio del siguiente ejercicio fiscal, elabora y envía oficio de solicitud de apoyo para el diseño de la Campaña de Difusión a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social exponiendo claramente sus motivos.</p>
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	<p>Recibe oficio de solicitud para elaboración de campaña de difusión, analiza y elabora propuesta de campaña considerando:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre de la campaña- Objetivo- Población Objetivo- Cobertura geográfica- Calendarización (Fechas de inicio y término)- Recursos para llevarla a efecto- Tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando en su caso, el empleo de tiempos fiscales o de Estado- Criterio para seleccionar los medios a utilizar- Costo de la campaña- Programa gubernamental al que corresponde- Principio rector- Metas (Indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)
3	DELEGACIÓN ESTATAL	<p>Lo envía por oficio a la Unidad Administrativa correspondiente, marcando copia al Delegado Estatal. Continúa en las actividades 3 y 4.</p> <p>Recibe copia del oficio con que se envío la propuesta de Campaña a la Unidad Administrativa Delegacional y archiva temporalmente.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

141

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	Recibe oficio y propuesta de Campaña de Difusión e informa por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. ¿Aprueba Campaña?
4.1		Sí. Informa a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para que continúe con las gestiones. Continúa en la actividad No. 5.
4.2		No. Informa a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social señalando los puntos en que no está de acuerdo y propone sugerencias. Continúa en la actividad No. 5.
5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de autorización y acuerda con el Delegado. ¿Autoriza?
5.1		Sí. Tres meses previos al siguiente ejercicio fiscal elabora oficio y lo envía conjuntamente con la Campaña de Difusión a la Coordinación General de Comunicación Social. Continúa en la actividad No. 6.
5.2		No. Solicita ajustes necesarios a la Unidad Administrativa Delegacional. Regresa a la actividad 4.1.
6	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe Campaña de Difusión, analiza, emite dictamen y archiva temporalmente. ¿Autoriza?
6.1		Sí. La Campaña deberá ser incluida en el Programa Anual de Comunicación Social e informa por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para su ejecución, solicitando se reporten avances en forma mensual hasta su conclusión. Continúa en la actividad No. 7.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

142

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6.2		No. Informa por oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social señalando ajustes a realizar. Continúa en la actividad No. 7.
7	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y notifica a la Unidad Administrativa Delegacional para iniciar Campaña.
8	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	Inicia Campaña e informa mensualmente y hasta su conclusión a la Coordinación General de Comunicación Social.
9	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe informe, lo analiza, integra resultados al Informe Mensual de Metas Presidenciales y entrega a la Dirección General de Normatividad y Comunicación de la Secretaría de Gobernación. Termina el procedimiento.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



6. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EN DELEGACIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

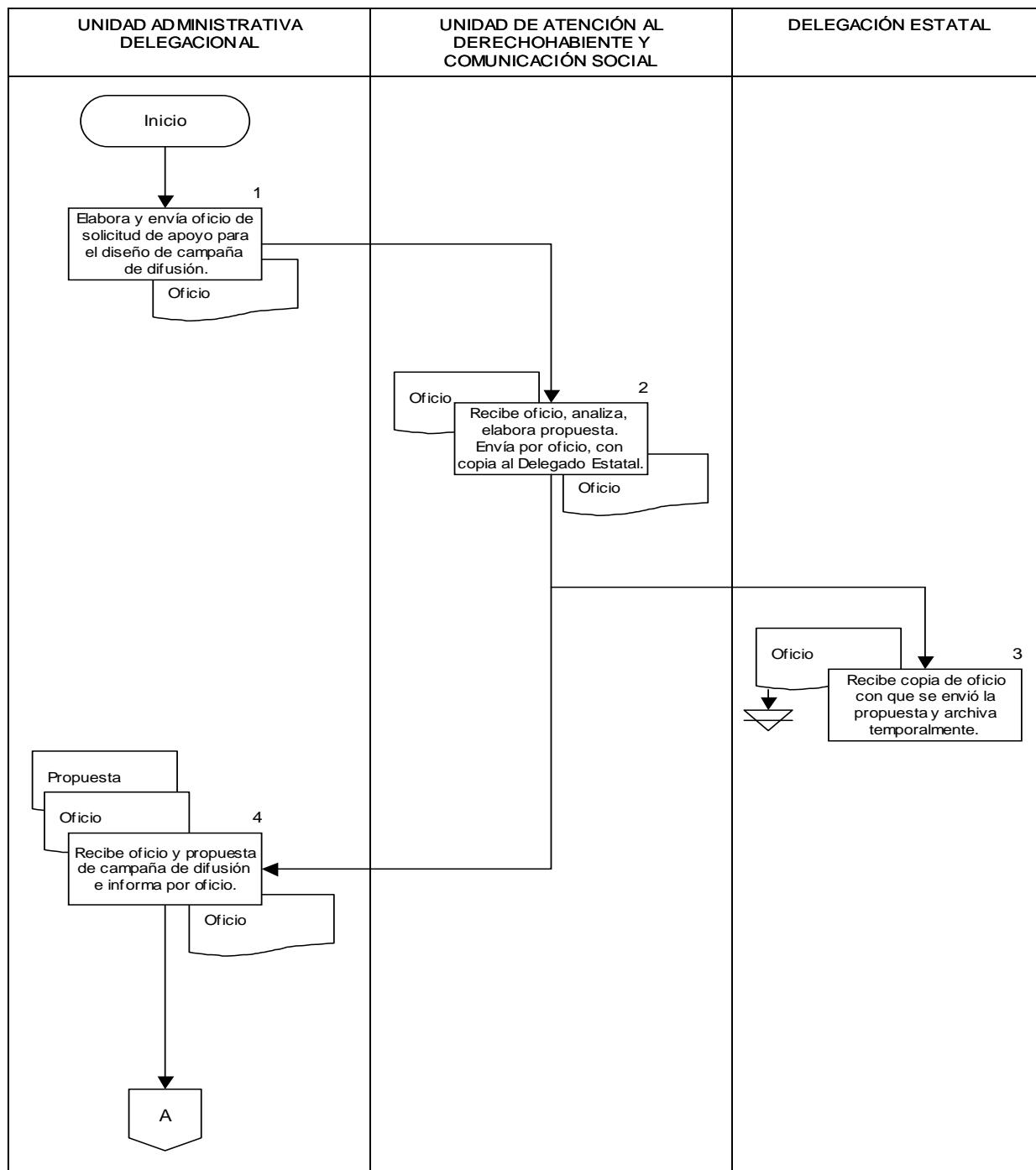
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

143

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**
**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

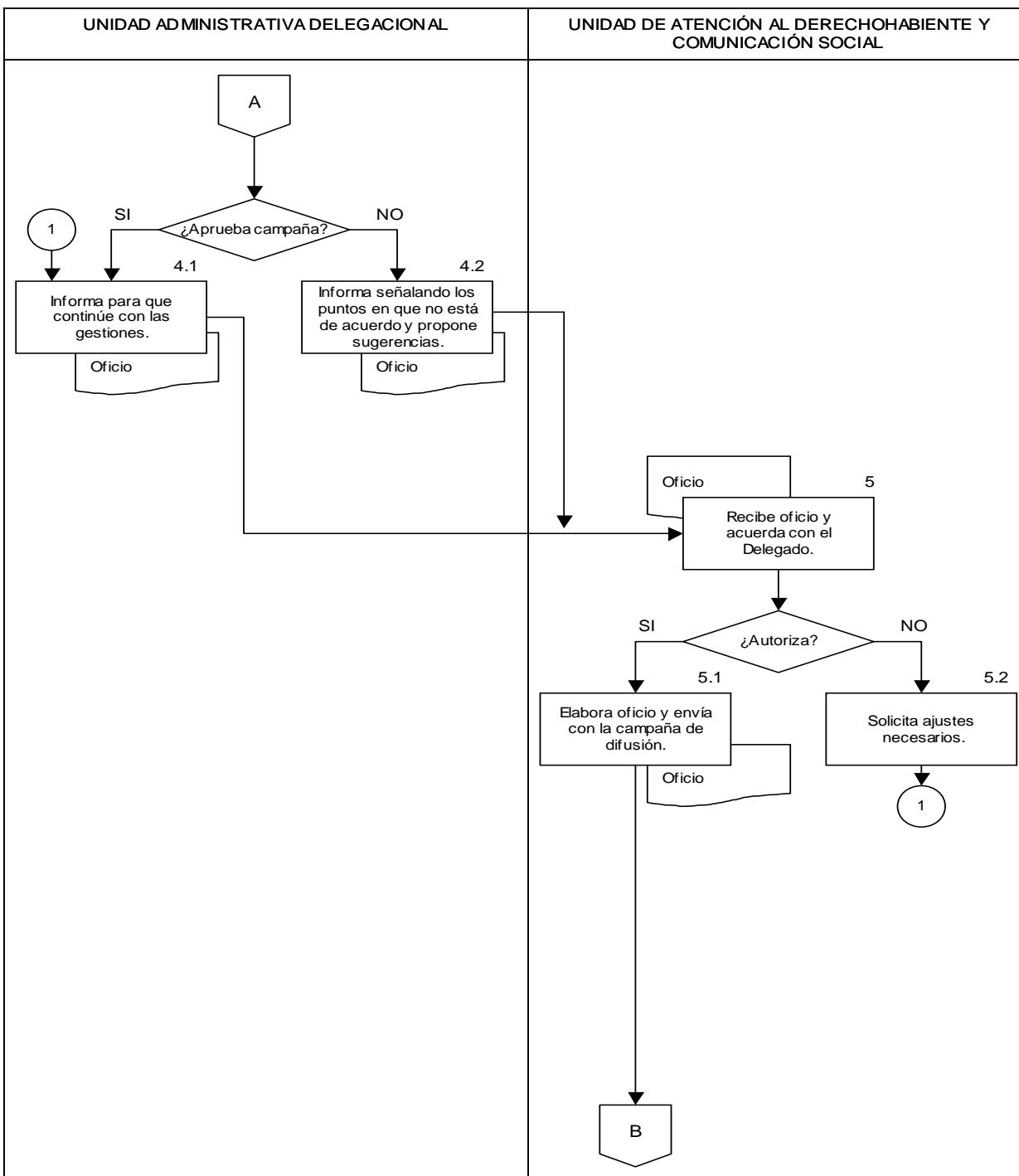
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

144



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

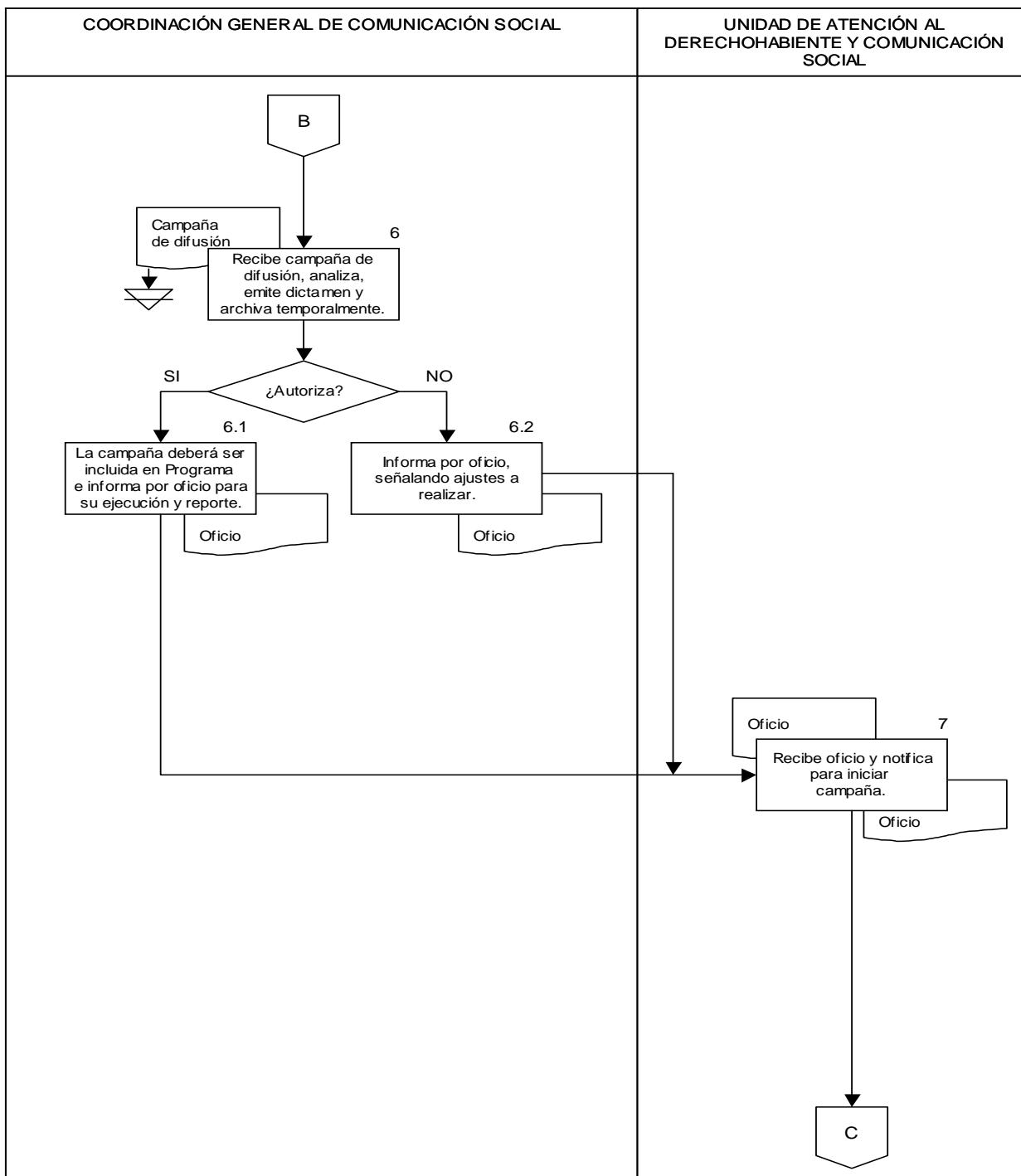
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

145



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**
**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

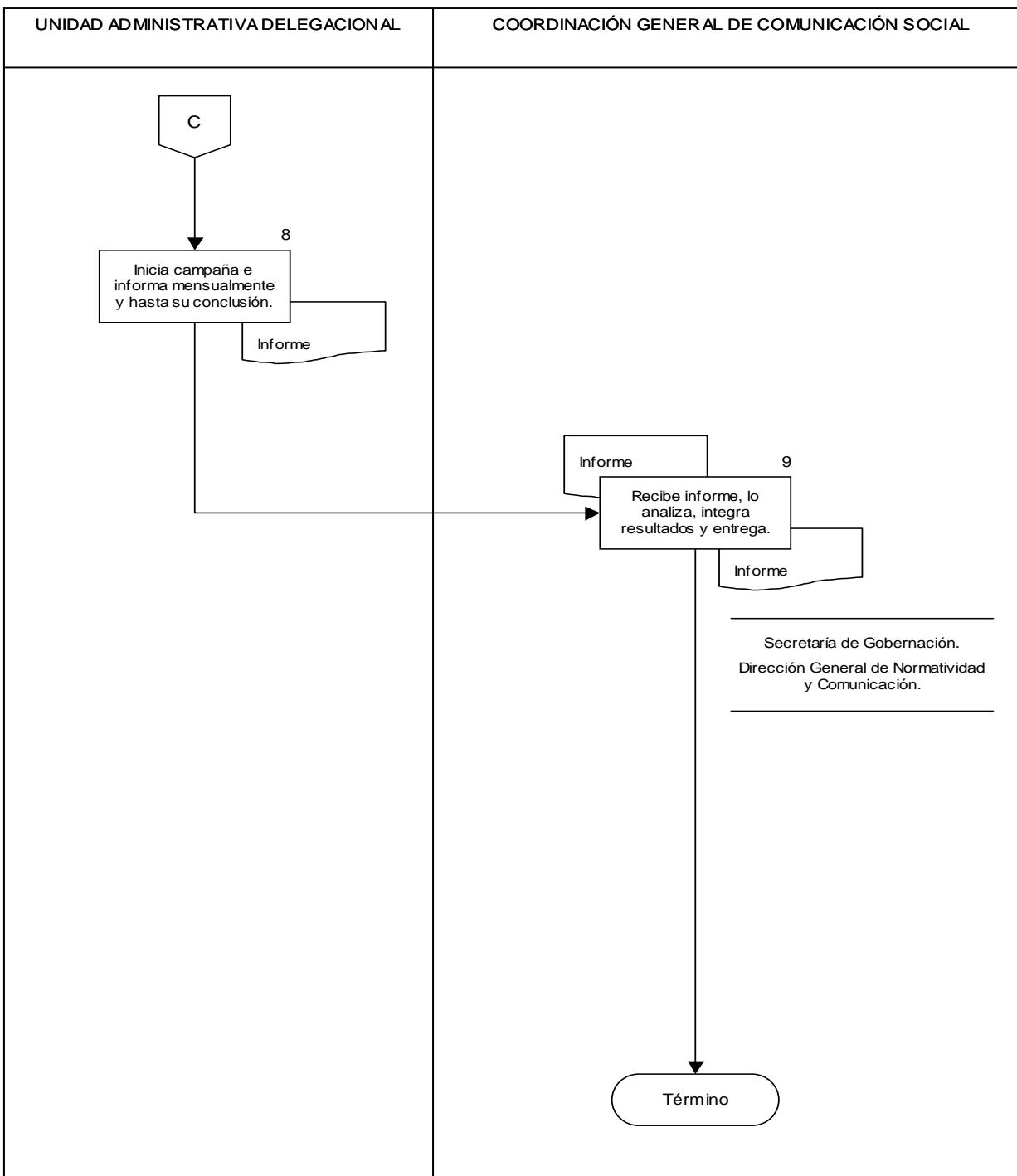
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

146



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**6. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN, SEGUIMIENTO Y
CONTROL DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN
EN DELEGACIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

147

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Campañas de Difusión	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe inmediato e interesado que trabaja la información

6. REFERENCIAS

6. Programa Institucional de actividades

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. Campañas de Difusión

8. ANEXOS

- a. Propuesta de Campaña de Difusión.
- b. Informe Mensual de Metas Presidenciales.
"Solicitar formatos e instructivos al área normativa vigente".

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre

Elaboró

Nombre

Revisó

Nombre

Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

148

7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

149

1. OBJETIVO

GESTIONAR ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL QUE DETERMINE LA COORDINACIÓN GENERAL, ASÍ COMO LA QUE AUTORICE A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DEL INSTITUTO EN EL ÁMBITO JURISDICCIONAL DE LAS DELEGACIONES ESTATALES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES, INTEGRAR EL PROGRAMA ANUAL DE INSERCIÓNES DE PRENSA Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.
2. CORRESPONDERÁ A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL EN LAS DELEGACIONES, QUE LA PUBLICACIÓN DE INSERCIÓNES Y DIFUSIÓN DE PRODUCTOS IMPRESOS, ANUNCIOS, AVISOS, NOTAS INFORMATIVAS, ETC., SE AJUSTEN A LAS REGLAS QUE DICTE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN Y CUENTEN CON LA APROBACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
3. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL QUE TODA CONVOCATORIA PARA LICITACIÓN DE OBRA PÚBLICA A QUE SE REFIERE LA LEY DE ADQUISICIONES Y OBRAS PÚBLICAS, SEA PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, ANEXANDO CHEQUE CERTIFICADO O PAGO EN EFECTIVO.
4. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, LLEVAR UN CONTROL CONSECUТИVO DE INSERCIÓNES Y DETERMINAR LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AL CIERRE MENSUAL POR ÁREA.
5. SERÁ FACULTAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ELABORAR LOS DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PAGO (CUENTA POR LIQUIDAR CERTIFICADA, CONTRA-RECIBO Y RELACIÓN DE CUENTAS POR LIQUIDAR CERTIFICADAS), EN LAS QUE INVARIABLEMENTE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL BENEFICIARIO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

150

6. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, VERIFICAR QUE LAS INSERCIÓNES SE PUBLIQUEN LOS DÍAS SEÑALADOS Y QUE CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS.
7. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL QUE LA FACTURA DE LA ORDEN DE INSERCIÓN CUMPLA CON LOS REQUISITOS EN CUANTO A LA PUBLICACIÓN Y TARIFA CONTRATADOS, ASÍ COMO CON LOS REQUISITOS FISCALES CORRESPONDIENTES.
8. PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS IMPRESOS, BÁSICAMENTE EN PERIÓDICOS Y REVISTAS DE CIRCULACIÓN NACIONAL QUE CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, A TRAVÉS DE LA SUBSECRETARÍA DE NORMATIVIDAD Y MEDIOS, DEBERÁ ELABORARSE ORDEN DE INSERCIÓN. EN EL CASO DE TRATARSE DE TRÍPTICO, CARTELES, POSTERS, NO SERÁ NECESARIO CUMPLIR CON DICHO REQUISITO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

151

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	DELEGACIÓN ESTATAL	Inicia el Procedimiento Recibe oficio de solicitud de publicación de las Unidades Administrativas Delegacionales y lo turna a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de solicitud de publicación, registra en formato de control de correspondencia, lo turna a la Subjefatura de Comunicación Social.
3	SUBJEFATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de solicitud de publicación y envía a la Subdelegación de Administración para verificar disponibilidad presupuestal.
4	SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	Recibe oficio y analiza disponibilidad presupuestal ¿Hay presupuesto?
4.1		Sí. Elabora oficio de autorización y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Continúa en la actividad 5.
4.2		No. Elabora oficio de improcedencia y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social
5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio y analiza. ¿Está autorizado?
5.1		Sí. Elabora Orden Institucional de Inserción y entrega junto con el original del material a publicar al medio informativo seleccionado. Continúa en actividad 6.
5.2		No. Cancela trámite de publicación. Concluye el Procedimiento en ésta actividad.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

152

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6	MEDIO INFORMATIVO	Recibe Orden de Inserción junto con el material a publicar en original.
7		Publica, elabora y entrega la factura en original y 5 copias, orden de inserción emitida en su favor y 5 ejemplares de la publicación a la Unidad de Atención al Derechohabiente, recabando acuse en la 1a copia de la factura y archiva.
8	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe y revisa el material publicado, acompañado de la orden de inserción emitida, 5 ejemplares de la publicación y factura en original con 5 copias. Regresa a la actividad No. 6. ¿Tiene correcciones?
8.1		Sí. Elabora oficio informándole al Medio Informativo para que efectúe las modificaciones pertinentes. Regresa a actividad 7.
8.2		No. Elabora Cuenta por Liquidar Certificada, oficio que envía a la Subdelegación de Administración junto con 3 ejemplares de la publicación y factura original con 4 copias, para que el Departamento de Finanzas tramite el pago de la factura.
9	SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	Recibe documentos, registra en formato de control de correspondencia y lo envía al Departamento de Finanzas para continuar trámite de pago.
10	DEPARTAMENTO DE FINANZAS	Recibe documentos, revisa requisitos fiscales y administrativos, integra expediente, elabora relación de Cuenta por Liquidar Certificada y entrega contra-recibo al Medio Informativo.
11	MEDIO INFORMATIVO	Recibe contra-recibo y espera.
12		Realiza canje de contra-recibo presentando copia de la factura con firma original de acuse de recibo de la Unidad de Atención al Derechohabiente, recibe cheque y firma póliza.
<p>Termina el Procedimiento.</p>		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

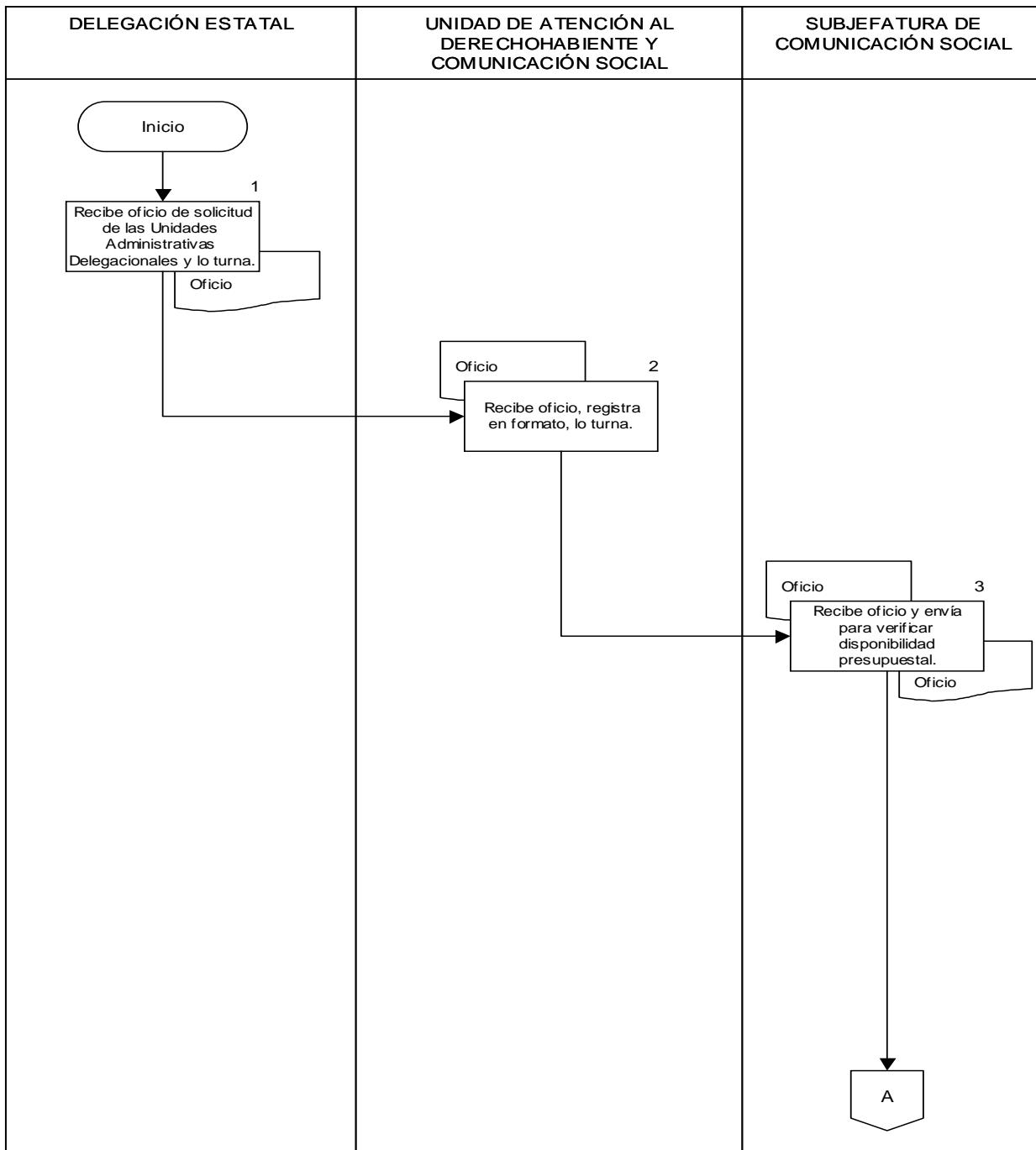
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

153

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

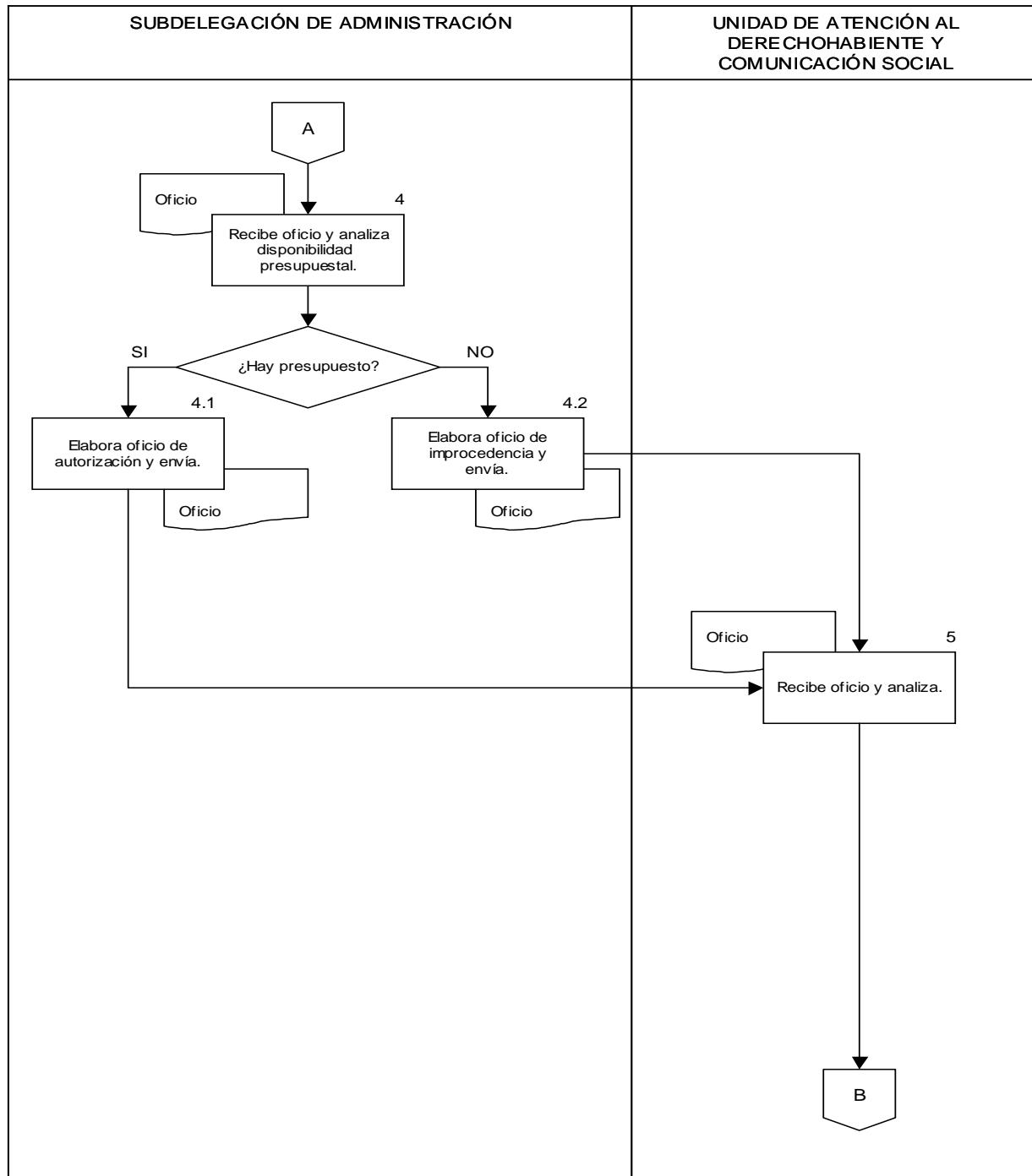
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

154



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

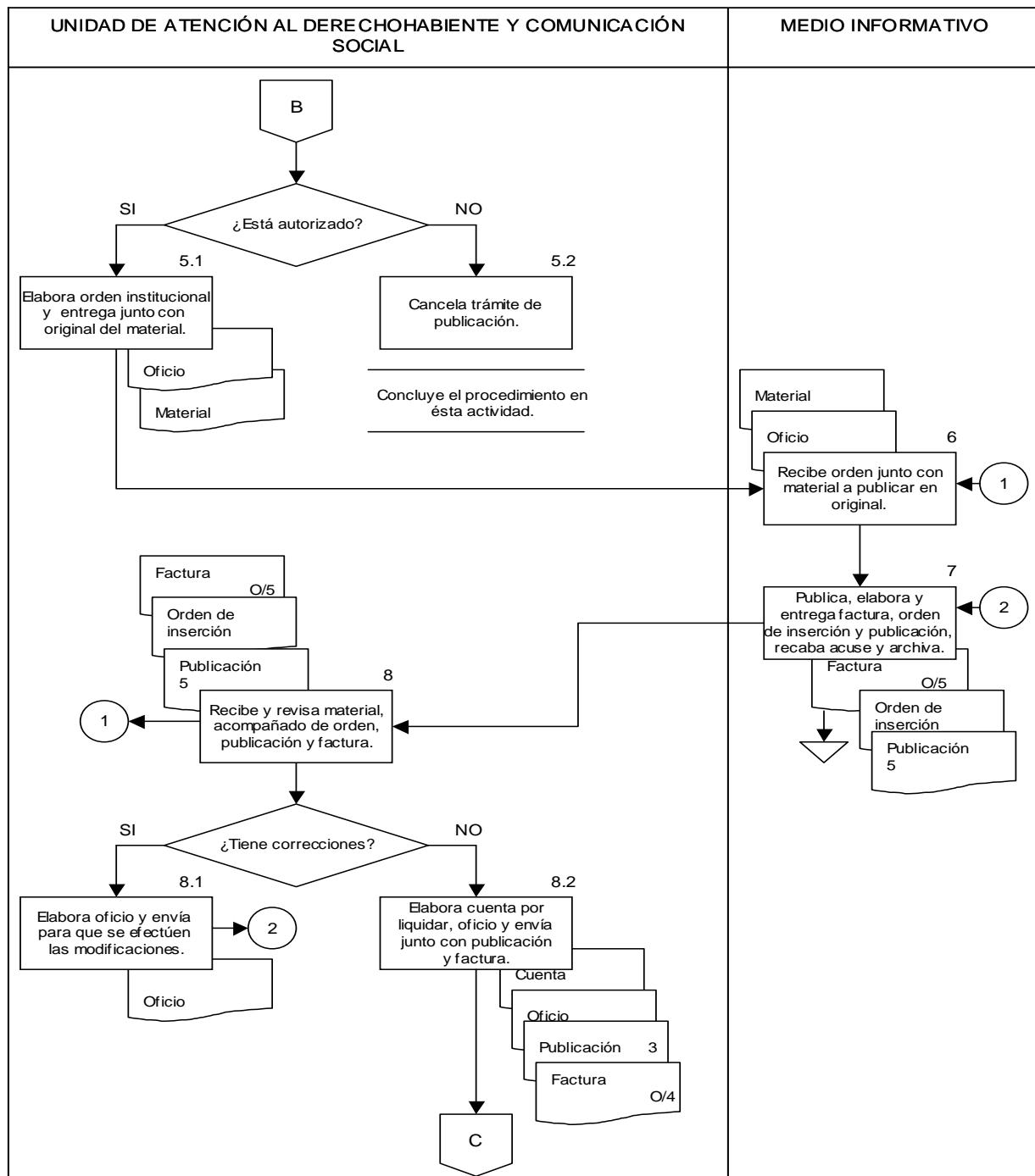
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

155





7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

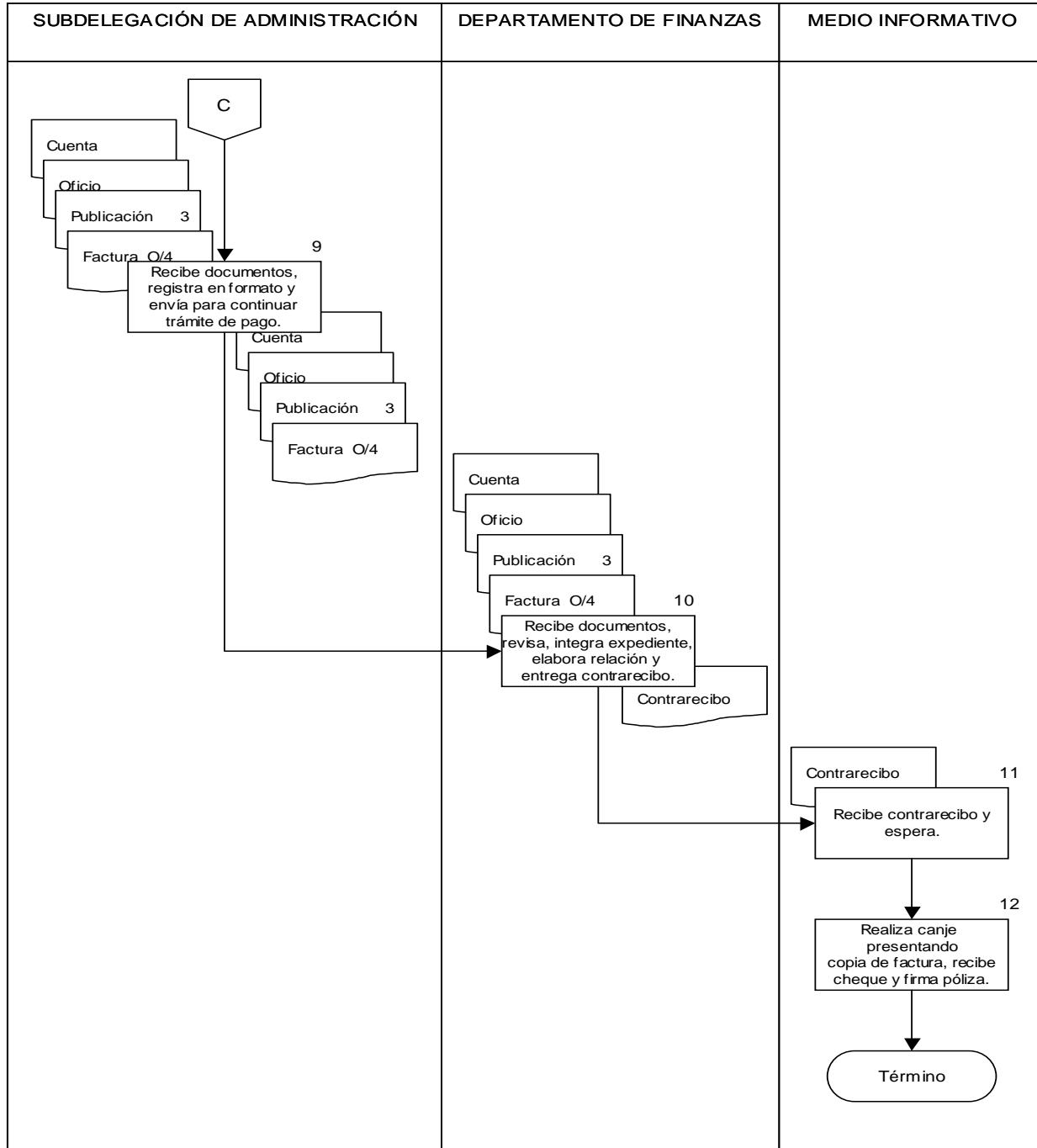
Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
156



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

157

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Inserción de publicidad	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe inmediato e interesado que trabaja la información

6. REFERENCIAS

2. Programa Institucional de actividades

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. Inserciones en Medios Informativos

8. ANEXOS

1. Orden de Inserción (sólo para inserciones en periódicos y revistas)
2. Cuenta por Liquidar Certificada

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**7. PROCEDIMIENTO PARA LA
DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES
PUBLICITARIAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**
**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

158

8. ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página
159

Coordinación General de Comunicación Social

Jefatura de Servicios de Programas de Comunicación

Oficina de Publicidad Institucional

No. O.I.- _____(1)_____03

Fecha _____(2)_____

Orden de Inserción

Al C. _____(3)_____

Medio _____(4)_____

Guía _____(5)_____

Medidas _____(6)_____

Fecha de Publicación: _____(7)_____

Observaciones: _____(8)_____

Costo: _____ con IVA incluido _____(9)_____

La factura correspondiente se emitirá a nombre del: _____(10)_____

"Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado". R.F.C. ISS-600101-5A3, con domicilio fiscal Fray Servando Teresa de Mier No. 32, 2º Piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06080, México, D.F. Favor de presentar su factura a revisión dentro de los seis días posteriores a la fecha de publicación, en Av. De la República, No. 140, 3er. Piso, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, México D.F. esta deberá ser acompañada con la presente orden de inserción, así como de cinco ejemplares de la publicación insertada para su tramitación y pago.

"Transformar al ISSSTE es tarea de Equipo"

Atentamente

(11)

Lic. José Luis Manjarrez Nava.
JEFE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
160

OBJETIVO

Describir los elementos que conforman el documento oficial que autoriza a los medios de comunicación la difusión de material publicitario del Instituto.

Descripción:

- 1.- No. OI..- Consecutivo que corresponda al número de orden de inserción.
- 2.- Fecha.- Fecha de elaboración de la orden de inserción.
- 3.- Al C. .- Nombre del Reportero de la Fuente
- 4.- Medio.- Nombre del Medio a insertar la publicidad
- 5.- Guía.- Descripción del material que se va a publicar
- 6.- Medidas.- Número de columnas y líneas ágata requeridas en la difusión de la información.
- 7.- Fecha de Publicación.- Día, mes y año en que deberá aparecer publicada la información.
- 8.- Observaciones.- Se deberán anotar las indicaciones pertinentes.
- 9.- Costo.- Importe a pagar por la publicación insertada incluyendo el I.V.A.
- 10.- Domicilio Fiscal que determine la Unidad Administrativa solicitante
- 11.- Nombre, firma y cargo del responsable que autoriza la inserción.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
161

Anexo 2.

Anexo 2.

 <p>CUENTA POR LIQUIDAR CERTIFICADA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS UNIDAD RESPONSABLE</p>	NÚMERO DE LA CUENTA <hr/>	FECHA DE EXPEDICIÓN DÍA MES AÑO <hr/>				
MONEDA EXTRANJERA						
CLAVE	CENTRO DE TRABAJO	CLAVE	NOMBRE	IMPORTE	TIPO DE CAMBIO	
Nº SEC.	CLAVE PRESUPUESTAL	DOCUMENTO DE REFERENCIA TIPO	ANTECEDENTE DE COMPROMISO TIPO	IMPORTE	CONCEPTO NÚMERO	IMPORTE NETO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

162

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

ANVERSO	1 NÚMERO DE LA CUENTA PAGADORA 2 FECHA DE EXPOSICIÓN DIA/MES/AÑO 3 NÚMERO	<p>El número que le corresponde a la Unidad Responsable de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto</p> <p>Con seis dígitos se anotará la fecha en que se formule la Cuenta por Liquidar Certificada utilizando dos dígitos para el día, mes y año.</p> <p>El número de la Cuenta por Liquidar Certificada se anotará con tres dígitos: los tres primeros corresponden a la clave de la Unidad Responsable, guión; en los tres siguientes se anotará la clave del Área Administrativa o Centro de Trabajo, guión; y los cinco dígitos restantes serán el número consecutivo de la Cuenta por Liquidar Certificada iniciando cada año con el 00001.</p> <p>Ejemplo:</p> <table><thead><tr><th>U.R.</th><th>CENTRO DE TRABAJO</th><th>NÚMERO</th></tr></thead><tbody><tr><td>200</td><td>201</td><td>00001</td></tr><tr><td>200</td><td>201</td><td>00002</td></tr><tr><td>200</td><td>201</td><td>00003, ETC.</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>00001</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>00002</td></tr><tr><td>028</td><td>200</td><td>0003, ETC.</td></tr></tbody></table>	U.R.	CENTRO DE TRABAJO	NÚMERO	200	201	00001	200	201	00002	200	201	00003, ETC.	028	200	00001	028	200	00002	028	200	0003, ETC.
U.R.	CENTRO DE TRABAJO	NÚMERO																					
200	201	00001																					
200	201	00002																					
200	201	00003, ETC.																					
028	200	00001																					
028	200	00002																					
028	200	0003, ETC.																					

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

163

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
4	HOJA ____ DE _____	Se anotará el número consecutivo de la hoja correspondiente y el número total de las hojas que integran la Cuenta por Liquidar Certificada. Ejemplo: Nº DE 2 (en la primera hoja) 2 (en la segunda hoja)
5	UNIDAD RESPONSABLE	El nombre que corresponda a la Unidad Responsable de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto
6	SÍRVASE PAGAR EL IMPORTE NETO DE LA PRESENTE CUENTA	El importe neto en pesos y centavos con número y letra
7	BENEFICIARIO	Deberá anotarse el nombre completo de la Razón Social del Beneficiario y el R.F.C. (con este nombre se emitirá el pago correspondiente)
8	CLAVE Y CENTRO DE TRABAJO	La clave y el nombre que corresponda al Centro de Trabajo que expida la Cuenta por Liquidar Certificada, de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
9	MONEDA EXTRANJERA	Sólo se utilizará cuando se deba pagar en moneda extranjera.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

164

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
9.1	CLAVE	En este espacio se anotarán dos dígitos para identificar el tipo de moneda.
9.2	NOMBRE	El nombre de la moneda extranjera.
9.3	IMPORTE	El importe a pagar en moneda extranjera.
9.4	TIPO DE CAMBIO	Se anotará el tipo de cambio que existe vigente en el momento que la Tesorería General expida el pago.
10	Nº SEC.	Es el número consecutivo que se asignará a cada una de las claves presupuestarias que se incluyen en la Cuenta por Liquidar Certificada, iniciando con el número 001.
11	CLAVE PRESUPUESTARIA CAMPO CLAVE DE OPERACIÓN	Se anotará la clave presupuestaria completa desagregada de acuerdo a los siguientes campos: Se anotará la clave del tipo de operación presupuestaria a realizar por la Unidad Responsable o Centro de Trabajo.
	FUNCIÓN	Clasificación Sectorial del Gasto Público del Instituto
	SUBFUNCIÓN	Clasificación específica de la participación del Instituto en el Sector Público.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

165

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

	PROGRAMA SECTORIAL 2	Programa que regirá el desempeño de las actividades del Instituto.
	PROGRAMA ESPECIAL 2	Programa que relaciona las prioridades del desarrollo del Programa Sectorial del Instituto.
	CAMPO ACTIVIDAD INSTITUCIONAL 3	Programa que identifica las actividades a realizar por el Instituto.
	PROYECTO INSTITUCIONAL O DE INVERSIÓN 4	Proyecto que determina la estrategia de ejecución de un Programa Sectorial y/o Especial. Proyecto que identificará las Adquisiciones de Capital y Obra Pública a realizar por el Instituto.
	REGIONALIZACIÓN 2	Ubicación del ámbito geográfico donde el Instituto realiza la prestación de un servicio y/o de la Inversión Física
	UNIDAD RESPONSABLE 3	Clave de la Unidad Responsable que ejecutará la actividad institucional de acuerdo al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	CENTRO DE TRABAJO 3	Clave del Centro de Trabajo que corresponda en base al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	MUNICIPIO 3	Clave del Municipio que corresponda en base al Catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

166

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
-----	--------	---------------

	AUXILIAR	2	La clave del auxiliar que corresponde de acuerdo al catálogo de Unidades Responsables y Centros de Trabajo del Instituto.
	PARTIDA PRESUPUESTAL	4	Identificación del destino económico de los recursos conforme a la Clasificación por Objeto del Gasto del Instituto.
	TIPO DE PAGO	2	Código numérico que identifica el destino del gasto en forma específica (Partida Presupuestal) de acuerdo a la Clasificación por Objeto del Gasto del Instituto.
	DÍGITO VERIFICADOR	1	Las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas registrarán el gasto en las siguientes claves de las Partidas Puentes: 2999 y 3999 para la apertura del Fondo Revolvente; 2898 y 3898 Gastos Sujetos a Comprobar y 1999 para anticipos de sueldo. Cuando se trate de Pago de Operaciones Ajenas, se deberá registrar en los conceptos de Gasto 8100 y 8200 las Operaciones Ajenas a Terceros y 8300 las Operaciones Ajenas Recuperables.

EJEMPLO:															
Clav e de Oper	Fun- ción	Sub. Fun- ción	Prog . Sect	Prog . Sect	Activ. Instit.	Proy. Instit.	Regio- naliza- ción	Unid. Resp	Centro De Trab.	Muni- cipio	Auxiliar	Partid. Ptal.	Tipo de pago.	Dígito Verif.	
..															
09	08	02	01	00	437	K101	28	028	202	002	01	6102	10	0	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

167

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
12	DOCUMENTO DE REFERENCIA	Se anotará la Clave del Documento de Referencia comprobatorio del pago, utilizando las siglas que se indican al reverso del formato de la Cuenta por Liquidar Certificada
12.1	TIPO	
12.2	NÚMERO	El número que corresponda al documento de pago. (factura, recibo, etc.,.).
13		
13.1	ANTECEDENTES DE COMPROMISO	Se anotará la clave del documento con el que se registró el compromiso, utilizando las siglas según se trate: Contrato (CO), Fondo Presupuestario (FP), Contrato al Comercio Internacional (CI), Orden de Trabajo (OT) y Oficio (OF).
13.2	TIPO	
	NÚMERO	El número que corresponda al documento de compromiso: (contrato de obra, etc.)
		Nota: Si el número de contrato tiene registrado el año, deberá anotarse después de un guion y siempre C-0012-97

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

168

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
14	CONCEPTO	<p>En esta columna se deberá anotar, según el caso:</p> <p>La descripción del concepto (Seguros, Nóminas, Créditos del Instituto, etc).</p> <p>La palabra anticipo y el porcentaje otorgado, cuando el pago sea por este concepto; en el siguiente renglón se anotarán las siglas del impuesto al valor agregado (I.V.A)</p> <p>Si el pago es por Estimación de Contrato de Obra, se deberá anotar la palabra Estimación y el número que le corresponda a la misma; y en el siguiente renglón las siglas del impuesto al valor agregado (I.V.A).</p>
15	IMPORTE	
15.1	BRUTO	<p>Esta columna se utilizará para anotar el importe Bruto en moneda nacional (en pesos y centavos), descuentos y retenciones que en su caso procedan por cada secuencia consignada en la Cuenta por Liquidar Certificada</p>
15.2	NETO	<p>Se anotarán los importes Netos a pagar (en pesos y centavos), si el Bruto y el Neto son iguales en todas las secuencias, se podrá utilizar únicamente la columna de Neto.</p>
16	TOTALES	<p>Los importes totales que resulten de sumar a nivel de columna, las cantidades Brutas y Netas (en pesos y centavos).</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

169

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
17	ELABORÓ	<p>El nombre y cargo del Servidor Público de la Unidad Responsable o Centro de Trabajo, facultado para elaborar este documento de acuerdo con el registro de firmas autorizadas</p>
18	AUTORIZÓ	<p>El nombre y cargo del Funcionario responsable de control y seguimiento presupuestario de la Unidad Responsable o Centro de Trabajo. Se deberá hacer del conocimiento a estos Funcionarios, que el manejo de su presupuesto debe ser conforme a la normatividad vigente y que serán totalmente responsables del manejo y control de su presupuesto.</p> <p>Nota:</p> <p>La Subdirección de Programación y Presupuesto (Jefatura de Servicios de Egresos), Subdelegación de Administración (Departamento de Finanzas) u homólogo, sellará y firmará para inicio de trámite de pago la Cuenta por Liquidar Certificada, una vez que se haya revisado la correcta elaboración de la misma; comprobando que la documentación esté completa y correcta, asimismo, que exista disponibilidad para cubrir el importe de la Cuenta por Liquidar Certificada.</p>
19	REVERSO NOTAS ESPECIALES O ACLARACIONES	<p>Para efectuar Notas Aclaratorias se utilizarán estos espacios, tanto por la Unidad Responsable o Centro de Trabajo como por la Tesorería General, Delegacional u homólogo.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

170

Instructivo de formato: Cuenta por Liquidar Certificada

Clave del formato:

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
20	SELLO (S) DE ACUSE DE RECIBO DE EGRESOS	<p>En caso de Anticipos de contratos de Área Ejecutora del Gasto anotará los datos de las fianzas correspondientes. Ejemplo:</p> <p>Fianza Nº. 50700 de cumplimiento del contrato de fecha 03-02-97 Expedida por Fianzas México, S.A.</p> <p>Fianza Nº 50701 por el anticipo de fecha: 15-04-97 Expedida por Fianzas México, S.A.</p> <p>Para uso exclusivo de la Subdirección de Programación y Presupuesto (Jefatura de Servicios de Egresos), Subdelegación de Administración (Departamento de Finanzas) u homólogo. En el momento de ser recibida la Cuenta por Liquidar Certificada (C.L.C), Relación de C.L.C, Contrarecibo y documentación comprobatoria en la Ventanilla de Recepción de Documentos, se llevará a cabo una revisión previa de acuerdo al sistema de operación sellando de recibido, y cuando la documentación mencionada presente irregularidades será devuelta para su corrección o sustitución y se recibirá nuevamente sellando en los recuadros números 2, 3, etc., cuantas veces sea necesario hasta su pago.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

171

INSTRUCTIVO PARA LA INTEGRACION EN DISKETTE DE LA INFORMACION RELATIVA AL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RECURSOS FEDERALES DESTINADOS A LA PUBLICIDAD Y DIFUSION, Y EN GENERAL A LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACION SOCIAL

Criterios generales.

La información deberá prepararse en una hoja de cálculo LOTUS o EXCEL en versiones 4.0 ó superior, según se muestra en los ejemplos y de acuerdo con las siguientes especificaciones.

No dejar columnas, ni filas vacías al inicio del archivo.

En los textos deberán utilizarse mayúsculas y minúsculas, con acentuación; utilizando el tipo de letra Arial de 10 puntos; sin negrillas y sin subrayados.

No se deberá incluir ningún tipo de título en los formatos.

El ancho de las columnas deberá ser de 10.70 posiciones (estándar) y únicamente en los casos en los que se indique abrir el ancho de la columna, ésta será diferente.

La información deberá ser grabada y entregada en un diskette de alta densidad de 3.5 con formato para Pc.

El diskette deberá contener 3 hojas o archivos, que se nombrarán de la siguiente manera con su respectiva terminación:

Para archivos elaborados en EXCEL:

Para archivos elaborados en LOTUS:

DETALLE.XLS

DETALLE.WK

TOTALES.XLS

TOTALES.WK

DETALLE .XLS

DETALLE. WK

HOJA O ARCHIVO “DETALLE”

Esta hoja o archivo deberá contener tantas filas como números de pólizas se vayan a incluir, es decir que para cada póliza corresponderá una fila.

En la primera fila, se deberán especificar los nombres que se darán a las columnas y a partir de la segunda fila, los valores correspondiente a cada una de esas columnas por póliza, de la siguiente manera:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

172

EN LA COLUMNA	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
A	PARTIDA	El número de la partida 3601 Gasto de propaganda 3602 Impresiones y publicaciones 3603 Espectáculos culturales 3604 Servicios de telecomunicación 3605 Otros gastos de difusión e información	Numérico
B	POLIZA	El número de la póliza contable que corresponda a la erogación efectuada.	Numérico
C	PRODUCTO	En dos dígitos la clave del producto o servicio contratado, de acuerdo a las siguientes clasificaciones: 01 Publicidad en prensa 02 Radio 03 T.V. y Cine 04 Materiales diversos 05 Servicios profesionales 06 Rentas y alquiler 07 Servicios de telecomunicación 08 Servicios de impresión 09 Exposiciones, congresos y ferias 10 Adquisición de publicaciones 11 Agencias de publicidad Gastos de operación Eventos Nota: Anexo a este instructivo, sírvase encontrar los criterios a seguir para realizar esta clasificación.	Numérico
D	IMPORTE	El importe del gasto sin IVA y en pesos.	Numérico
E	FECHA	La fecha en la que se realizó la erogación, utilizando el siguiente formato: DDMMMAA	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	
		21 12 2007	173

EN LA COLUMN	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
F	RFCB	El Registro Federal de Contribuyentes del beneficiario, sin utilizar guiones ni espacios, el cual no deberá ser mayor a 13 caracteres.	Carácter
G	NOMBRE	El nombre completo o razón social del beneficiario En este caso, la columna deberá abrirse a 70 posiciones.	Carácter
H	PERSONA	Si el beneficiario es persona física o moral: F= Física. M= Moral	Carácter
I	RFCB	El Registro Federal de Contribuyente de la persona que autorizó el gasto, sin utilizar guiones ni espacios, el cual no deberá ser mayor a 13 caracteres. Nota: Este caso, la columna deberá abrirse a 15 posiciones.	Carácter
J	NOMBRE	El nombre y el puesto del responsable de la autorización de la erogación correspondiente. En este caso, la columna deberá abrirse a 50 posiciones.	Carácter
K	OBSERVA	Comentario general. En este caso la columna deberá abrirse a 70 posiciones máximo	Carácter

Nota: Los nombres de las columnas deberán ser capturados tal como aparecen en este instructivo (en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:
Ancho de Columna
10.70

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

174

	A	B	C	D	E	F
1	PARTIDA	POLIZA	PRODUCTO	IMPORTE	FECHA	RFCB
2						

Ancho de Columna

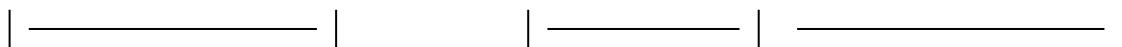
Ancho de Columna

Ancho de Columna

70:00

15:00

50:00



	G	H	I	J
1	NOMBREB	PERSONA	RFCA	NOMBREA
2				

Ancho de Columna

70.00

I	—————
K	
1	OBSERVA
2	

HOJA O ARCHIVO "TOTALES"

Esta hoja o archivo deberá contener tantas filas como números de partidas se vayan a incluir, es decir, que para cada partida corresponderá una fila.

En la primera fila, se deberá especificar los nombres que se darán a las columnas y a partir de la segunda fila, los valores correspondientes a cada una de esas columnas por partida, de la siguiente manera:

EN LA COLUMNA	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
---------------	------------------	--------	------------

A	PARTIDA	El número de la partida.	Numérico
---	---------	--------------------------	----------

B	ORIGINAL	El presupuesto original anual autorizado en pesos, para cada una de las partidas.	Numérico
---	----------	---	----------

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
175

C	AMPLIACION	El monto de la ampliación ó reducción del presupuesto autorizado en pesos.	Numérico
D	MODIFICADO	El presupuesto anual modificado en pesos.	Numérico
E	EJERCIDO	El monto ejercido mensualmente en cada una de las partidas en pesos.	Numérico
F	ACUMULADO	La suma de las erogaciones acumuladas en pesos, por cada una de las partidas al cierre del mes que se está reportando.	Numérico
G	CAMBIO	La cuantificación del valor de las permutas o intercambios acumulados en pesos, al período que se informa	Numérico
H	GASTO	El gasto comprometido en pesos.	Numérico

Nota: Los nombres de las columnas deberán de ser capturados tal como aparecen en este instructivo(en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:

Ancho de Columna

10.70

I	A	B	C	D	E	F
1	PARTIDA	ORIGINAL	AMPLIACION	MODIFICADO	EJERCIDO	ACUMULADO
2						

	G	H
1	CAMBIO	GASTO
2		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

176

HOJA O ARCHIVO “DATGEN”

Esta hoja o archivo deberá contener únicamente dos filas. En la primera fila, se deberán especificar los nombres que se darán a las columnas y en la segunda, los valores correspondientes a cada una de esas columnas, de la siguiente manera.

EN LA COLUMNA	NOMBRAR AL CAMPO	ANOTAR	EN FORMATO
---------------	------------------	--------	------------

A	ENTIDAD	El número de registro o clave asignada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	Numérico
---	---------	---	----------

B	NOMBRE	Razón social de la dependencia, entidad u órgano desconcentrado.	Carácter
---	--------	--	----------

En este caso, la columna deberá abrirse a 70 posiciones.

C	AÑO	Año al que corresponde la erogación	Numérico
---	-----	-------------------------------------	----------

D	MES	Mes al que corresponde la erogación.	Numérico
---	-----	--------------------------------------	----------

Nota: Los nombres de las columnas deberán de ser capturados tal como aparecen en este instructivo(en mayúsculas, sin negritas y sin espacios ni puntos adicionales antes o después del nombre).

Ejemplo:

Ancho de Columna
10.70

Ancho de Columna
70.00

| —————+—————|

	A	B	C	D
1	ENTIDAD	NOMBRE	AÑO	MES
2				

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

177

ANEXO

CATALOGO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Clave
de
acceso

- 01 PUBLICIDAD EN PRENSA.- Erogamos por concepto de inserciones en periódicos y/o revistas (anuncios, avisos, convocatorias, artículos, publicación de fotografías, etc.)
- 02 RADIO.- Pago por concepto de campañas de publicidad radiofónica (transmisión de spots, grabación, y producción de comerciales, radionovelas, etc.)
- 03 T.V. Y CINE.- Pagos relacionados con la operación de campañas publicitarias en cine y T.V. (producción y grabación de videos, etc.)
- 04 MATERIALES DIVERSOS.- Erogaciones realizadas para la adquisición de artículos diversos (arreglos florales, artículos de papelería, eléctricos, placas, acrílicos, pilas, rollos, artículos para promoción, etc.)
- 05 SERVICIOS PROFESIONALES.- Contratación de personas físicas y/o morales para la realización de actividades relacionadas con publicidad de la Entidad y/o Dependencia (servicios periodísticos, redacción y corrección de textos, corresponsalías, actuaciones artísticas, conducciones, traducciones en información, servicios de iluminación y sonido, honorarios, regalías, asesorías, etc.)
- 06 RENTAS Y ALQUILERES.- Pagos realizados por la renta o alquiler de espacios (locales, canchas deportivas, etc.)
- 07 SERVICIOS DE TELECOMUNICACION.- Telefonía celular, radiolocalizadores, servicios de satélite, fax, telex, etc.
- 08 EXPOSICIONES, CONGRESOS Y FERIAS.- Pagos relacionados con el montaje y operación de stands y exposiciones.
- 09 SERVICIOS DE IMPRESION.- Erogaciones realizadas por la dependencia y/o entidad en la impresión de publicaciones propias (folletos, libros, revistas, trípticos, carteles, posters, etc.), se incluye también, elaboración de negativos, originales mecánicos, tipografías, etc.
- 10 AGENCIAS DE PUBLICIDAD.- Pago por concepto de la realización de campañas para diversos medios de comunicación encomendada a agencias especializadas.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



7. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE INSERCIÓNES PUBLICITARIAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

178

- 11 ADQUISICIÓN DE PUBLICACIONES.- Compra y/o suscripciones de revistas, periódicos, libros y otras publicaciones.
- 12 GASTOS DE OPERACIÓN.- Erogaciones necesarias para el cumplimiento del objeto de la entidad pagos mensuales de nóminas a empleados fijos recurrentes, transferencias de fondos, etc.
- 13 EVENTOS.- Erogaciones a favor de terceros en pago de los servicios y bienes que se requieran directamente para la realización del evento, como: alquiler de local y equipo, adaptación y decoraciones, alojamiento de asistentes foráneos, costo de alimentos, honorarios a maestros de ceremonias, actores, grupos musicales, etc.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

179

**8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN
DEL PROGRAMA DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

180

1. OBJETIVO

PROPORCIONAR A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN DE SU PROGRAMA ANUAL DE DIFUSIÓN, CONFORME A LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN MATERIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO Y LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE, LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ ENVIAR A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, LOS PROGRAMAS INSTITUCIONALES PRIORITARIOS, ASÍ COMO LA DIRECTRIZ (ORIENTACIÓN DE LOS MENSAJES INSTITUCIONALES) A SEGUIR EN TODA ACCIÓN DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO.
2. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, CONSOLIDAR DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE Y ELABORAR EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL, TOMANDO COMO REFERENCIA EL PRESUPUESTO ASIGNADO EN EL EJERCICIO ANTERIOR Y LOS PROGRAMAS PRIORITARIOS INSTITUCIONALES QUE DEFINA LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO LA DIRECTRIZ A SEGUIR POR LAS MISMAS (PRINCIPIO RECTOR), Y ENVIARLO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL PARA SU AUTORIZACIÓN.
3. EL PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL, DEBERÁ INCLUIR: ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN (MISIÓN, VISIÓN, LÍNEAS ESTRATÉGICAS, LÍNEAS DE ACCIÓN Y CAMPAÑAS) Y A MODO DE SUGERENCIA, MEDIOS DE DIFUSIÓN A UTILIZAR (PROGRAMA DE EROGACIONES).
4. LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁN REALIZAR DICHO PROGRAMA, CON LOS RECURSOS QUE LE SEAN AUTORIZADOS PARA EL EJERCICIO PRESUPUESTAL CORRESPONDIENTE.
5. EN CASO DE SER NECESARIO, LAS AMPLIACIONES PRESUPUESTALES DEBERÁN SOLICITARSE A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN, JUSTIFICANDO CLARAMENTE LOS MOTIVOS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

181

6. LA DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO AUTORIZADO A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, PARA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ REALIZARSE EN EL FORMATO ESTABLECIDO POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL (ANEXO).
7. LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL SERÁ LA INSTANCIA FACULTADA PARA LA AUTORIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE DIFUSIÓN DE LAS DELEGACIONES ESTATALES.
8. TODAS LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁN ELABORAR EL “PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL”, EN EL MES DE SEPTIEMBRE Y ENVIARLO A LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL TRES MESES PREVIOS AL EJERCICIO PRESUPUESTAL DEL SIGUIENTE AÑO, PARA QUE ESTA UNIDAD ESTÉ EN POSIBILIDADES DE EFECTUAR LOS TRÁMITES A QUE HAYA LUGAR, ANTE LAS INSTANCIAS NORMATIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

182

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL	Inicia el Procedimiento Define Programas Prioritarios y Directriz a seguir en materia de Comunicación y lo envía a las Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social y solicita su Programa de Difusión.
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe de la Coordinación General de Comunicación Social Programas Prioritarios y Directriz a seguir en materia de comunicación; analiza y mediante oficio solicita a las Unidades Administrativas Delegacionales elaboren sus necesidades de difusión.
3	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES	Reciben oficio, elaboran informe de necesidades de difusión y lo envían a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
4	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe informes de necesidades de difusión, consolida, elabora el Programa de Difusión Delegacional y lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social para dictamen.
5	COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN	Recibe Programa de Difusión Delegacional, analiza y emite dictamen. ¿Autoriza?
5.1		No, devuelve el Programa de Difusión a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Regresa a la actividad No. 4.
5.2		Sí, envía dictamen a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
6	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Analiza y verifica el Programa de Difusión. ¿Tiene correcciones?
6.1		Sí, analiza, hace las correcciones pertinentes y regresa a la actividad No. 5.
6.2		No, elabora oficio y lo envía a las Unidades Administrativas Delegacionales para su aplicación.
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

183

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
7	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES	<p>Reciben oficio y lo aplican durante el ejercicio presupuestal en vigor.</p> <p style="text-align: center;">Termina el Procedimiento.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL INSTITUCIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

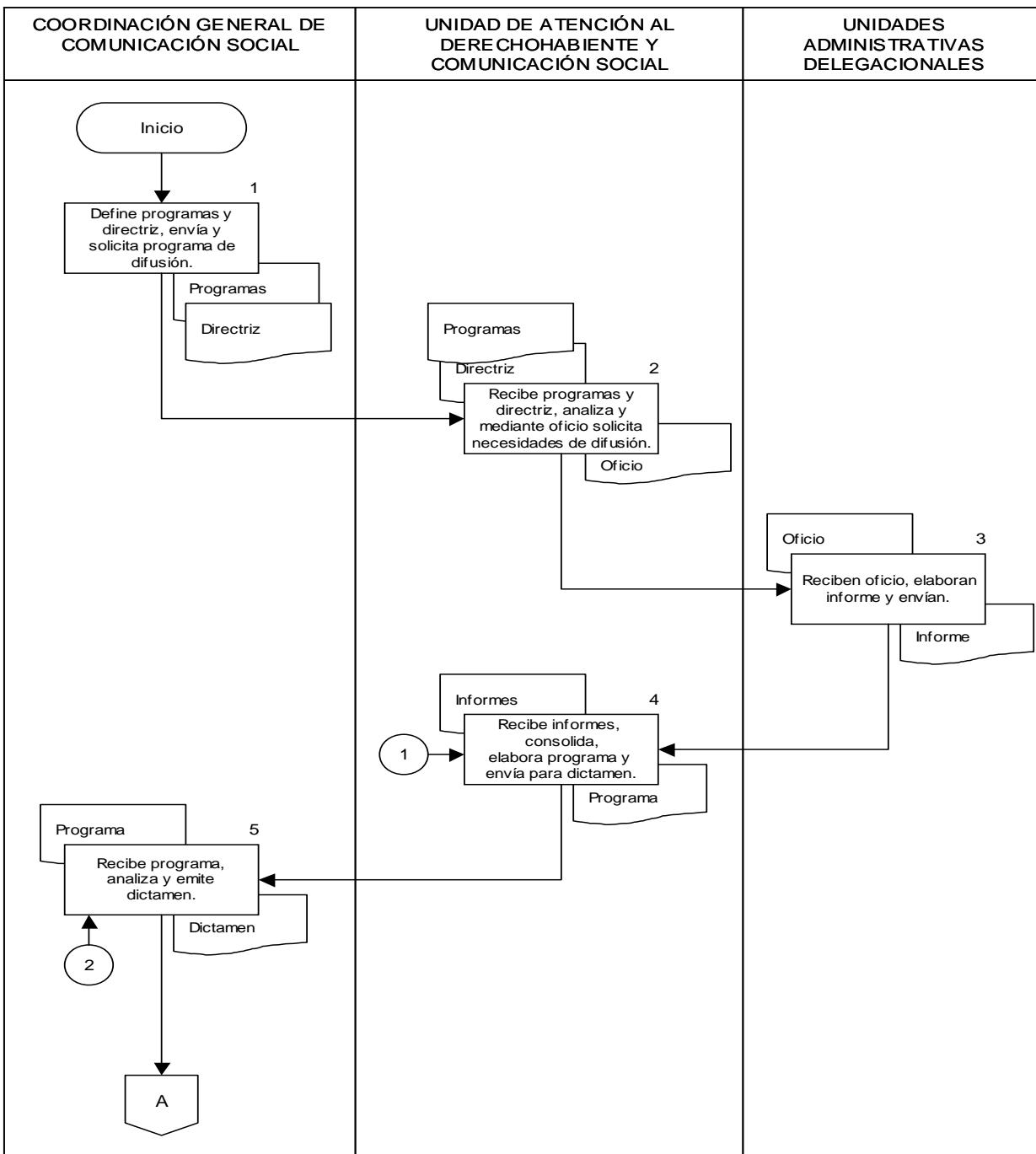
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

184

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

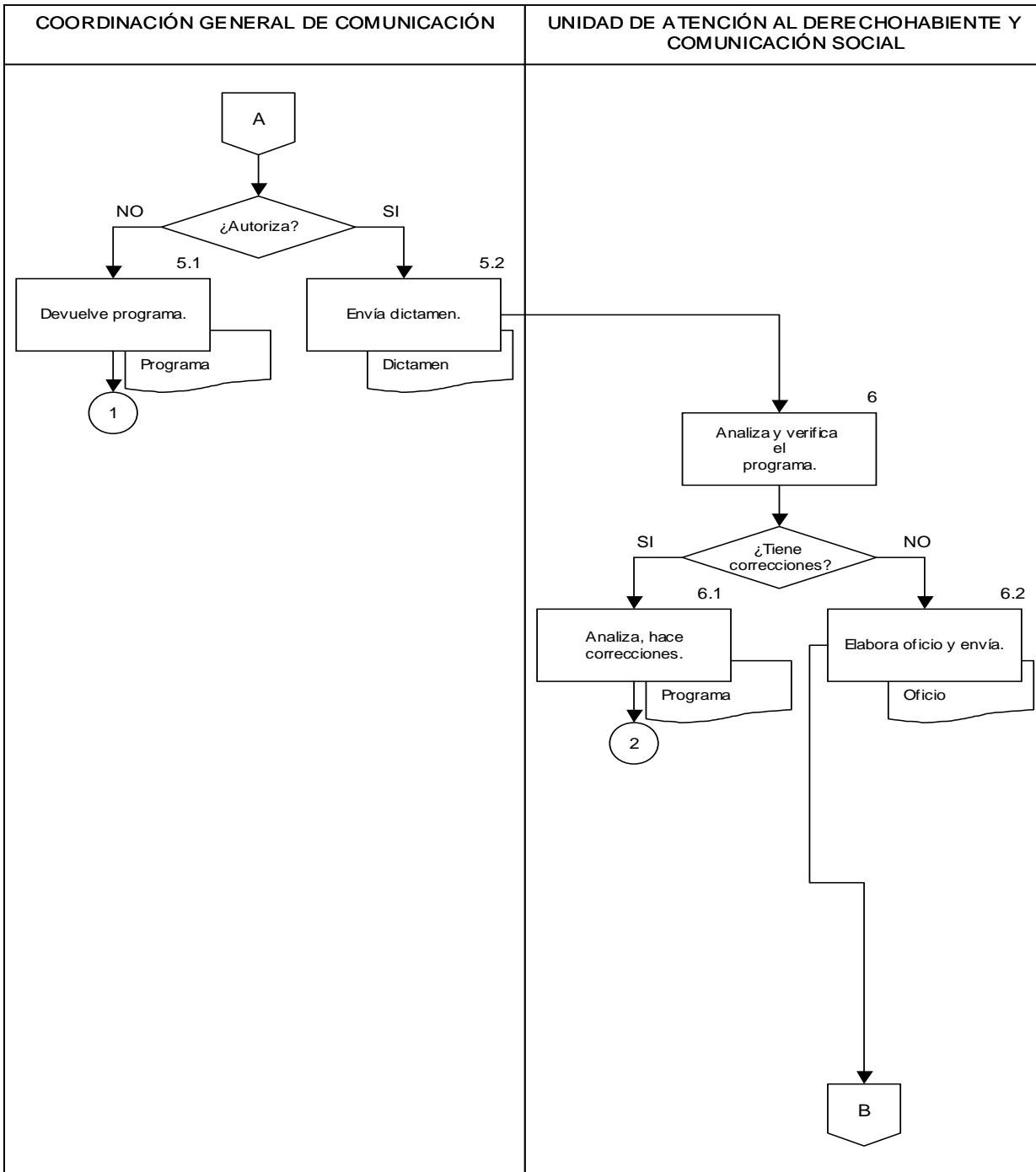
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

185



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

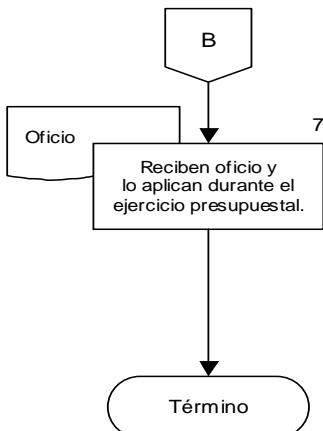
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

186

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

187

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Programa de Difusión	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe del área solicitante

6. REFERENCIAS	7. Programas Prioritarios en materia de Comunicación
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2. Programa de Difusión Delegacional
8. ANEXOS	a. Estrategia de Comunicación 2003-2006.

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

188

8. ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

189

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN 2003 - 2006:

Misión

Visión

Objetivos estratégicos 2003-2006

Objetivos de comunicación y posicionamiento en el 2004

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN 2004:

1.- Relación de campañas.- Deberán jerarquizarse con base en la importancia y prioridad de los mensajes a difundirse.

	elemento	Desarrollo
CAMPANÍA 1	nombre de la campaña	
	programa gubernamental prioritario al que corresponde	
	concepto rector	
	objetivos (fines que persigue la campaña)	
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)	
	población-objetivo	
	cobertura geográfica	
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)	
	criterios de selección para cada tipo de medio	
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.	
CAMPANÍA 2	nombre de la campaña	
	programa gubernamental prioritario al que corresponde	
	concepto rector	
	objetivos (fines que persigue la campaña)	
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)	
	población-objetivo	
	cobertura geográfica	
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)	
	criterios de selección para cada tipo de medio	
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

190

		elemento	Desarrollo
CAMPANÍA 3	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objetivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		
CAMPANÍA 4	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objetivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		

		elemento	Desarrollo
CAMPANÍA 5	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objetivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		
CAMPANÍA 6	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objetivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL INSTITUCIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

191

		elemento	Desarrollo
CAMPAN A 7	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (índicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objectivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		
CAMPAN A 8	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (índicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objectivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		

		elemento	Desarrollo
CAMPAN A 9	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (índicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objectivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		
CAMPAN A 10	nombre de la campaña		
	programa gubernamental prioritario al que corresponde		
	concepto rector		
	objetivos (fines que persigue la campaña)		
	metas (índicadores cuantificables del objetivo de la campaña)		
	población-objectivo		
	cobertura geográfica		
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)		
	criterios de selección para cada tipo de medio		
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

192

elemento		Desarrollo
CAMPAN A 11	nombre de la campaña	
	programa gubernamental prioritario al que corresponde	
	concepto rector	
	objetivos (fines que persigue la campaña)	
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)	
	población-objetivo	
	cobertura geográfica	
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)	
	criterios de selección para cada tipo de medio	
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.	
CAMPAN A 12	nombre de la campaña	
	programa gubernamental prioritario al que corresponde	
	concepto rector	
	objetivos (fines que persigue la campaña)	
	metas (indicadores cuantificables del objetivo de la campaña)	
	población-objetivo	
	cobertura geográfica	
	calendarización (fecha de inicio/fin de la campaña)	
	criterios de selección para cada tipo de medio	
	tipo de medios de difusión a utilizar, mencionando la utilización, en su caso, de tiempos fiscales y de Estado.	

2.- Tipo de eventos que podrían llevar a modificar el programa anual:

no.	mención del tipo de eventos que podrían llevar a modificar el programa anual (por orden de importancia)
1	Desastres naturales
2	Brotes epidemiológicos
3	Accidentes biológicos o químicos

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

193

3.- Vinculación con otras dependencias o entidades:

Campañas Sectoriales

problema o área de interés común para varias dependencias o entidades	dependencias o entidades con los que se trabajará conjuntamente	nombre de la campaña	elementos que aportará la dependencia o entidad solicitante
problema o área de interés común para varias dependencias o entidades	dependencias o entidades con los que se trabajará conjuntamente	nombre de la campaña	elementos que aportará la dependencia o entidad solicitante

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

194

Campañas Intersecretariales

problema o área de interés común para varias dependencias o entidades	dependencias o entidades con los que se trabajará conjuntamente	nombre de la campaña	elementos que aportará la dependencia o entidad solicitante
problema o área de interés común para varias dependencias o entidades	dependencias o entidades con los que se trabajará conjuntamente	nombre de la campaña	elementos que aportará la dependencia o entidad solicitante

4.-Estudio o investigación a realizar para medir la pertinencia y efectividad de las campañas *:

No.	objetivo que persigue el estudio / investigación	tipo de estudio	período	justificación de la selección del tipo de estudio
1				
2				
3				

- La Coordinación General de Comunicación Social del ISSSTE no tiene previsto realizar estudios o investigaciones de esta naturaleza en virtud de no contar con recursos presupuestales programados para este efecto.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**8. PROCEDIMIENTO PARA LA
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN
SOCIAL INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

195

5.-Comunicación informativa, directa y organizacional:

Tipo de comunicación	Desarrollo para el año 2003
comunicación informativa: definición y capacitación de voceros, comunicados, conferencias y entrevistas.	•
comunicación directa: relaciones públicas y vinculación institucional.	•
comunicación organizacional.	

Rúbricas:

Persona que elaboró el programa de comunicación 2003: _____

Vo.Bo. titular del área de comunicación social o equivalente _____

Vo.Bo. coordinadora sectorial _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL INSTITUCIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

196

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DELEGACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL INSTITUCIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización		
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

DESGLOSE DE PRESTADORES DE SERVICIOS A CONTRATAR
MILES DE PESOS / IVA INCLUIDO

DEPENDENCIA O ENTIDAD:

AUTORIZÓ:

NOMBRE: _____ OFICIO DE _____
PUESTO: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**9. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES
CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES
ESTATALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

198

**9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES
ESTATALES**

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

199

1. OBJETIVO

CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL, MEDIANTE LA ATENCIÓN ÁGIL Y OPORTUNA DE LAS INCONFORMIDADES QUE MANIFIESTAN LOS DERECHOHABIENTES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, BUZONES DE OPINIÓN O EN FORMA DIRECTA EN LAS DELEGACIONES ESTATALES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, RECIBIR Y/O CAPTAR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO A LAS INCONFORMIDADES QUE MANIFIESTAN LOS DERECHOHABIENTES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS, BUZONES DE OPINIÓN O EN FORMA DIRECTA.
2. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, VERIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LA INCONFORMIDAD QUE SE MANIFIESTA A TRAVÉS DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN, ESTABLECIENDO CONTACTO CON EL DERECHOHABIENTE Y COTEJANDO SUS DATOS.
3. CORRESPONDERÁ A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, MANTENER ABIERTO UN CANAL DE COMUNICACIÓN CON EL DERECHOHABIENTE HASTA LA SOLUCIÓN DE SU INCONFORMIDAD.
4. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ESTABLECER Y MANTENER ENLACES CON LOS REPRESENTANTES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DELEGACIONALES INVOLUCRADAS EN LAS INCONFORMIDADES, A FIN DE OBTENER UNA RESPUESTA ÁGIL Y OPORTUNA A LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN QUE SE PRESENTEN POR PARTE DE LAS INSTANCIAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL INSTITUTO.
5. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, MANTENER CONTACTO CON LOS REPRESENTANTES DE LOS MEDIOS ENCARGADOS DE ESPACIOS ABIERTOS AL PÚBLICO, PARA DAR A CONOCER EL RESULTADO DE LA ATENCIÓN BRINDADA A SU INCONFORMIDAD.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

200

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Inicia el Procedimiento Recibe del Medio Informativo, vía fax, por monitoreo y/o buzón de quejas o del Derechohabiente, la inconformidad expresada conteniendo su nombre, teléfono y registro.
2		Verifica autenticidad de la inconformidad y se comunica con el Derechohabiente. ¿ Procede?
2.1		Sí, elabora y envía oficio a la Unidad Administrativa correspondiente solicitando atención a la inconformidad y notifica sobre el seguimiento al Medio Informativo y/o al Derechohabiente en caso de una queja vía buzón. Continúa en la actividad No. 5.
2.2		No, informa al Derechohabiente en caso de una queja directa y/o comunica al Medio Informativo la improcedencia de la inconformidad.
3		Recibe información del seguimiento a la inconformidad y archiva temporalmente, verifica si es de solución inmediata. ¿Es de solución inmediata?
3.1		Sí, obtiene del Derechohabiente los datos necesarios para registrar en el Control de Atención Interno y envía al Medio Informativo oficio vía fax sobre el resultado. Continúa en la actividad No. 7.
3.2		No, obtiene del Derechohabiente los datos necesarios para el seguimiento, registra en Libreta de Control de Atención Interno. Continúa en la actividad No. 6.
4	UNIDAD ADMINISTRATIVA DELEGACIONAL	Recibe oficio de solicitud de atención y atiende al Derechohabiente, comunica por oficio el resultado a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**9. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES
CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES
ESTATALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

201

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de la Unidad Administrativa Delegacional y registra en el Control de Atención Interno.
6		Envía oficio al Medio Informativo indicando el resultado de la gestión prestada a la inconformidad presentada por el Derechohabiente y archiva.
7	MEDIO INFORMATIVO	Recibe oficio indicando el resultado final de la gestión a la inconformidad del Derechohabiente y archiva. Termina el Procedimiento.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

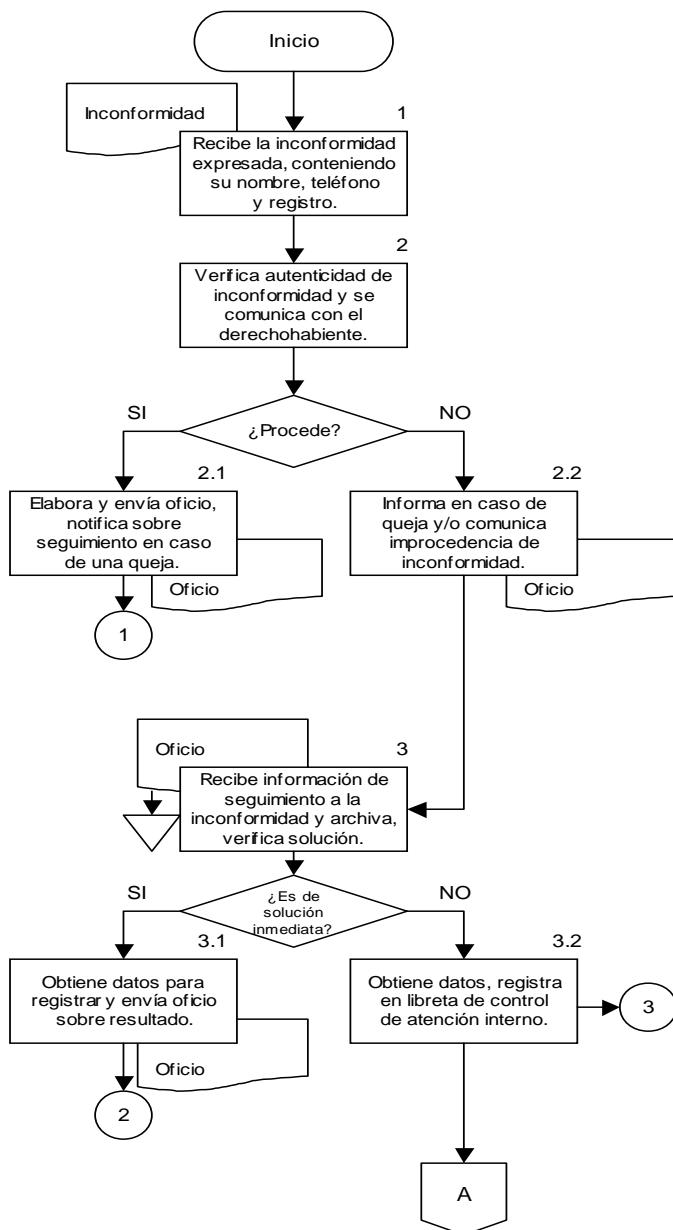
21 12 2007

No. de Página

202

4. DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

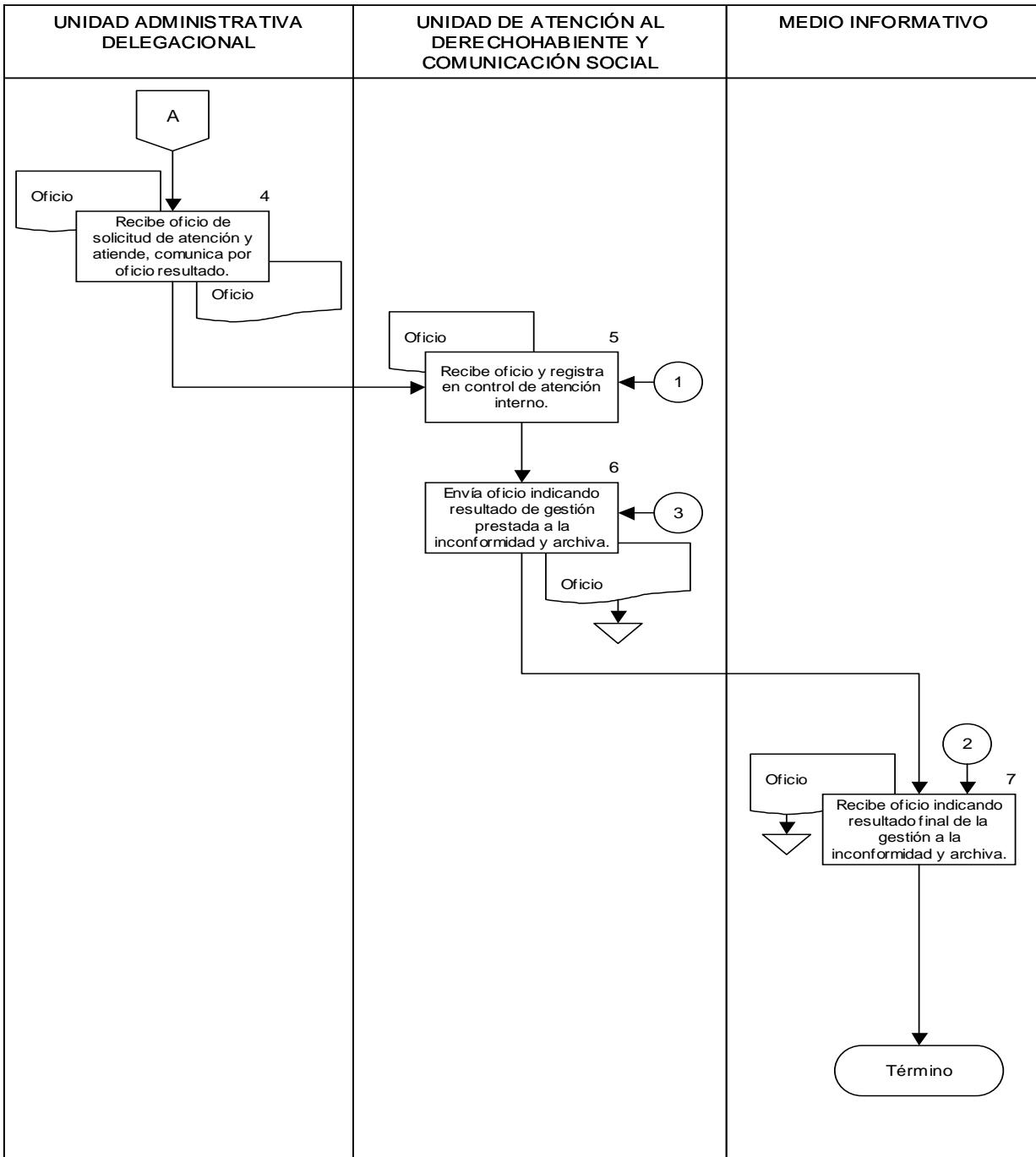
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

203



UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES CAPTADAS EN LAS DELEGACIONES ESTATALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

204

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Atención Interno	Manual	Fecha	12 meses	Libreta De Control	Agente de Información

6. REFERENCIAS

8. Atención de Inconformidades del Derechohabiente

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3. Inconformidades

8. ANEXOS

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL
SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

205

**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN
ACTUALIZADA DEL SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL
SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

206

1. OBJETIVO

MANTENER PERMANENTEMENTE ACTUALIZADO EL SISTEMA DE DIRECTORIOS INSTITUCIONALES CON EL PROPÓSITO DE APOYAR LA TOMA DE DECISIONES DE LAS AUTORIDADES DEL INSTITUTO, DENTRO DE SUS ÁMBITOS DE COMPETENCIA.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL SERÁ LA ÚNICA ÁREA ENCARGADA DE RECIBIR, ACTUALIZAR Y PUBLICAR LOS DATOS DE FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO.
2. LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL, A TRAVÉS DE LA JEFATURA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS, REALIZARÁ EL CIERRE DE INFORMACIÓN RECIBIDA DE LAS DEMÁS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE CONFORMAN EL INSTITUTO, UNA SEMANA ANTES DE FINALIZAR EL MES, POR LO QUE LOS DATOS RECIBIDOS DESPUÉS DE ESTA FECHA, SE INCLUIRÁN EN LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE AL MES SIGUIENTE.
3. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ENVIAR A LA JEFATURA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS MENSUALMENTE, LOS CAMBIOS QUE SE GENEREN EN EL SISTEMA DE DIRECTORIOS INSTITUCIONALES (DELEGACIONAL Y SERVICIOS), DE SU DELEGACIÓN ESTATAL.
4. TODA LA INFORMACIÓN QUE LE SEA ENVIADA A LA JEFATURA DE SERVICIOS DE RELACIONES PÚBLICAS POR PARTE DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁ ESTAR SUSTENTADA A TRAVÉS DE UN OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

TIPO B



**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL
SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

207

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	JEFATURA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	Inicia el Procedimiento Envía oficio de solicitud de actualización de datos de las Unidades Administrativas correspondientes de las Delegaciones Estatales vía fax, valija y/o correo electrónico
2	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe oficio de petición y analiza. ¿Existe información nueva?
2.1		Sí, actualiza datos y remite vía oficio, valija y/o correo electrónico. Continúa en la actividad No. 3.
2.2		No, informa a la Jefatura de Servicios de Información, Orientación y Relaciones Públicas por oficio que no hay cambios y archiva. Continúa en la actividad No. 3.
3	JEFATURA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	Recibe información actualizada y envía a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social acuse de recibo.
4		Analiza, captura y procesa la información recibida y la incluye en el Sistema de Directorios Institucionales (Directorio Institucional, Delegacional y de Servicios a Nivel Nacional).
5		Graba información en medio magnético y se la envía al Departamento de Publicación Electrónica de la Subdirección de Tecnología de la Información
6	DEPARTAMENTO DE PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA	Recibe información y la publica en la página de Internet e Intranet del Instituto.
7	JEFATURA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	Revisa información publicada y envía correo electrónico a Funcionarios de Primer Nivel y Jefes de las Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para informarles la actualización de datos del Sistema de Directorios Institucionales.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL
SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

208

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ISSSTE	Consultan y analizan página de Internet e Intranet del Instituto. ¿Hay correcciones?
8.1		Sí, solicitan a la Jefatura de Servicios de Información, Orientación y Relaciones Públicas, modificación de datos a través de correo electrónico y/o de oficio. Regresa a la actividad No. 7.
8.2		No, acusan de recibo a la Jefatura de Servicios de Información, Orientación y Relaciones Públicas y esperan nueva modificación.

Termina el Procedimiento.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL SISTEMA DE DIRECTORIOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

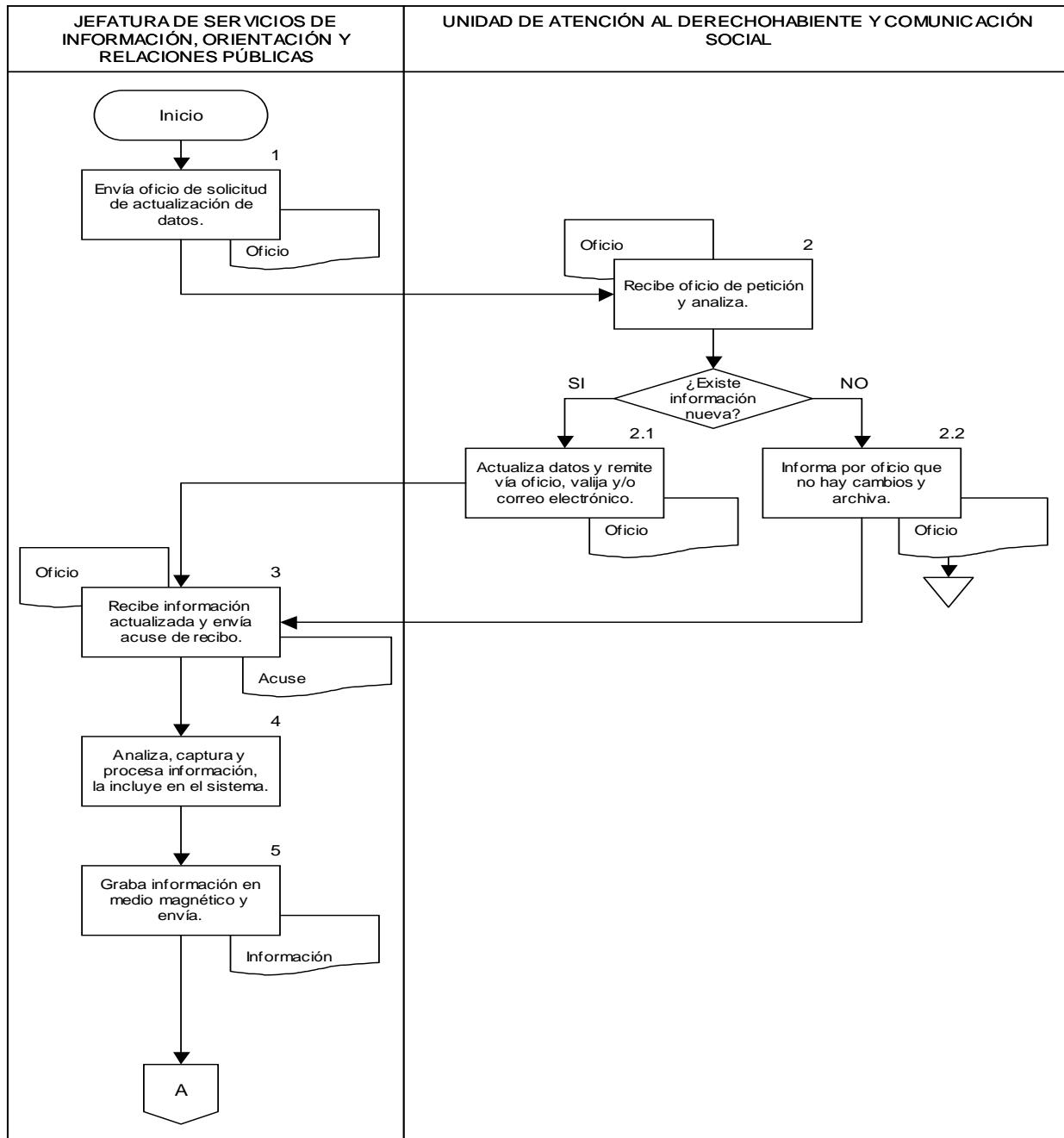
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

209

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL SISTEMA DE DIRECTORIOS INSTITUCIONALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

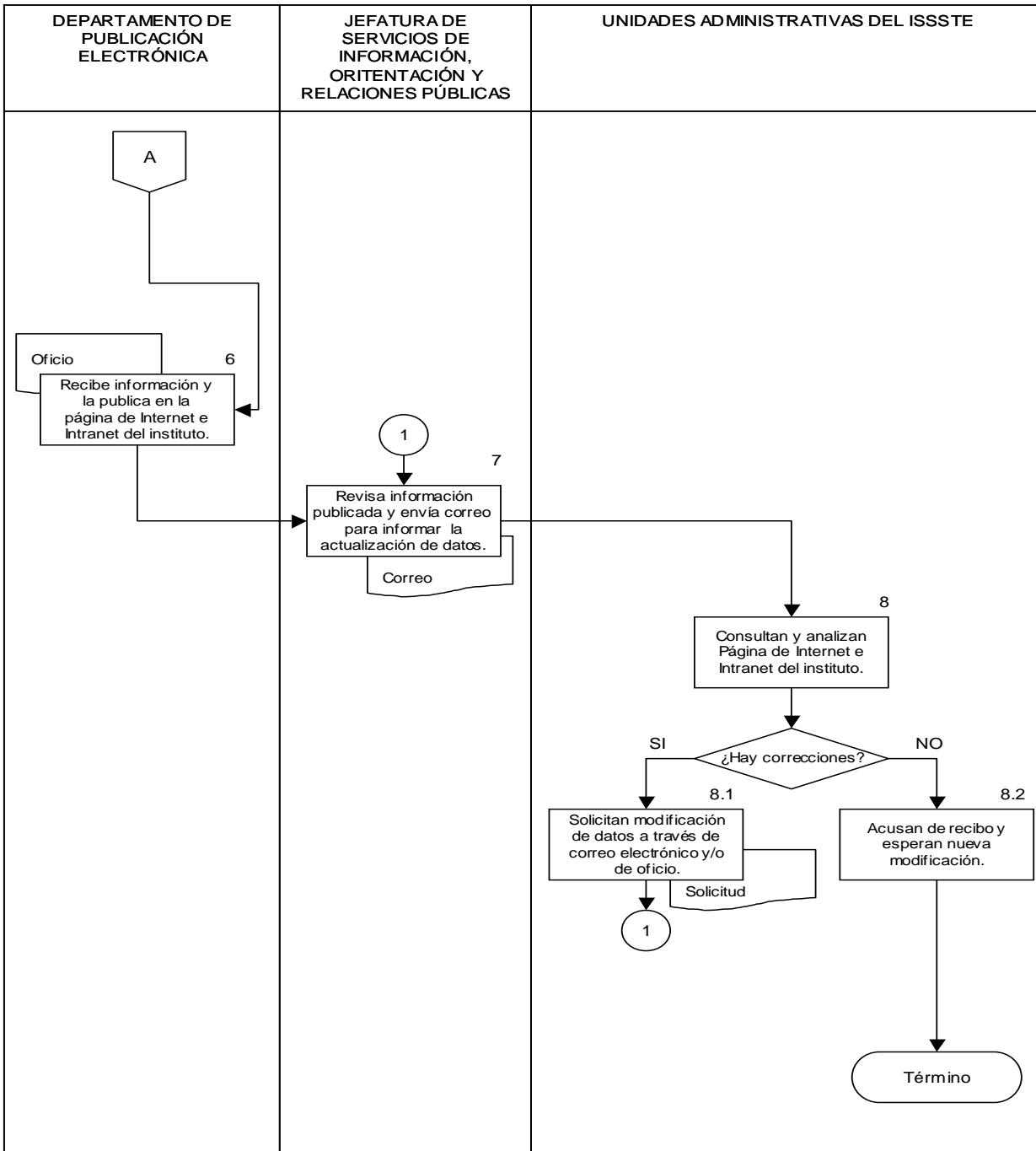
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

210



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**10. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO
DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL
SISTEMA DE DIRECTORIOS
INSTITUCIONALES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
AL DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

211

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Directorio Institucional	Electrónico	Fecha	12 meses	Password	Jefe del área usuaria

6. REFERENCIAS	9. Actualización del Sistema de Directorios Institucionales
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4. Datos actualizados periódicamente
8. ANEXOS	

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el documento	Simplificación, se crearon políticas, se le dio orden a las actividades, se aclaró redacción.

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

212

**11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL
DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN
Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

213

OBJETIVO

PROPORCIONAR UN DOCUMENTO DE CONSULTA AL AGENTE DE INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LAS DELEGACIONES ESTATALES Y REGIONALES, QUE LES PERMITA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES DE MANERA HOMOGENEA Y COORDINADA, PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS QUE LOS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTE PRESENTAN A TRAVÉS DEL MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y DEL BUZÓN DE OPINIÓN, ASÍ COMO PARA PROPORCIONAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS, PRESTACIONES Y SEGUROS QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

214

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. EL AGENTE DE INFORMACIÓN SERÁ EL RESPONSABLE DE ORIENTAR, INFORMAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS PLANTEAMIENTOS FORMULADOS POR LOS DERECHOHABIENTES, A TRAVÉS DE LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN Y DE LOS BUZONES DE OPINIÓN A SU CARGO. AQUELLOS QUE NO SE RESOLVIERON INMEDIATAMENTE, POR REQUERIR DE UNA ATENCIÓN ESPECIAL, SE TURNARÁN A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL.
2. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ RECOPILAR, CLASIFICAR, ANALIZAR Y REMITIR DIARIAMENTE, SEMANAL O QUINCENAL LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS, ASÍ COMO ORIENTACIONES E INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS, SEGUROS Y PRESTACIONES QUE HAYAN REALIZADO LOS DERECHOHABIENTES, A TRAVÉS DEL MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y DEL BUZÓN DE OPINIÓN, ENVIANDO COPIA DE LOS MISMOS PARA SU ATENCIÓN.
3. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ INFORMAR A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVAS, ASÍ COMO A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL CORRESPONDIENTE, SOBRE LOS PLANTEAMIENTOS DE LOS MISMOS PARA SU ATENCIÓN INMEDIATA.
4. EL JEFE DE UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEFINARÁ EN FUNCIÓN DE LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS BUZONES, SI LAS HOJAS DE BUZÓN SON RECOPILADAS POR EL AGENTE DE INFORMACIÓN O POR PERSONAL DE LA PROPIA UNIDAD, DECISIÓN QUE DEBERÁ REPORTAR A LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA SU CONOCIMIENTO.
5. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ CONTESTAR A LA BREVEDAD, LOS PLANTEAMIENTOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y DEL BUZÓN DE OPINIÓN. LOS PLANTEAMIENTOS PRESENTADOS EN FORMA ANÓNIMA, SERÁN ANALIZADOS Y CONSIDERADOS DENTRO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, PERO NO PODRÁ DÁRSELES USO FORMAL DE INVESTIGACIÓN Y TRÁMITE.
6. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ PRESENTAR UN INFORME MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES, INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS AL TITULAR DEL CENTRO DE TRABAJO Y A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL A LA QUE PERTENEZCA. CON ELLO LA AUTORIDAD DE LA UNIDAD TENDRÁ CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE QUE ACUDE A SU UNIDAD.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
21	12	2007	215

7. EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ CONCENTRAR LOS FORMATOS DE "REPORTE MENSUAL DE ORIENTACIONES", "CÉDULAS DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" Y "HOJA DE BUZÓN" CAPTADOS EN LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y DE LOS BUZONES DE OPINIÓN QUE ESTÉN BAJO SU RESPONSABILIDAD, INTEGRÁNDOLO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SIAD VERSIÓN SIEBEL) A MÁS TARDAR LOS CINCO PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA..
8. EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ DESIGNAR ENTRE EL PERSONAL DEL MÓDULO, AL RESPONSABLE DE LA GUARDA Y/O CUSTODIA DE LA LLAVE O LLAVES DE LOS BUZONES INSTALADOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO, VERIFICANDO QUE ESTOS SE ENCUENTREN EN ÓPTIMAS CONDICIONES Y CON VOLANTES SUFICIENTES PARA SU USO, ASÍ COMO LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL BUZÓN.
9. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ BRINDAR ASISTENCIA PERSONAL AL DERECHOHABIENTE QUE SE ENCUENTRE IMPOSibilitado POR INVALIDEZ, NO SABER LEER NI ESCRIBIR O TENGA ALGUNA DEFICIENCIA FÍSICA O MENTAL QUE LE IMPIDA REALIZAR ALGÚN TRÁMITE DENTRO DE LA UNIDAD DONDE SE UBIQUE EL MÓDULO.
10. EL PERSONAL ASIGNADO A LOS MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ DIFUNDIR DE MANERA INDIVIDUAL Y/O EN GRUPOS, A LA POBLACIÓN USUARIA DEL INSTITUTO, EL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD MÉDICA Y/O ADMINISTRATIVA DONDE SE UBIQUE. ASÍ COMO LOS PROCEDIMIENTOS, REQUISITOS Y TRÁMITES DE LAS 21 PRESTACIONES, QUE LES PERMITA ACCEDER A LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES CON MAYOR EFICIENCIA.
11. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ CONTAR Y CONSULTAR CON EL PAQUETE BÁSICO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, ASÍ COMO DE LOS DOCUMENTOS DESCritos EN EL ANEXO, QUE SERÁN DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA PARA SU DEBIDA APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO.
12. EL TITULAR DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA, EN DONDE SE ENCUENTRE EL MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, RECONOCERÁ Y SE APOYARÁ DE LAS FUNCIONES QUE EL AGENTE DE INFORMACIÓN DESEMPEÑE COMO MEDIADOR ENTRE LA UNIDAD Y SU DERECHOHABIENCIA.
13. EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN OBSERVAR EL CORRECTO LLENADO DE LOS DATOS PERSONALES EN LA CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, GARANTIZANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 216
---------	----------	--	----------------------

1.3. DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad
1	DERECHOHABIENTE	<p>Inicia Procedimiento</p> <p>Acude a expresar una inconformidad, sugerencia, felicitación, solicitud de servicio y/o solicitar orientación e información al módulo y/o buzón ubicado en la Unidad Médica o Administrativa del Instituto.</p> <p>¿Es Módulo de Orientación y Atención al Derechohabiente?</p> <p>Sí: Acude con el Agente de Información, para solicitar Orientación y/o a expresar una opinión. Continúa en la actividad No. 2.</p> <p>NO: Obtiene del Buzón de Opinión una "Hoja de Buzón" (ANEXO C), la requisita con su opinión manifiesta y la deposita en el mismo. Continúa en la actividad No. 6.</p>
1.1		
1.2		
2	AGENTE DE INFORMACIÓN	<p>Atiende al Derechohabiente, escucha sus comentarios.</p> <p>¿Es Orientación e Información?</p> <p>SI: Proporciona respuesta inmediata al Derechohabiente y registra en el "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A) la atención brindada. Y registra en el "Tablero de medición" (ANEXO E). Concluye procedimiento en esta actividad.</p> <p>NO: Analiza, clasifica e identifica el tipo de opinión.</p>
2.1		
2.2		
3		<p>Invita al Derechohabiente a llenar una "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B).</p>
4	DERECHOHABIENTE	<p>Recibe "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) expresa su opinión por escrito y entrega al agente de información.</p>
5	AGENTE DE INFORMACIÓN	<p>Recibe del Derechohabiente "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), e indica al Derechohabiente que posteriormente se le informará la respuesta. Continúa con el procedimiento</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 217
---------	----------	--	----------------------

1.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad
6	AGENTE DE INFORMACIÓN	Recopila las "Hojas de Buzón" (ANEXO C) del Buzón de Opinión, analiza, clasifica y determina. ¿Son procedentes? NO: Registra en el "Tablero de medición" (ANEXO E) las "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y "Hojas de Buzón" (ANEXO C) y establece comunicación vía telefónica o por escrito con el Derechohabiente para explicarle por qué no procede su opinión y pasa a la actividad No. 7. SI: Registra en el "Tablero de medición" (ANEXO E) las "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y "Hojas de Buzón" (ANEXO C) de acuerdo a la opinión y determina. ¿Son de solución Inmediata? SI: Realiza gestiones necesarias, para solucionar la opinión captada en las "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y "Hojas de Buzón" (ANEXO C), en las áreas responsables de la Unidad Médica y/o Administrativa y pasa a la actividad No. 7 NO: Envía en un período breve oficio, con copia de la las "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y/o "Hoja de Buzón" (ANEXO C) a la Unidad Médica, Administrativa y Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, para su atención. Pasa a la actividad 8
7	DERECHOHABIENTE	Recibe respuesta y en su caso espera. Continúa con el procedimiento
8	RESPONSABLE DE LA UNIDAD MEDICA, ADMINISTRATIVA Y UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe del Agente de Información copia de las "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y/o "Hojas de Buzón" (ANEXO C) de la opinión del Derechohabiente.
9		Analiza y realiza gestiones para dar respuesta.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

218

1.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad
10	RESPONSABLE DE LA UNIDAD MEDICA, ADMINISTRATIVA Y UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Elabora respuesta para el Derechohabiente, con copia para el Agente de Información y en su caso, para la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
11	DERECHOHABIENTE	Recibe respuesta de lo solicitado. Concluye el procedimiento en esta actividad.
12	AGENTE DE INFORMACIÓN	Recibe oficio y/o conocimiento e integra en la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) y/o "Hoja de Buzón" (ANEXO C), el seguimiento y solución de las opiniones. Así como en el "Tablero de medición" (ANEXO E)
13		Envía copia de los formatos "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A), "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), "Hojas de Buzón" (ANEXO C) a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social. Y prepara informe mensual mediante oficio al responsable de la Unidad Medica y/o Administrativa.
14	RESPONSABLE DE LA UNIDAD MEDICA Y/O ADMINISTRATIVA	Recibe informe mensual para dar a conocer a diversas instancias del Instituto, la estadística general de los asuntos atendidos durante el periodo y rendir informe sobre la problemática existente para gestionar soluciones dirigidas a conservar y promover la calidad en el otorgamiento de los servicios. Concluye el procedimiento en esta actividad.
15	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe copia de los formatos "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A), "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), "Hojas de Buzón" (ANEXO C) para capturarlos en el Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL), conforme al Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones (ANEXO D). Elabora informe mensual para dar a conocer a diversas instancias Delegacionales del Instituto.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**
**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

219

1.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad
16	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Recibe información vía Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL), y analiza y elabora Diagnóstico Situacional y/o Reporte(s) Estadísticos. Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B

Código:

Versión:

Fecha de autorización

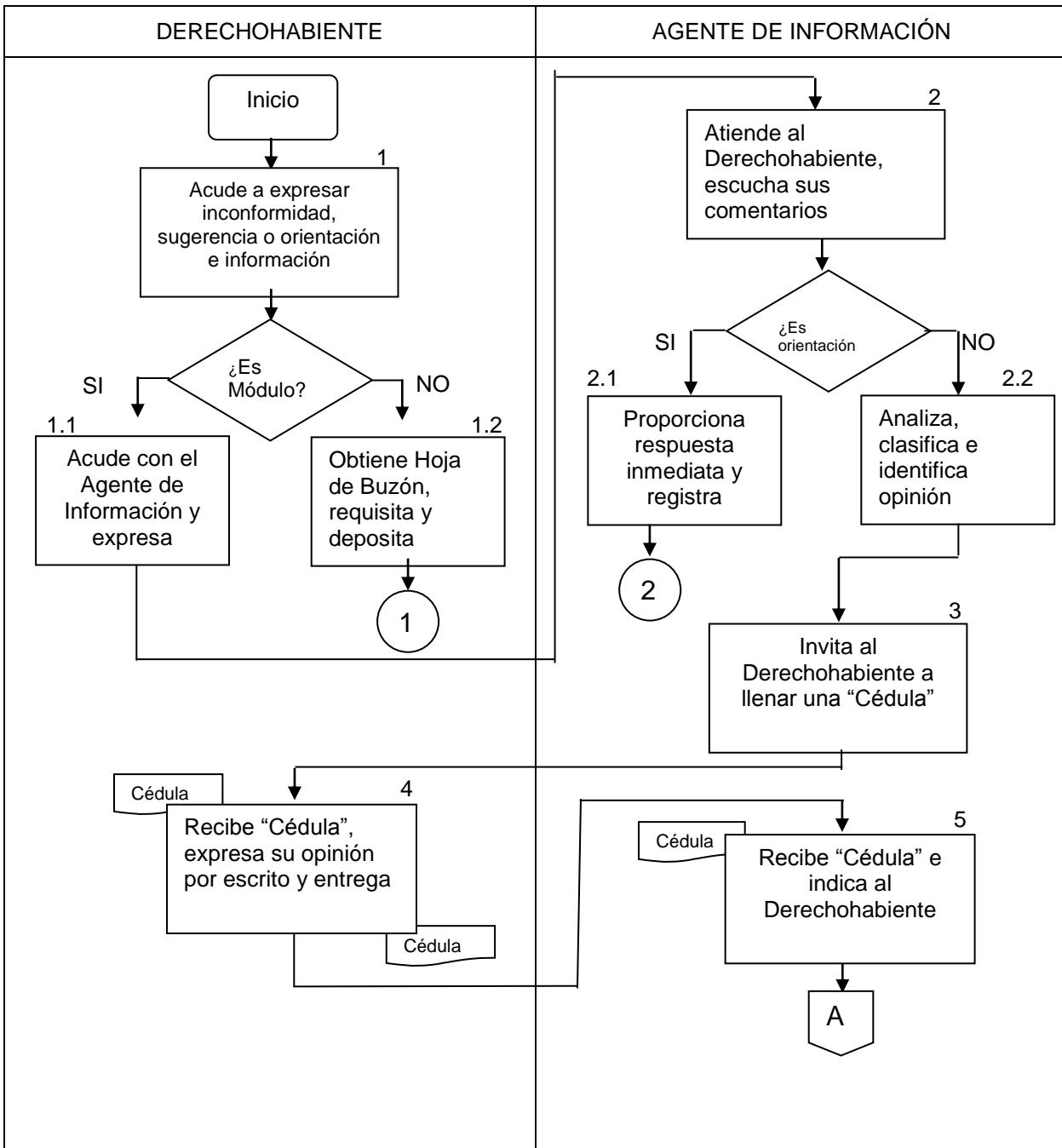
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

220

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO



Código:

Versión:

Fecha de autorización

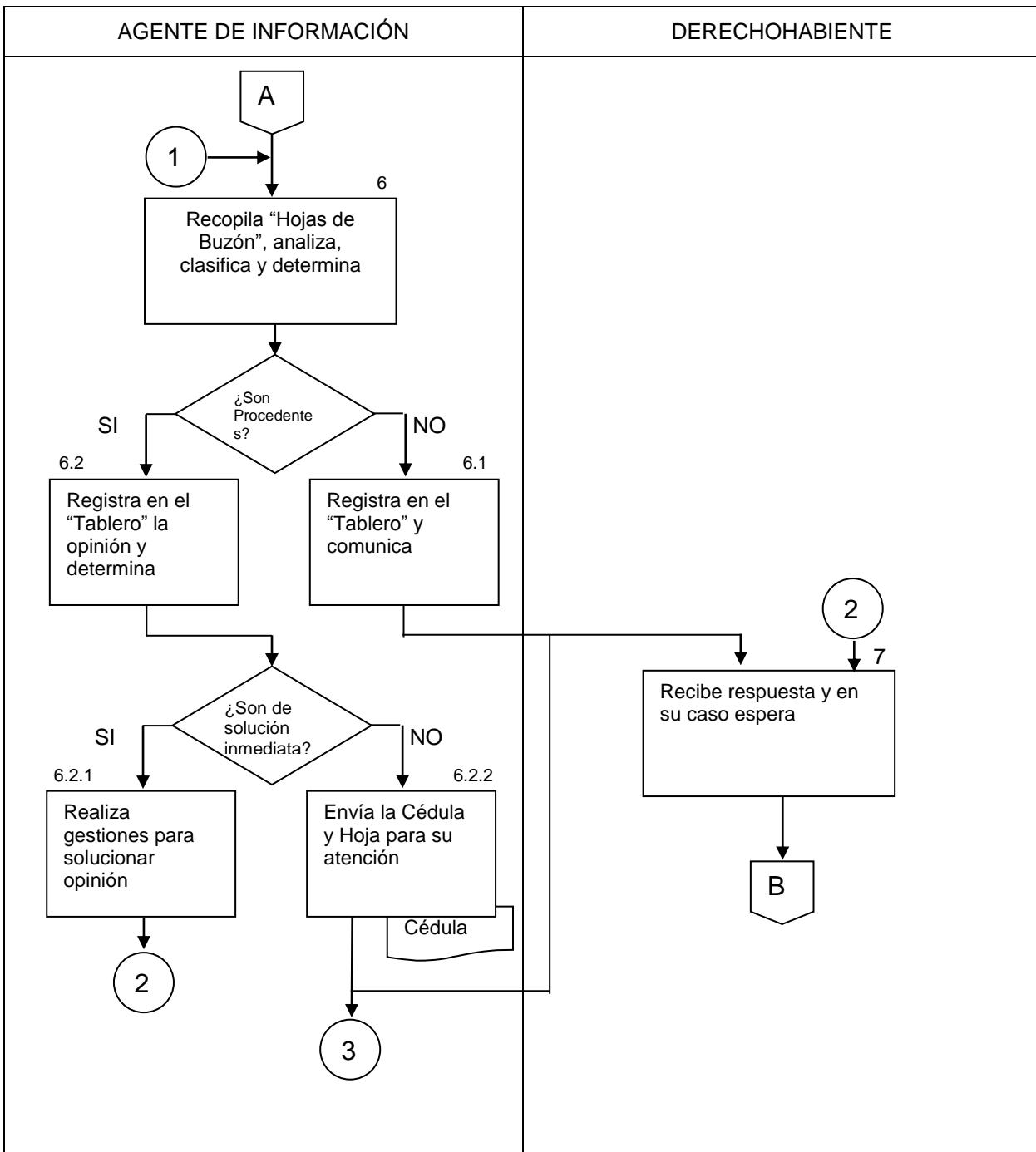
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

221

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO





11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

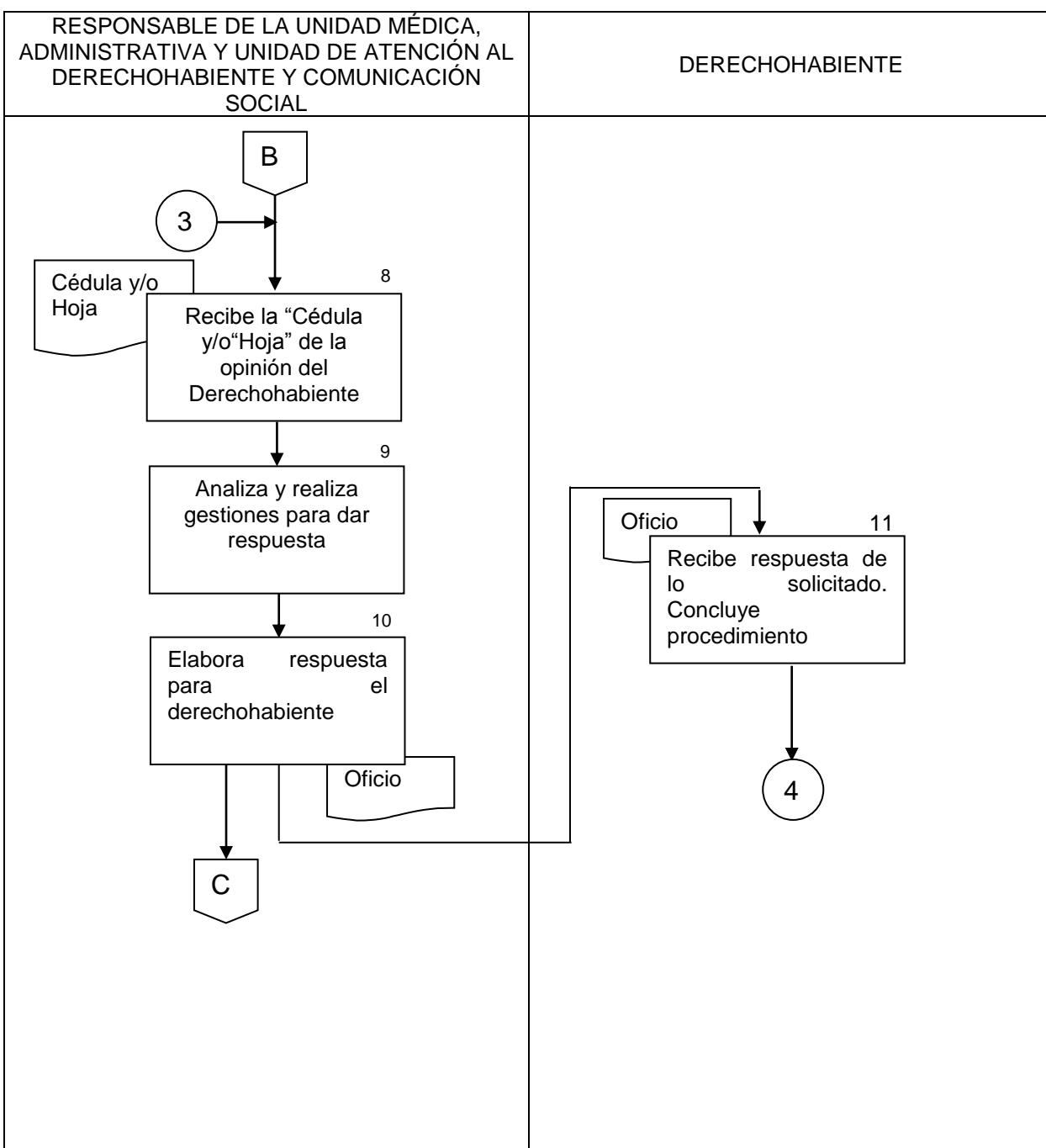
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

222

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

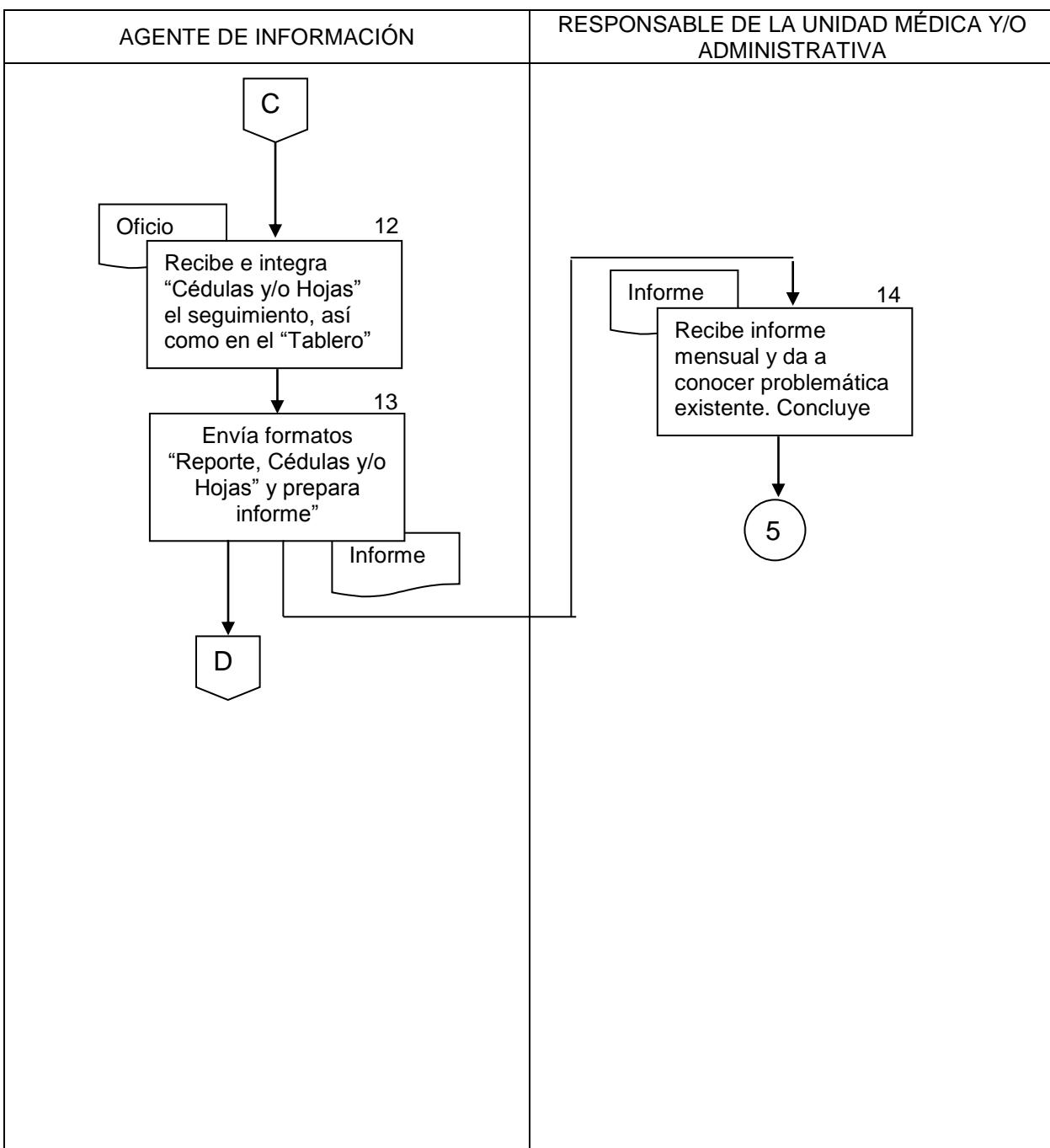
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

223

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

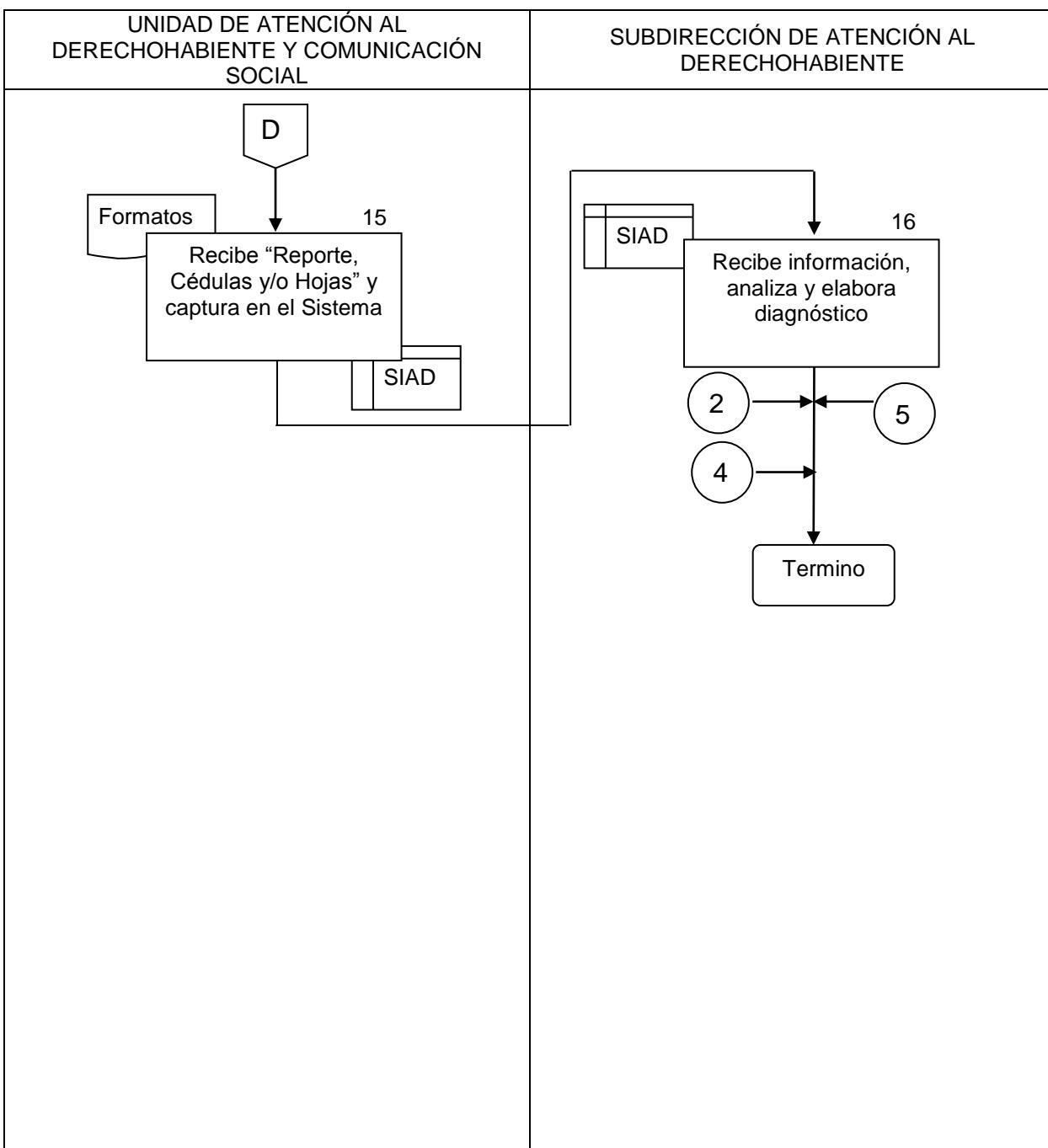
Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

224

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	225

1.5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Atención Interno	Manual	Fecha	12 meses	Libreta de Control	Jefes de Unidad

1.6. REFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983 y sus reformas. ◆ Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el D.O.F. el 6 de julio de 1988 y sus reformas. ◆ Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 1 de octubre de 1997 y sus reformas. ◆ Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales, publicado en el D.O.F. el 28 de mayo de 2004. ◆ Manual de Procedimientos de las Delegaciones Tipo "A", "B", "C" y "D" del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2004. ◆ Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, Acuerdo del Director General expedido en el D.O.F. el 3 de junio del 2003. ◆ Directorio Institucional, Delegacional y Nacional de Servicios, Coordinación General de Comunicación Social.
-------------------------	---

1.7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación e Información: situar, dirigir y canalizar al solicitante respecto al servicio, prestación o atención que desea obtener, y dotar al solicitante de los datos, noticias, fundamentos o detalles que precisa respecto a las prestaciones, servicios y atenciones que brinda el Instituto. – Inconformidades: es el resultado de actos u omisiones de carácter administrativo por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de servicios, seguros y prestaciones, a través de las cuales la derechohabiencia presuma una afectación a sus intereses. – Sugerencias: toda aquella propuesta, idea o acción que el derechohabiente presente en beneficio de los servicios. – Felicitaciones: manifestación de satisfacción y/o reconocimiento a la labor o servicio recibido que emita el derechohabiente – Solicitudes de servicio: aquella acción que busque el acceso al servicio de manera más ágil o expedita. Asistiendo en el acompañamiento que se da al derechohabiente que por alguna razón o característica particular no puede realizar un trámite o proceso para recibir un servicio o prestación.
-------------------------------------	---

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

226

1.8. ANEXOS	A. Formato para "Reporte Mensual de las Orientaciones" Instructivo del "Reporte Mensual de las Orientaciones"
	B. Formato de la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" Instructivo sobre la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente"
	C. Formato de la "Hoja de Buzón" Instructivo de la "Hoja de Buzón"
	D. "Catalogo de Captación de Opiniones y Orientaciones"
	E. Formato del "Tablero de medición" Instructivo del "Tablero de medición"

1.9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Actualización de políticas de operación, descripción de actividades, diagrama de flujo, sustitución de formatos y catalogo.

Lic. Guadalupe Mayén Hernández Jefa del Departamento de Operación de Módulos	Lic. Edith Negrete Toledo Jefa de Servicios de Orientación e Información	Lic. René Fujiwara Apodaca Subdirector de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

227

1.8 ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

228

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES



DELEGACIÓN:

CENTRO DE TRABAJO:

MES:

VÍA:

DEPENDENCIA VISITADA:

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
	MASCULINO	TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
	MASCULINO	NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
	MASCULINO	PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
PENSIONES	FEMENINO	NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

229

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
FOVISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TURISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SITYF	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TOTAL GLOBAL			

Elabóro:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

230

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:

(1)

CENTRO DE TRABAJO:

(2)

MES:

(3)

VÍA:

(4)

DEPENDENCIA VISITADA:

(5)

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	(9)
		JUBILADO	(10)
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	231

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
	MASCULINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
	MASCULINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
FOVISSSTE	FEMENINO	JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
TURISSSTE	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
SITyF	FEMENINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
TOTAL GL			11		
Elabóro:					

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

232

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES" CLAVE: SAD-RMO

No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	DELEGACIÓN	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DELEGACIÓN ESTATAL O REGIONAL.
2.	CENTRO DE TRABAJO	SE ANOTARÁ EL CENTRO DE TRABAJO UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA.
3.	MES	SE ANOTARÁ EL MES CORRESPONDIENTE AL QUE SE REPORTA.
4.	VÍA	SE ANOTARÁ LA VÍA POR LA CUAL SE DIÓ ORIENTACIÓN E INFOMACIÓN, POR EJEMPLO: MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO.
5.	DEPENDENCIA VISITADA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA QUE SE VISITÓ, ESTE ES EN EL CASO DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE COMO: AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO, POR EJEMPLO.
6.	CAUSA	SE SELECCIONARÁ LA CAUSA DE ACUERDO AL TIPO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SE HAYA PROPORCIONADO.
7.	SEXO	SE MARCARÁ EL GENERO DEL DERECHOHABIENTE QUE SE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
8.	TIPO DE SOLICITANTE	SE SELECCIONARÁ EL TIPO DE SOLCITANTE AL QUE SE LE ESTA ORIENTANDO E INFORMANDO.
9.		SE REGISTRARAN POR MEDIO DE PALOTEOS LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES QUE SE VAN DANDO DURANTE MES DE ACUERDO A LA CAUSA, GENERO Y TIPO DE SOLICITANTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

233

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: “REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES” CLAVE: SAD-RMO

10.	TOTAL	<p>SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES REGISTRADAS, CONFORME A LA SELECCIÓN</p> <p>NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL SIGUIENTE CONCENTRADO:</p> <p>TOTALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES MENSUALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES DE LAS CAUSAS TOTALES MENSUALES DE LAS CAUSAS TOTALES DEL GENERO TOTALES MENSUALES DEL GENERO TOTALES DEL TIPO DE SOLICITANTE TOTALES MENSUALES DEL TIPO DE SOLICITANTE</p>
11.	TOTAL GLOBAL	<p>SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES QUE SE REGISTRARON DURANTE EL MES.</p> <p>NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL TOTAL GLOBAL</p>
12.	ELABORA	<p>SE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL RESPONSABLE QUE ELABORÓ EL REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

234

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

Fecha: ____ / ____ / ____

Folio: ____

Tipo de Opinión

Inconformidad o Queja	<input type="radio"/>	Felicitación	<input type="radio"/>	Denuncia a Servidor Público	<input type="radio"/>
Sugerencia	<input type="radio"/>	Solicitud de Servicio	<input type="radio"/>		

Procedencia: _____

Descripción del Asunto:

_____Causa del Asunto:

Datos de la Unidad Involucrada:

Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: _____

Delegación del ISSSTE: _____

Servicio donde ocurrieron los hechos:
_____Personal implicado:

Datos del Solicitante

Tipo de Derechohabiente

Jubilado	<input type="radio"/>	Pensionado	<input type="radio"/>	Trabajador	<input type="radio"/>	Familiar	<input type="radio"/>	Sexo: M <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>
----------	-----------------------	------------	-----------------------	------------	-----------------------	----------	-----------------------	-------------------------------	-------------------------

Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
------------	------------------	------------------

R.F.C. (Solicitante)	R.F.C. (Trabajador)
----------------------	---------------------

Domicilio:	Teléfono del Domicilio:
------------	-------------------------

Teléfono del Trabajo:

Entidad Federativa:	Correo electrónico:
---------------------	---------------------

Delegación/Municipio:	Dependencia donde labora:
-----------------------	---------------------------

Código Postal:	Fecha de nacimiento:
----------------	----------------------

Firma del Solicitante.

Firma del Responsable de
la recepción de la solicitud.

ACUSE DE RECIBIDO

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: _____

Tipo de Opinión: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

235

ANEXO: B



**SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto:

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

Describir respuesta a la solicitud:

Nombre y Firma del Responsable

Lugar y Fecha de Respuesta:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

236

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

1	Fecha: _____ / _____ / _____	3	Folio: _____	2	
Tipo de Opinión					
Inconformidad o Queja <input type="checkbox"/>		Felicitación <input type="checkbox"/>		Denuncia a Servidor Público <input type="checkbox"/>	
Sugerencia <input type="checkbox"/>		Solicitud de Servicio <input type="checkbox"/>			
4	Procedencia: _____				
Descripción del Asunto: _____					
5					
Causa del Asunto: _____					
7	Datos de la Unidad Involucrada: Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: _____ Delegación del ISSSTE: _____				8
Servicio donde ocurrieron los hechos: _____					9
Personal implicado: _____					10
Datos del Solicitante					12
11	Tipo de Derechohabiente Jubilado <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>		Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		13
13	Nombre (s) _____		Apellido Paterno _____		Apellido Materno _____
15	R.F.C. (Solicitante) _____		R.F.C. (Trabajador) _____		14
16	Domicilio: _____		Teléfono del Domicilio: _____		20
17	Entidad Federativa: _____		Teléfono del Trabajo: _____		21
18	Delegación/Municipio: _____		Correo electrónico: _____		22
Código Postal: _____		Dependencia donde labora: _____		Fecha de nacimiento: _____	
19	23		24		25
Firma del Solicitante _____			Firma del Responsable de la recepción de la solicitud. _____		
28	ACUSE DE RECIBIDO				27
El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.					
29	Fecha de Recepción: _____				30
Número de Folio: _____					
Tipo de Opinión: _____					

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**11. PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE
EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A
TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

237

ANEXO: B



**SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

31

SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

32

Nombre del Responsable de dar respuesta:

33

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

34

Describir respuesta a la solicitud:

35

Nombre y Firma del Responsable

36

Lugar y Fecha de Respuesta:

37

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 238
---------	----------	--	----------------------

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE"		CLAVE: SAD-CRAD
NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1	FECHA	LA FECHA EN QUE SE REALIZA EL TRÁMITE SEÑALANDO EL DÍA, MES Y AÑO.
2	FOLIO	<p>EL NÚMERO DE FOLIO SERÁ ALFANUMÉRICO PARA IDENTIFICAR A LA UNIDAD QUE REGISTRA LA CÉDULA, EL NÚMERO CONSECUITIVO DEL ASUNTO, ASÍ COMO EL AÑO CORRESPONDIENTE, EJEMPLOS:</p> <p><u>PARA UNIDADES DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> UADNLV/0001/05 (UNIDAD EN NUEVO LEÓN)</p> <p><u>PARA DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> DADTLX/0001/05 (DEPARTAMENTO EN TLAXCALA)</p> <p><u>HOSPITALES REGIONALES:</u> HRMTY/0001/05 (HOSPITAL REGIONAL MONTERREY)</p> <p><u>HOSPITALES GENERALES:</u> HGDAF/0001/05 (HOSPITAL GENERAL DARÍO FERNÁNDEZ)</p> <p><u>CLÍNICAS HOSPITAL:</u> CHCHI/0001/05 (CLÍNICA HOSPITAL CHILPANCINGO)</p> <p><u>CLÍNICAS DE ESPECIALIDADES:</u> CEDEN/0001/05 (CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DENTALES)</p> <p><u>CLÍNICAS DE MEDICINA FAMILIAR:</u> CMFPER/0001/05 (CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR PERÚ)</p>
3	TIPO DE OPINIÓN	UNA (X) EN EL TIPO DE OPINIÓN QUE PRESENTA EL DERECHOHABIENTE.
4	PROCEDENCIA	SELECCIONAR LA PROCEDENCIA DEL ASUNTO DE ACUERDO AL CATÁLOGO ADJUNTO
5	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO	DE MANERA RESUMIDA, LA FORMA EN QUE SE ORIGINARON LOS EVENTOS QUE DIERON LUGAR A LA INCONFORMIDAD, QUEJA O SUGERENCIA.
6	CAUSA DEL ASUNTO	CON RELACIÓN AL TIPO DE OPINIÓN, PONER LA CAUSA QUE CORRESPONDE AL ASUNTO DE ACUERDO A LOS CATÁLOGOS EXISTENTES EN SIAD. EN EL CASO DEL TIPO DE OPINIÓN DENUNCIA A SERVIDOR PÚBLICO LA CAUSA SERÁ ESA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 239
---------	----------	--	----------------------

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE"			CLAVE: SAD-CRAD
NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE	
7	NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA Y/O ADMINISTRATIVA	EL NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN O SOLICITUD DE SERVICIO. EJEMPLO: HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE.	
8	DELEGACIÓN DEL ISSSTE	LA DELEGACIÓN REGIONAL O ESTATAL CORRESPONDIENTE DONDE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, U OTROS. EJEMPLO: DELEGACIÓN ZACATECAS. NO PONER LA DELEGACIÓN CUANDO SE TRATE DE UN HOSPITAL REGIONAL.	
9	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	EL NOMBRE DEL SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA SOLICITUD DE SERVICIO. ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN. EJEMPLO: SERVICIO DE CARDIOLOGÍA. TOMAR EL CATÁLOGO UTILIZADO EN SIAD.	
10	PERSONAL IMPLICADO	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE FUE OBJETO DE LA SUGERENCIA, FELICITACIÓN, SOLICITUD DE SERVICIO, INCONFORMIDAD O QUEJA.	
11	TIPO DE DERECHOHABIENTE	EL TIPO DE SOLICITANTE QUE SOLICITA EL SERVICIO, QUEJA O SUGERENCIA, CONFORME A LAS CATEGORÍAS INDICADAS EN EL FORMATO.	
12	SEXO	EL SEXO DEL DERECHOHABIENTE, UNA (M) PARA EL SEXO MASCULINO Y UNA (F) PARA EL SEXO FEMENINO.	
13	NOMBRE DEL SOLICITANTE	EL NOMBRE COMPLETO DEL DERECHOHABIENTE QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, INCLUYENDO EL NOMBRE(S), APELLIDO PATERNO Y APELLIDO MATERNO, SIENDO ESTE EL INVOLUCRADO O AFECTADO DIRECTO.	
14	RFC TRABAJADOR	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL DERECHOHABIENTE TITULAR (SEA O NO EL SOLICITANTE DIRECTO)	
15	RFC SOLICITANTE	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL LA PERSONA SOLICITANTE DIRECTA (SEA O NO EL DERECHOHABIENTE TITULAR)	
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL			TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 240
---------	----------	--	----------------------

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE"		CLAVE: SAD-CRAD
NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
16	DOMICILIO	EL DOMICILIO DONDE HABITA EL DERECHOHABIENTE INDICADO EN EL APARTADO DE <i>NOMBRE DEL SOLICITANTE</i> , INCLUYENDO EL NOMBRE DE LA CALLE Y DE LA COLONIA O BARRIO Y EL NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR SI LO HUBIERE.
17	ENTIDAD FEDERATIVA	ENTIDAD FEDERATIVA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE
18	DELEGACION O MUNICIPIO	JURISDICCIÓN POLÍTICA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO.
19	CÓDIGO POSTAL	EL CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE.
20	TELÉFONO DEL DOMICILIO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
21	TELÉFONO DEL TRABAJO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL TRABAJO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
22	CORREO ELECTRÓNICO	LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DERECHOHABIENTE, SI LO TIENE; EJEMPLO: vfox@presidencia.gob.mx
23	DEPENDENCIA DONDE LABORA	LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS PODERES DE LA UNIÓN Y DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL; AL IGUAL QUE LAS DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS QUE SE INCOPOREN AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL, DONDE LABORE EL DERECHOHABIENTE TITULAR.
24	FECHA DE NACIMIENTO	LA FECHA DE NACIMIENTO DEL DERECHOHABIENTE.
25	FIRMA DEL SOLICITANTE.	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL SOLICITANTE.
26	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL RESPONSABLE DE RECIBIR LA SOLICITUD.
27	ACUSE DE RECIBIDO	ÁREA DESPRENDIBLE QUE DEBERÁ SER ENTREGADA AL SOLICITANTE COMO COMPROBANTE DE RECEPCIÓN
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 241
---------	----------	--	----------------------

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE"		CLAVE: SAD-CRAD
NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
28	FECHA DE RECEPCIÓN	LA FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD ANOTANDO, EL DÍA, MES Y AÑO. EJEMPLO: 10/10/04
29	NÚMERO DE FOLIO	REPITE EL REGISTRO ALFANUMÉRICO INDICADO EN EL ÁNGULO SUPERIOR DERECHO DEL ANVERSO.
30	TIPO DE OPINIÓN	EL TIPO DE SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
31	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	EN EL ESPACIO CORRESPONDIENTE EL TIEMPO APROXIMADO EN QUE ESTIMA SE PUEDE OFRECER UNA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
32	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
33	PUESTO	LA DENOMINACIÓN DEL PUESTO DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
34	TIEMPOS COMPROMETIDOS	LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, SEÑALANDO SI EXISTE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
35	DESCRIBIR RESPUESTA A LA SOLICITUD	DE MANERA BREVE LA RESPUESTA QUE SE OFRECE A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
36	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE OTORGAR LA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
37	LUGAR Y FECHA DE LA RESPUESTA	EL LUGAR Y LA FECHA DONDE SE OTORGA LA RESPUESTA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21 12 2007

No. de Página

242

ANEXO: C



Subdirección de Atención al Derechohabiente

2

Fecha:
Día/Mes/Año/

1

Folio

3

Nombre del usuario:



Jubilado Pensionado Sexo: H M

Familiar Trabajador Edad: _____

4

Domicilio (comenzando por calle y número)

Ciudad:

Teléfono:

5



RFC

6

¡gracias!

Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

243

ANEXO: C



Subdirección de Atención al Derechohabiente

Hoja de Buzón

2

Fecha:
Día/Mes/Año/

1

Folio

3

Nombre del usuario:



Jubilado Pensionado Sexo: H M

Familiar Trabajador Edad: _____

4

Domicilio (comenzando por calle y número)

Ciudad: _____

Teléfono: _____

5



Felicitación



Inconformidad



Sugerencia



Solicitud de servicio

RFC

6

¡gracias!

Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

244

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "HOJA DE BUZÓN"		CLAVE: SAD-HB
No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	FOLIO:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE FOLIO EN ORDEN CONSECUTIVO, DE ACUERDO A LAS HOJAS REQUISITADAS POR LOS DERECHOHABIENTES. POR EJEMPLO: 01, 012, 0785, ETC.
2.	FECHA	SE ANOTARÁ LA FECHA DÍA/MES/AÑO CORRESPONDIENTE AL LLENADO DE LA "HOJA DE BUZÓN".
3.	NOMBRE DEL USUARIO:	SE ANOTARÁ EL NOMBRE Y LOS APELLIDOS DEL QUE SUSCRIBE LA "HOJA DE BUZÓN", ASÍ COMO MARCAR EL TIPO DE DERECHOHABIENTE, SEXO Y EDAD.
4.	DOMICILIO:	SE ANOTARÁ EL DOMICILIO COMPLETO, CIUDAD Y TELÉFONO.
5.		SE MARCARÁ EL TIPO DE OPINIÓN Y SE DESCRIBIRÁ EL MOTIVO DE LA ATENCIÓN, EN CASO DE NO SER SUFICIENTE EL ESPACIO OCUPAR LA PARTE TRASERA DE LA CÉDULA O EN SU DEFECTO ANEXAR OTRA HOJA O ESCRITOS DEL ANTECEDENTE.
6.	RFC:	SE ANOTARÁ EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE QUIEN SUSCRIBE LA "HOJA DE BUZÓN".

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

245

ANEXO: D

Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

ÁREA O DESCRIPCIÓN

MÉDICA PREVENTIVA

ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL

RIESGO DE TRABAJO

PENSIONES

PRESTAMOS PERSONALES

SOCIALES Y CULTURALES

FOVISSSTE

TURISSSTE

SITYF

UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

ATENTADO AL PUDOR / FALTA DE ÉTICA

CITA MÉDICA TELEFÓNICA

CITAS PROLONGADAS

DEFICIENCIA EN EL SERVICIO

DEMORA EN EL OTORGAMIENTO DE PASES DE REFERENCIA

DEMORA EN LA ATENCIÓN/ESPERA EXCESIVA

DESABASTO DE MEDICAMENTO Y MATERIAL

DESPOTISMO Y MAL TRATO

DIAGNÓSTICO INOPORTUNO

EQUIPO EN MAL ESTADO

ERROR EN EL DIAGNÓSTICO

EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

EXTRAVÍO DE EXPEDIENTES

FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SIPE

FALTA DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN

FALTA DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS

FALTA DE INFORMACIÓN

FALTA DE LIMPIEZA

FALTA DE MANTENIMIENTO A OFICINAS

FALTA DE PERSONAL

FALTA DE VEHÍCULOS DE TRASLADO

FUMAR EN OFICINAS Y/O ÁREAS MÉDICAS

INFORMACIÓN ERRÓNEA, INCOMPLETA O DEFICIENTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

246

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

INSUFICIENTE CAPACIDAD DE LAS CLÍNICAS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN DEMANDANTE
IRREGULARIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA
MALA ALIMENTACIÓN EN HOSPITALES
MALA ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN CITAS TELEFÓNICAS
MALA ATENCIÓN EN VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR ENFERMERÍA
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL ADMINISTRATIVO
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL MÉDICO
NEGATIVA DE ATENCIÓN
NEGATIVA DE CONSTANCIAS
NEGATIVA DE INCAPACIDAD
NEGATIVA DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS
NEGATIVA DE TRASLADOS
OMISIÓN EN EL USO DE MEDIOS DE APOYO
PROGRAMACIÓN DE CITAS
PROGRAMACIÓN EN CITA TELEFÓNICA
QUEJA DEL PERSONAL POR COMPORTAMIENTO DEL DERECHOHABIENTE
QUEJA POR NO ALCANZAR CITA
RESULTADOS INOPORTUNOS O NO SATISFACTORIOS
ROBO/LUCRO EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
ROBO/LUCRO EN OFICINAS MÉDICAS
TRABAJADORES NO REGISTRADOS EN EL SIPE
TRÁMITES LENTOS Y COMPLICADOS
TRATAMIENTO INOPORTUNO O INADECUADO
VEHÍCULOS DE TRASLADOS EN MAL ESTADO

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL
AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS MÉDICAS
AGILIZAR Y FACILITAR TRÁMITES
AMABILIDAD Y HUMANISMO
ATENCIÓN DEL PACIENTE DE ACUERDO A SU GRAVEDAD
AUTORIZAR LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS
CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
CAPACITAR AL PERSONAL MÉDICO
CONTAR CON SUFICIENTES VEHÍCULOS DE TRABAJO EN BUEN ESTADO
CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO PROFESIONAL, HONESTO Y CAPACITADO
CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO PROFESIONAL, HONESTO Y CAPACITADO
CRECIMIENTO DE CLÍNICAS DE ACUERDO A LA POBLACIÓN DEMANDANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	247

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

DAR MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS
DAR MANTENIMIENTO A OFICINAS
DAR MANTENIMIENTO AL EQUIPO MÉDICO
ESTABLECER EN QUE CASOS PROcede EL TRASLADO
ESTABLECER EN QUE CASOS SE OTORGAN LAS INCAPACIDADES
EXISTENCIA DE DIFERENTES MEDIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS
INFORMAR Y ORIENTAR DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL MÉDICO
MEJORAR EL SERVICIO
MEJORAR LIMPIEZA
OTORGAR CITAS A CORTO PLAZO
OTORGAR PASES DE REFERENCIAS DE ACUERDO AL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE
RESPETO A LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS
SIMPLIFICAR TRÁMITES

SOLICITUDES DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN

ADELANTAR CITA PARA CIRUGÍA
ADELANTAR CITA PARA CONSULTA
ADELANTAR CITA PARA ESTUDIOS (LABORATORIO, RAYOS X, ETC.)
AGILIZACIÓN DE TRÁMITES
ASISTIR AL DERECHOHABIENTE
ATENCIÓN EN HOSPITALES Y/O CLÍNICAS
DESTINO DE EXPEDIENTES
OTORGAMIENTO DE PASE DE REFERENCIA
REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS MÉDICO/QUIRÚRGICOS
SURTIMIENTO DE RECETAS
TRASLADO A HOSPITAL DONDE CUENTAN CON EQUIPO NECESARIO
TRASLADO DE PACIENTES
VALORIZACIÓN DE OTRO MÉDICO

FELICITACIONES

DESCRIPCION

BUENA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR TODO EL PERSONAL DEL CENTRO DE TRABAJO
CALIDAD EN EL SERVICIO
GESTIÓN REALIZADA POR FUNCIONARIOS
PROFESIONALISMO EN LA ATENCIÓN
SERVICIO DE ENFERMERÍA
SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE EMERGENCIAS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

248

FELICITACIONES

DESCRIPCION

SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE-TEL

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL MÉDICO

TRATO AMABLE Y CORDIAL

SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Admisión	Oficina de registro y control del paciente a su llegada en donde se valora y se le da información a sus familiares.	Admisión Consulta Externa , de Especialidad y Hospitalización.
Alergología	Medicina que se especializa en reacciones de fenómenos respiratorios por la absorción de sustancias que provocan sensibilidad en el organismo.	Neumología.
Ambulancias	Transportación segura y asistida durante el tratamiento de un enfermo o lesionado.	
Anestesiología	Medicina dedicada al alivio del dolor y cuidado integral del paciente quirúrgico.	Cirugía, Oncología.
Archivo Clínico	Lugar en donde se encuentran los expedientes o historial medico de los afiliados al instituto.	
Asistentes	Personal que apoya servicios en los casos de la falta del titular.	Subdirecciones , Dirección, Oficinas Administrativas.
Atención al Derechohabiente	Medio de comunicación entre el Instituto y su derechohabiencia	(extensión hospitalaria, Especialidades,)
Audiología	Medicina que atiende déficit y limitaciones en la actividad auditiva.	Audiometría , Foniatria, O.R.L.
Banco de Sangre	Unidad Operativa responsable de la disposición de productos sanguíneos para procedimientos médicos, ve por su recolección, conservación y distribución.	
Cardiología	Medicina que estudia el corazón y sus fluctuaciones vasculares.	Angiología, Quirófano
Cirugía	Medicina que cura enfermedades por medio de intervención manual (operación)	Cirugía General, Quirófano, Endoscopia.
Cirugía Cardiopulmonar	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) la estabilidad dinámica del corazón.	
Cirugía Oncológica	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) los tumores.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 249
---------	----------	--	----------------------

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	SUB-ESPECIALIDADES
Cirugía Pediátrica	Parte de la medicina que por medio de intervención quirúrgica manual (operación) se ocupa de las enfermedades de los niños.	Pediatría.
Cirugía Reconstructiva	Parte de la medicina que mejora los aspectos anatómicos de embellecimiento dentro del marco de la normalidad.	
Cita Médica Vía Telefónica	Servicio que se le proporciona a los derechohabientes del instituto vía telefónica e internet para agendar su cita medica.	
Clínica del Dolor	Medicina que se ocupa del manejo del dolor, para mejorar la calidad de vida del paciente	Anestesiología.
Consulta Externa	Servicio Médico que se proporciona en las Unidades médicas de 1er, 2do. y 3er. nivel de atención.	Medicina Familiar
Curaciones	Atención Básica en caso de heridas, vacunas, primeros auxilios.	Medicina Preventiva.
Dermatología	Medicina que se ocupa del estudio de la piel y sus enfermedades.	Medicina Interna.
Diálisis	Tratamiento de purificación de la sangre que es utilizado en pacientes con insuficiencia renal aguda.	Nefrología.
Dietología	Medicina que estudia nutrición, alimentos, metabolismo y salud de los usuarios.	
Dirección	Cuerpo de gobierno de la clínica, hospital, centro medico, etc.	Subdirección, Coordinación Médica, Asistentes de la Dirección, Servicios Subrogados, Administración.
Electrocardiografía	Campo de la medicina que se ocupa de la actividad eléctrica cardiaca	
Endocrinología	Medicina que estudia las glándulas secretoras internas, incluyendo las hormonas y sus efectos.	Diálisis, Cirugía.
Endoscopia	Técnica que utiliza la medicina consistente en un endoscopio a través de un orificio natural o quirúrgico para visualizar un órgano.	Cirugía, Gastroenterología.
Enfermería	Lugar donde se concentra el personal que atiende de forma especializada a los enfermos proporcionándoles cuidados y atención.	Consulta Externa, Consulta de Especialidades, Hospitalización.
Epidemiología	Ciencia que estudia la frecuencia de las enfermedades en las poblaciones sus factores, gravedad y expansión.	
Estomatología	Medicina que trata de las enfermedades de la boca y sus alteraciones	Odontología.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

250

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	SUB-ESPECIALIDADES
Gastroenterología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del estómago e intestinos.	Ulcerología, Cirugía, Endoscopia.
Genética	Parte de la biología que se ocupa de lo relacionado con la herencia.	Pediatría.
Geriatría	Medicina que estudia la vejez y sus enfermedades.	
Gineco-Obstetricia	Medicina que trata las enfermedades de la mujer.	Psicoprofilaxis, tococirugía, climaterio, displasia, perinatología.
Hematología	Medicina que trata del estudio de la sangre y los órganos que la producen.	Oncología
Hemodiálisis	Técnica de depuración sanguínea extrarrenal.	Nefrología.
Hemodinamia	Referente a la circulación de la sangre y las fuerzas que intervienen en ella.	Cardiología, Terapia.
Unidad de trasplantes	Lugar en donde se realizan los estudios y tratamientos de órganos enfermos y su sustitución por órganos sanos.	
Inhaloterapia	Todo lo referente a las consecuencias de la aspiración de gases y vapores.	Neumología.
Inmunología	Medicina que estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	Alergología.
Intendencia	Personal de Limpieza en las unidades médicas	Servicios Generales.
Laboratorio Clínico	Lugar donde se realizan estudios clínicos y análisis de secreciones.	
Laboratorio de Hormonas	Lugar donde se realizan estudios de la secreción de los órganos.	Endocrinología.
Laboratorio de Inmunología	Lugar donde se estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	
Licencias Médicas	Expedición de un justificante médico debidamente autorizado que ampara días de servicio de un trabajador.	
Maxilofacial	Medicina que se ocupa de cirugía de la boca y encías	
Medicina del Trabajo	Medicina que se encarga de todo evento inesperado que produce lesiones a un trabajador y altera el proceso norma de una jornada de trabajo.	
Medicina Familiar	Servicio médico que se ofrece en las unidades médicas de salud del primer nivel de atención.	Consulta externa, medicina general, control del niño sano.
Medicina Física y Rehabilitación	Medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos.	Fisiología.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 251
---------	----------	--	----------------------

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	SUB-ESPECIALIDADES
Medicina Interna	Parte de la medicina que ve lo referente al funcionamiento de las enfermedades y los órganos que las padecen.	Admisión, hospitalización, referencia y contrarreferencia, (quirófano, trasladados).
Medicina Nuclear	Parte de la medicina que por medio de un isopo radiactivo ve la distribución del organismo registra e informa de sus funciones.	Oncología
Medicina Preventiva	Programa de salud en las unidades médicas en donde se protege, promueve y mantiene la salud integral.	
MOAD	Parte del Sistema Nacional de Atención al Derechohabiente instancia preventiva, su propósito brindar atención personalizada a través de agentes de información.	
Nefrología	Medicina que se ocupa de las enfermedades de los riñones y su funcionamiento.	Cirugía.
Neonatología	Todo lo que se refiere a los cambios fisiológicos de la vida intra y extrauterina, así como los cuidados del recién nacido.	Gineco-Obstetricia, Pediatría.
Neumología	Rama de la medicina que trata enfermedades de los pulmones o de las vías respiratorias.	
Neurocirugía	Intervención quirúrgica que se practica al sistema nervioso.	
Neurología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del sistema nerviosos en su aspecto morfológico y fisiológico.	Medicina Interna.
Nutrición	Se especializa en las funciones de los alimentos y su aportación de energía para el crecimiento y los seres vivos.	Dietología
Oftalmología	Se ocupa del estudio y tratamiento de los ojos.	Retinología
Oncología Clínica	Parte de la medicina que estudia los tumores (cancerígenos)	Cirugía, Medicina Nuclear.
Optometría	Parte de la medicina referente a las imágenes en el ojo por acciones fotoquímicas de la luz.	Oftalmología.
Ortopedia y Traumatología	Parte de la medicina que se ocupa de deformidades del cuerpo humano y su tratamiento.	Hospitalización, Quirófano.
Otorgamiento de Crédito	Préstamos personales para la adquisición de bienes	Prestaciones Económicas
Otorrinolaringología (O.R.L.)	Medicina que se ocupa de las enfermedades del oído, nariz y garganta.	Quirófano.
Patología	Parte de la medicina que estudia las enfermedades, realiza estudios de tejidos y órganos por medio de microscopio.	Histopatología, Medicina forense.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

252

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	SUB-ESPECIALIDADES
Pediatria	Medicina que se ocupa de la salud y enfermedades de los niños.	
Pensiones	Oficina en donde se le da atención preferente a los trabajadores que cumplieron con la edad y tiempo de servicios requeridos para esta prestación que son 55 años de edad o de 28 a 30 años de servicios.	Archivo Clínico, Consulta Externa, Medicina Preventiva, Trabajo Social, MOAD, etc.
Planificación Familiar	Programa de control natal y anticoncepción que opera en las unidades medicas.	
Proctología	Todo lo relativo al órgano rectal y sus enfermedades.	Cirugía, Oncología.
Programación de Consulta	Servicio automatizado que se otorga a los derechohabientes para la mejor calendarización de su citas medicas.	
Prueba de Esfuerzo	Estudio que se realiza para diagnosticar enfermedades de las arterias coronarias. Funcionamiento del corazón.	Cardiología.
Psicología	Ciencia que estudia los procesos mentales en personas y animales.	
Psiquiatría	Ciencia medica que trata de enfermedades mentales.	Paidopsiquiatría, Psicoprofilaxis
Quimioterapia	Todo lo referente a métodos curativos o profilácticos de enfermedades infecciosas.	Oncología
Radiología	Parte de la medicina que estudia las radiaciones, rayos "X" y sus aplicaciones al diagnóstico y tratamiento de enfermedades.	Rx., Encefalograma (Rx Cráneo) Fistolografía, T.A.C., Ultrasonografía.
Radioterapia	Tratamiento de enfermedades por medio de radiaciones.	Oncología.
Recuperación de Crédito	Es la oficina encargada de la elaboración de los estado de cuenta de los usuarios que tienen prestamos personales con el instituto a fin de recuperar el cobro oportuno de los mismos.	Prestaciones Económicas
Recursos Materiales	Departamento que distribuye, opera, y controla los materiales e insumos.	Farmacia , Almacen, Ceye.
Red de Cómputo	Conjunto de computadoras conectadas por medio físico (software) que permite la comunicación entre ellas.	Archivo, Clínico, Consulta Externa, Consulta de Especialidades, Vigencia de Derechos, Laboratorio, etc.
Rehabilitación	Parte e la medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos, fracturas, terapia.	Medicina Física, Ortopedia y Traumatología

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año 21 12 2007	No. de Página 253
---------	----------	--	----------------------

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	SUB-ESPECIALIDADES
Relaciones Públicas	Oficina de enlace entre el usuario y la unidad, (trámites administrativos.)	Registro Civil, Relación Hospitalaria.
Reproducción Humana	Todo lo referente a la fecundación humana, tratamientos de esterilidad.	Gineco-Obstetricia.
Resonancia Magnética	Aparatos de imágenes de campos magnéticos que permiten ver varios planos de un órgano.	Radiología, Neurología, Traumatología, Oncología.
Reumatología	Todo lo referente a enfermedades que se manifiestan por inflamaciones dolorosas	Medicina Interna.
Seguridad e Higiene	Área del instituto que se ocupa de la prevención de riesgos que amenacen la integridad de sus afiliados.	Medicina del Trabajo,
Servicio Médico de Apoyo	Personal Médico desahogador en diferentes servicios	Consulta Externa y de Especialidad.
Servicios Generales	Oficina que ve lo relacionado en apoyar las actividades médicas de salud.	Transportes, policía
Servicios Sociales, Culturales y Deportes.	Actividades que propician la integración social y familiar de los trabajadores y sus beneficiarios.	
SIPE	Sistema de Control de Gestión de la Atención al Derechohabiente.	MOAD.
Sociales y Culturales	Actividades que propician elevar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.	
Terapia Intensiva	Área de la salud en donde se monitorean pacientes críticos por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.)	
Terapia Intensiva Adultos	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos adultos por cirugías importantes o extremas, (corazón, riñón, etc.).	
Terapia Intensiva Pediátrica	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos menores, por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.).	
Toco-Cirugía	Espacio o lugar destinado dentro del quirófano especialmente para la atención de pacientes embarazadas, así como donde se dan los primeros cuidados y manejo al recién nacido.	
Tomografía Axial Computada.	Lugar en donde se procede a tomar el registro gráfico de imágenes corporales.	(T.A.C) Clínica de mama, mastografía , Neurología, Cirugía , Oncología.
Trabajo Social	Lugar donde se planea, ejecuta y desarrollan programas de asistencia, seguridad y bienestar social.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	TIPO B
---	--------



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

254

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Ultrasonografía	Apoyo clínico que permite conocer la anatomía y el bienestar del feto u órgano.	Urografía, U.S.G., Radiología.
Urgencias	Atención médica inmediata que es presentada por problemas de salud y la persona está en riesgo de perder la vida o un órgano.	
Urología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del aparato urinario.	Cirugía, Nefrología.
Vascular Periférico	Medicina que se ocupa de las enfermedades y estudio del sistema circulatorio, cabeza, cuello, dorso.	Cirugía Vascular, Angiología.
Vigencia de Derechos	Derechos y obligaciones que la Ley del ISSSTE otorga a sus derechohabientes y sus familiares.	
Vigilancia	Personal que resguarda la seguridad de los usuarios.	Servicios Generales
Vivienda	Prestación que tienen los trabajadores en activo, financiamiento para la adquisición de una vivienda	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

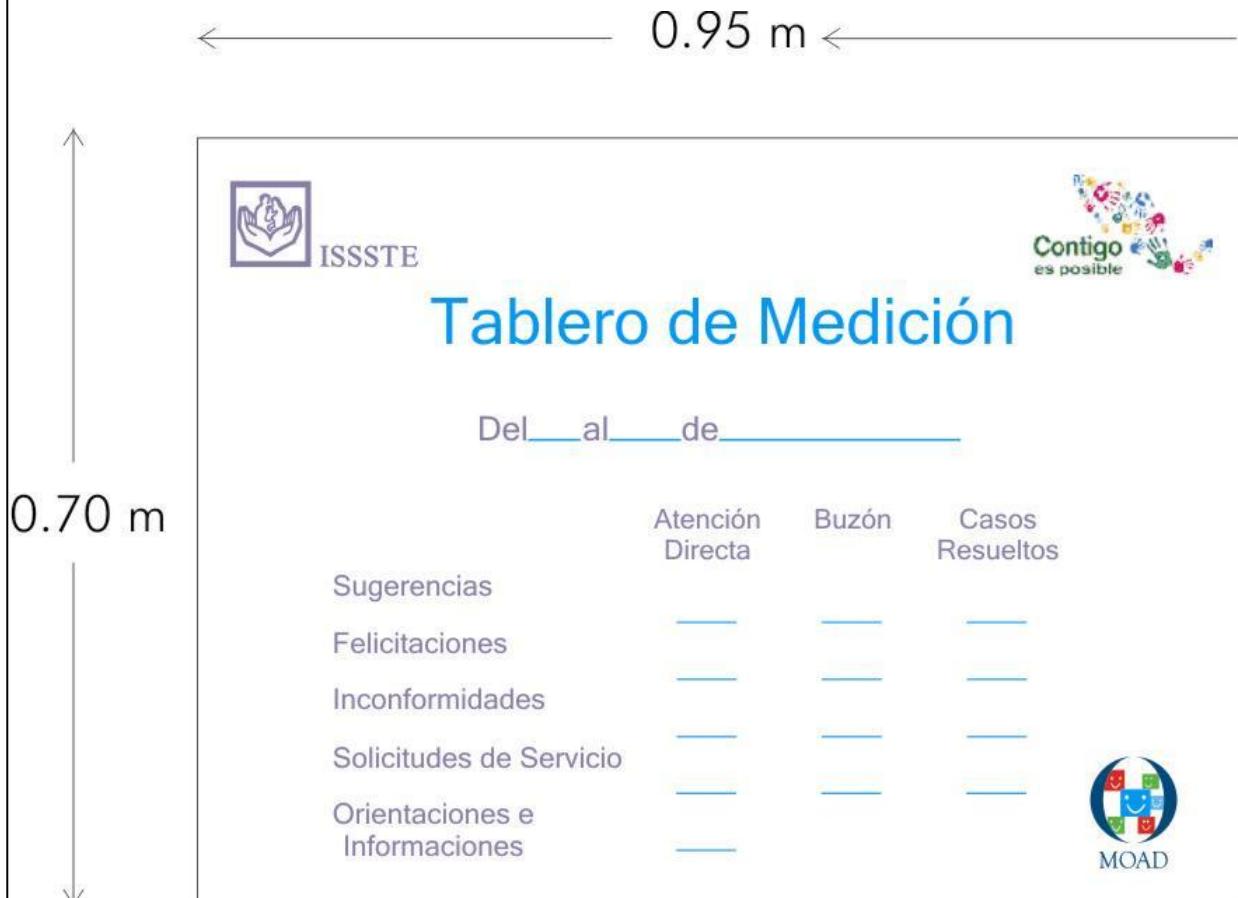
12

2007

No. de Página

255

ANEXO E





11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

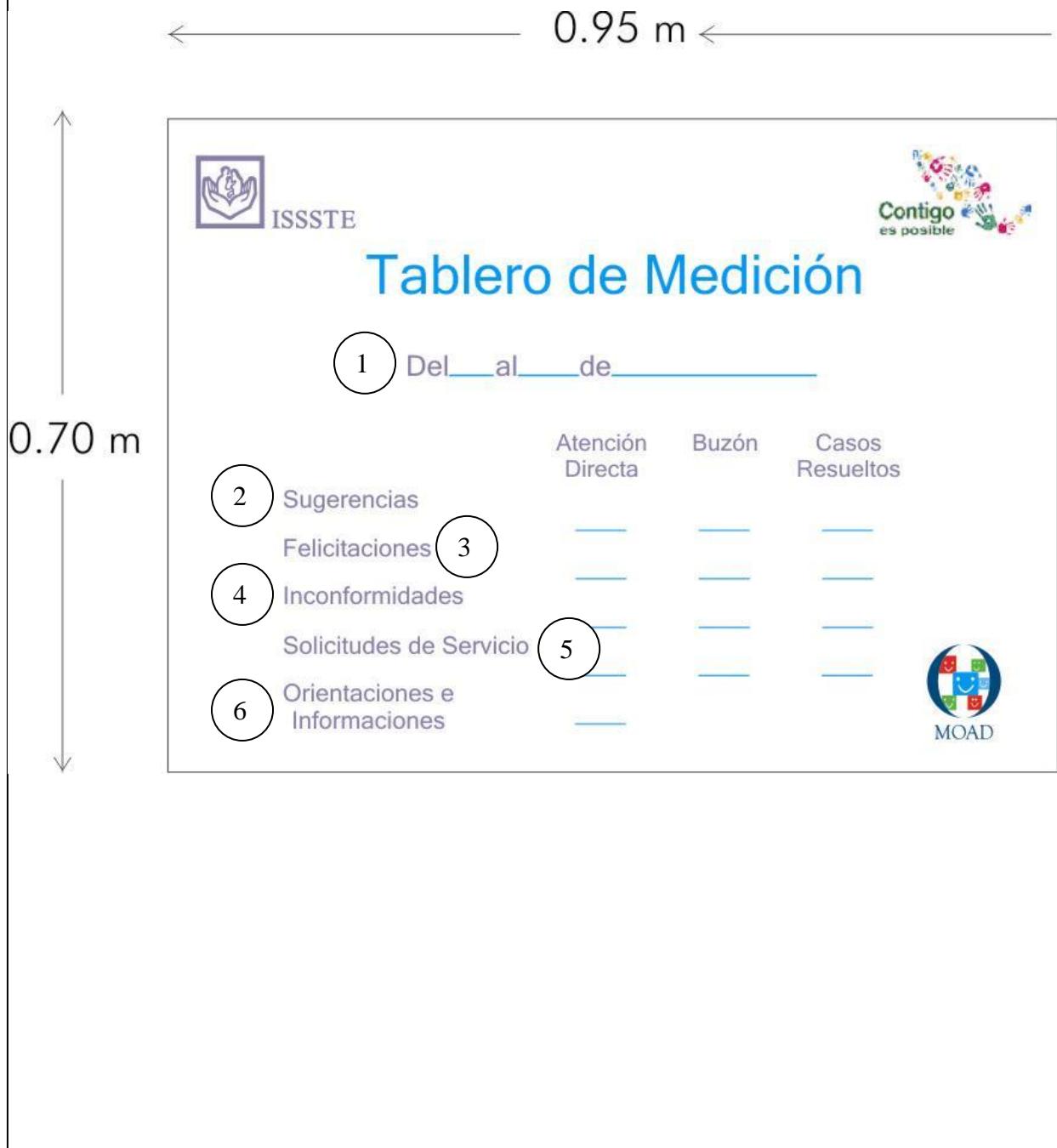
12

2007

No. de Página

256

ANEXO E





11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

257

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "TABLERO DE MEDICIÓN"		CLAVE: SAD-TM
No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	DEL AL DE:	SE ANOTARÁ LOS DÍAS DE LA SEMANA TRANSCURRIDAS EN QUE FUERON CAPTADAS LAS OPINIONES y ORIENTACIONES A TRAVÉS DEL MÓDULO Y DEL BUZÓN. POR EJEMPLO: Del 1 al 5 de Enero del 2006.
2.	SUGERENCIAS:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE SUGERENCIAS CAPTADAS A TRAVÉS DE ATENCIÓN DIRECTA, BUZÓN Y CUANTAS HAN SIDO RESUELTA DURENTE EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA.
3.	FELICITACIONES:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE FELICITACIONES CAPTADAS A TRAVÉS DE ATENCIÓN DIRECTA, BUZÓN Y CUANTAS HAN SIDO RESUELTA DURENTE EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA.
4.	INCONFORMIDADES:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE INCONFORMIDADES CAPTADAS A TRAVÉS DE ATENCIÓN DIRECTA, BUZÓN Y CUANTAS HAN SIDO RESUELTA DURENTE EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA.
5.	SOLICITUDES DE SERVICIOS:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS CAPTADAS A TRAVÉS DE ATENCIÓN DIRECTA, BUZÓN Y CUANTAS HAN SIDO RESUELTA DURENTE EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA.
6.	ORIENTACIONES E INFORMACIONES	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE ORIENTACIONES E INFORMACIONES ATENDIDAS DURENTE EN EL TRANSCURSO DE LA SEMANA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. “AUDIENCIAS PÚBLICAS”

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

258

12. “AUDIENCIAS PÚBLICAS”

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

259

1. OBJETIVO

DESARROLLAR DE MANERA HOMOGÉNEA Y COORDINADA EL PROGRAMA DE "AUDIENCIAS PÚBLICAS", PARA SER UN VÍNCULO DE INTERLOCUCIÓN ENTRE LA AUTORIDAD DEL ISSSTE Y LA DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE LOS DELEGADOS Y DIRECTORES.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 1.LA RESPONSABILIDAD DE OPERAR EL PROGRAMA DE "AUDIENCIAS PÚBLICAS" CORRESPONDE A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DE LAS DELEGACIONES ESTATALES Y REGIONALES DEL INSTITUTO, QUIENES TENDRÁN LA OBLIGACIÓN DE LLEVAR A CABO DE MANERA BIMESTRAL LAS "AUDIENCIAS PÚBLICAS" EN SU ENTIDAD.
- 2.LA RESPONSABILIDAD DIRECTA E INSUSTITUIBLE DEL DESARROLLO Y RESULTADOS DE LAS "AUDIENCIAS PÚBLICAS" RECAE EN LA FIGURA DEL DELEGADO, CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRES SUBDELEGADOS Y EL JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, EN SU CASO CON LOS DIRECTORES DE LAS UNIDADES DEL SEGUNDO Y PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN A LA SALUD.
- 3.LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL TENDRÁN LA RESPONSABILIDAD DE DAR AMPLIA DIFUSIÓN AL PROGRAMA DE "AUDIENCIAS PÚBLICAS" ENTRE LOS TRABAJADORES, PENSIONISTAS Y LOS FAMILIARES DERECHOHABIENTES, Y EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ASÍ COMO EN LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS INCORPORADOS A LA LEY DEL ISSSTE.
- 4.LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁN APROVECHAR LOS ESPACIOS QUE SE GENEREN EN EL MARCO DE OTROS PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, PARA LA INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA DE "AUDIENCIAS PÚBLICAS".
- 5.LAS "AUDIENCIAS PÚBLICAS" DEBERÁN DESARROLLARSE EN ESPACIOS PÚBLICOS DE LIBRE TRÁNSITO DE DERECHOHABIENTES, COMO PUEDEN SER OFICINAS DE LAS DELEGACIONES, UNIDADES MÉDICAS, INSTALACIONES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ESTATAL Y MUNICIPIOS INCORPORADOS A LA LEY DEL ISSSTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

260

6. EN LA "AUDIENCIA PÚBLICA" LOS DERECHOHABIENTES PODRÁN EXPRESAR SUS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS Y REQUERIMIENTOS DE ORIENTACIÓN. TODOS ESTOS PLANTEAMIENTOS DEBERÁN SER ATENDIDOS DE MANERA INMEDIATA, Y AQUELLOS QUE REQUIERAN SER ATENDIDOS DE MANERA PERSONAL SERÁN CANALIZADOS A LAS SUBDELEGACIONES O UNIDADES MÉDICAS, CON EL OBJETO DE QUE SE ATIENDA EN LO POSIBLE.
7. EN LA "AUDIENCIA PÚBLICA" LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS, DEBERÁN QUEDAR INTEGRADAS EN LAS CÉDULAS DE REGISTROS Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE. EN EL CASO DE LAS ORIENTACIONES EN EL REPORTE MENSUAL DE ORIENTACIONES.
8. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DEBERÁ REPORTAR CADA BIMESTRE A LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE LAS INCIDENCIAS CAPTADAS EN LOS FORMATOS REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES Y LAS CÉDULAS DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA INTEGRANDÓLOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SIAD VERSIÓN SIEBEL).
9. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, DEBERÁ OBSERVAR EL CORRECTO LLENADO DE LOS DATOS PERSONALES EN LA CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, GARANTIZANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

261

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	UNIDAD O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Inicia el Procedimiento Establece comunicación con los representantes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipios incorporados a la Ley ISSSTE, así como las oficinas de las Delegaciones, Unidades Médicas del Instituto, y concreta acuerdos relativos a la "Audiencia Pública" dentro de las instalaciones.
2.		Convoca a la derechohabiencia para que asista a la "Audiencia Pública".
3.	DERECHOHABIENTE(S)	Acude(n) a participar a la "Audiencia Pública" a expresar sus inconformidades, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de servicios, así como los requerimientos de orientación de los trámites y servicios del ISSSTE.
4.	DELEGADO Y SERVIDORES PÚBLICOS DESIGNADOS	Acude servidor(es) público(s) designado(s), en fecha y hora previstos para llevar a cabo la "Audiencia Pública". Presenta el Programa y explica a la derechohabiencia la mecánica del mismo.
5.		Recibe y escucha al(a los) derechohabiente(s) y analiza el tipo de planteamiento y determina. ¿Es orientación e información? Sí: Proporciona respuesta inmediata al planteamiento del Derechohabiante, e invita a que pregunte nuevamente si tiene alguna duda, y registra en el "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A) la atención brindada. Concluye el procedimiento en esta actividad. (Continua en la actividad 9)
5.1		
5.2		No: Analiza e identifica el tipo de planteamiento y determina. ¿Es de solución inmediata?

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

262

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.2.1	DELEGADO Y SERVIDORES PÚBLICOS DESIGNADOS	Sí: Proporciona respuesta inmediata al planteamiento del Derechohabiente, e invita a que siga las indicaciones como le son señaladas, y si tiene algún problema acuda a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social de la Delegación, e integra en la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) la atención brindada. Concluye el procedimiento en esta actividad. (Continua en la actividad 9)
5.2.2		No: Canaliza al derechohabiente para su atención personal a las subdelegaciones y/o unidades médicas respectivas. Solicita el apoyo y la disposición de los funcionarios en turno, con el objeto de que se atienda en lo posible, e integra la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) para su seguimiento.
6.	TITULARES DE LAS SUBDELEGACIONES Y/O UNIDADES MÉDICAS RESPECTIVAS	Recibe(n) personalmente al (los) derechohabiente(s), y realizan las gestiones necesarias para solucionar lo solicitado al Delegado. ¿Da respuesta al derechohabiente?
6.1		Sí: Proporciona respuesta satisfactoria al derechohabiente, otorgando lo solicitado e indicando los pasos a seguir. Continúa en la actividad 8.
6.2		No: Informa al derechohabiente de forma clara y sencilla el Porqué No procede lo solicitado, dando alguna alternativa. Continúa en la actividad 8.
7.	DERECHOHABIENTE(S)	Recibe(n) respuesta al planteamiento expuesto al Delegado en la "Audiencia Pública" y procede si hay alternativa. "concluye el procedimiento en esta actividad"
8.	TITULARES DE LAS SUBDELEGACIONES Y/O UNIDADES MÉDICAS RESPECTIVAS	Informa a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social del seguimiento y respuesta de lo solicitado por el (los) derechohabiente(s), con copia del seguimiento del reporte al Delegado, e integra en la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" la atención brindada.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

263

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
9.	UNIDAD O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Concentra "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A) y "Cédulas de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) para capturarlos en el Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL), con relación al "Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones" (ANEXO C).
10.		Elabora informe mensual para dar a conocer a diversas instancias Delegacionales del Instituto, la estadística durante el periodo y rendir informe sobre la problemática existente para gestionar soluciones.
11.	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Recibe información vía Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL), y analizar la información proporcionada para elaborar Diagnóstico Situacional y/o Reporte(s) Estadísticos. Termina el Procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

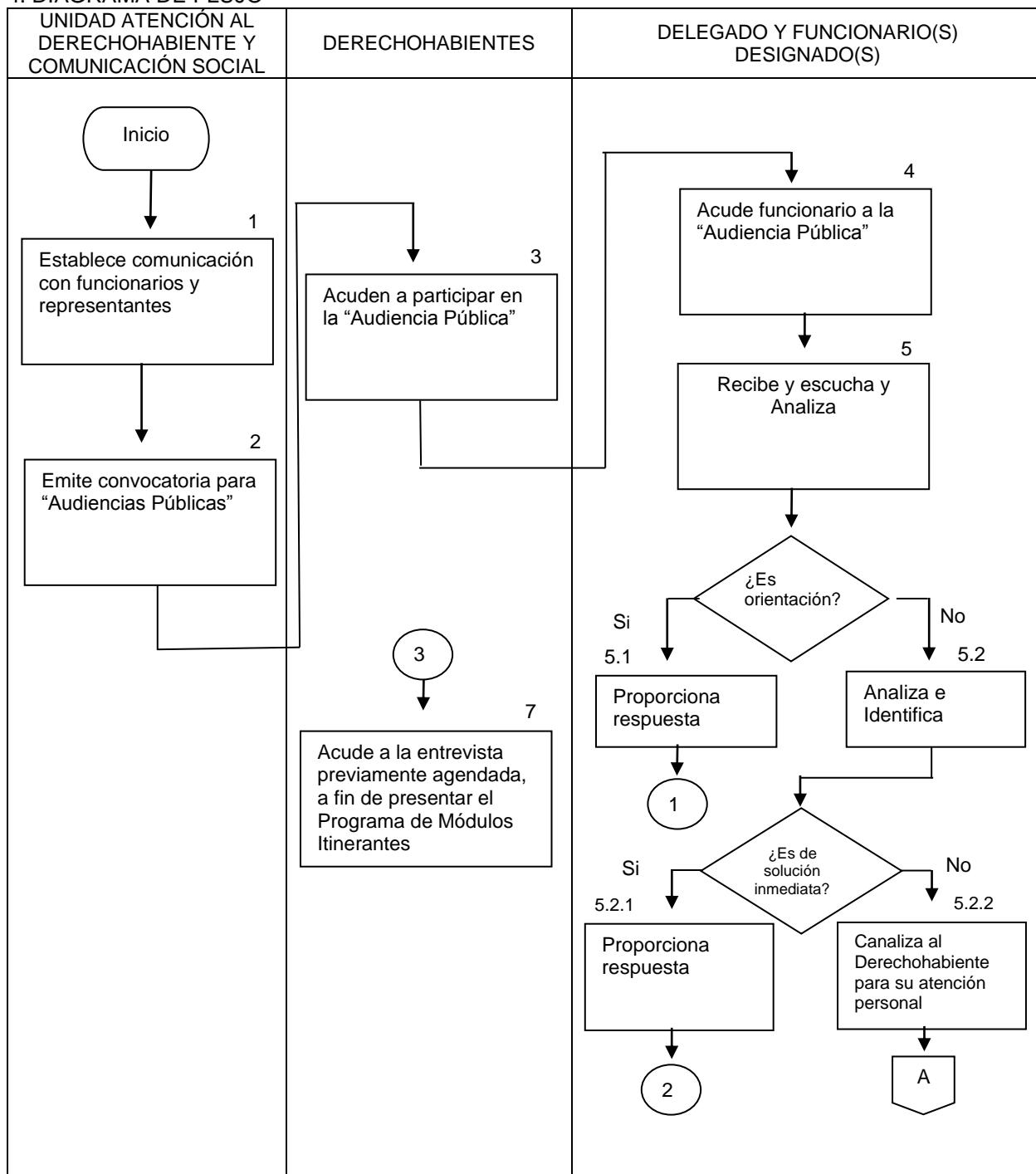
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

264

4. DIAGRAMA DE FLUJO





12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

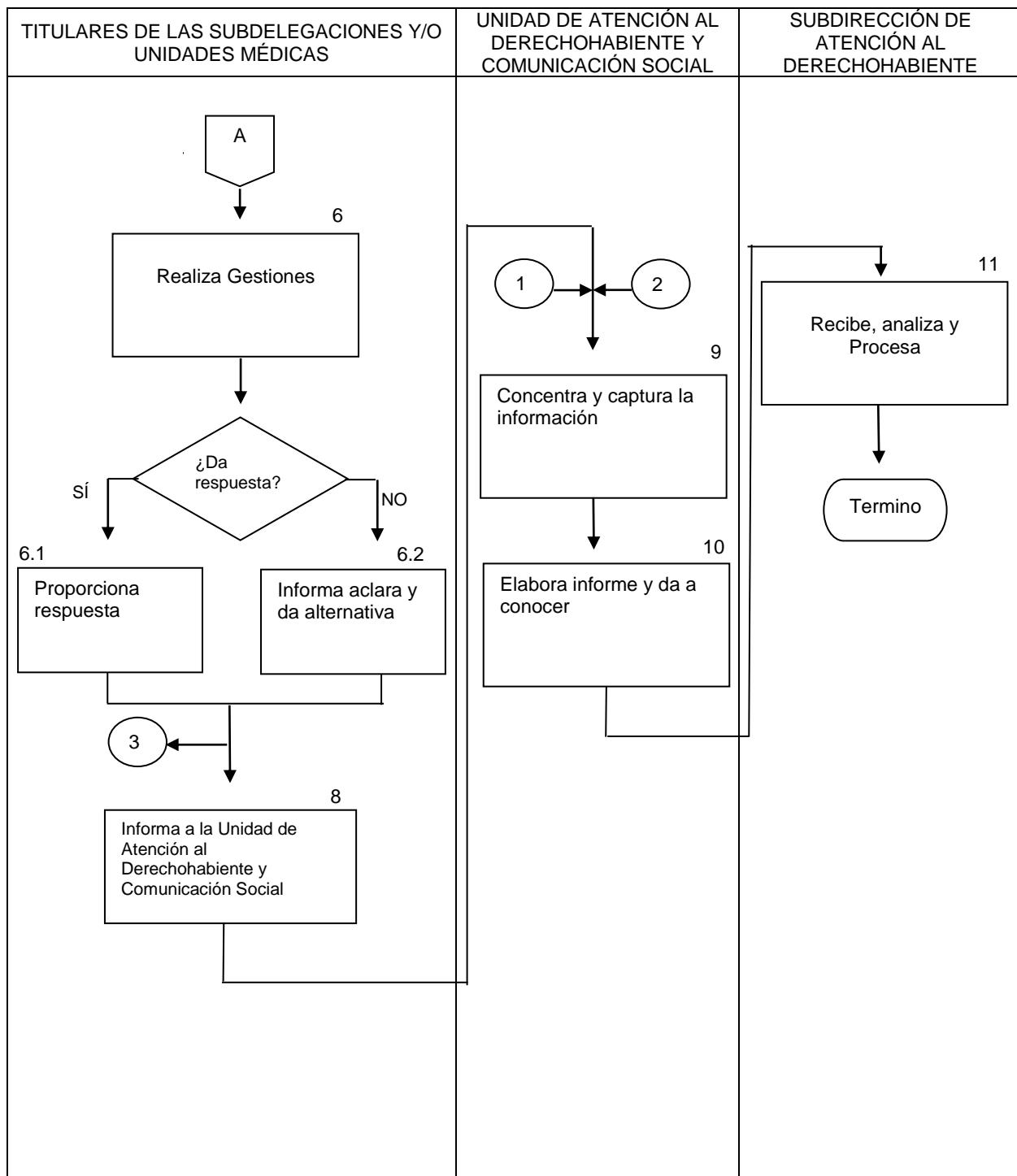
Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

265



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

266

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Atención Interno	Manual	Fecha	12 meses	Libreta de Control	Jefes de Unidad

6. REFERENCIAS

- ◆ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983 y sus reformas.
- ◆ Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el D.O.F. el 6 de julio de 1988 y sus reformas.
- ◆ Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 1 de octubre de 1997 y sus reformas.
- ◆ Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales, publicado en el D.O.F. el 28 de mayo de 2004.
- ◆ Manual de Procedimientos de las Delegaciones Tipo "A", "B", "C" y "D" del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2004.
- ◆ Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, Acuerdo del Director General expedido en el D.O.F. el 3 de junio del 2003.
- ◆ Directorio Institucional, Delegacional y Nacional de Servicios, Coordinación General de Comunicación Social.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Orientación e Información: situar, dirigir y canalizar al solicitante respecto al servicio, prestación o atención que desea obtener, y dotar al solicitante de los datos, noticias, fundamentos o detalles que precisa respecto a las prestaciones, servicios y atenciones que brinda el Instituto.
- Inconformidades: es el resultado de actos u omisiones de carácter administrativo por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de servicios, seguros y prestaciones, a través de las cuales la derechohabiencia presuma una afectación a sus intereses.
- Sugerencias: toda aquella propuesta, idea o acción que el derechohabiiente presente en beneficio de los servicios.
- Felicitaciones: manifestación de satisfacción y/o reconocimiento a la labor o servicio recibido que emita el derechohabiiente
- Solicitudes de servicio: aquella acción que busque el acceso al servicio de manera más ágil o expedita. Asistiendo en el acompañamiento que se da al derechohabiiente que por alguna razón o característica particular no puede realizar un trámite o proceso para recibir un servicio o prestación.
- Pláticas institucionales: pláticas informativas con la finalidad de brindar información y proveer conferencias sobre las 21 prestaciones y los programas institucionales de atención al derechohabiiente.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

267

8. ANEXOS

- F. Formato para "Reporte Mensual de las Orientaciones"
Instructivo del "Reporte Mensual de las Orientaciones"
- G. Formato de la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente"
Instructivo sobre la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente"
- H. "Catalogo de Captación de Opiniones y Orientaciones"

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Procedimiento nuevo, se crearon políticas, se crearon actividades, diagrama de flujo y formatos.

Lic. Aurora Miranda Matus Jefa del Departamento de Coordinación de Módulos Elaboró	Lic. Edith Negrete Toledo Jefa de Servicios de Orientación y Vinculación Revisó	Lic. René Fujiwara Apodaca Subdirector de Atención al Derechohabiente Aprobó
---	--	---

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

268

8 ANEXOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

269

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:

CENTRO DE TRABAJO:

MES:

VÍA:

DEPENDENCIA VISITADA:

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

270

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
FOVISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TURISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SITYF	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TOTAL GLOBAL			

Elabóro:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

271

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:

1

CENTRO DE TRABAJO:

2

MES:

3

VÍA:

4

DEPENDENCIA VISITADA:

5

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
6 MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	8
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
7 ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
8 REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
9 RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
10 PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

No. de Página

272

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
	MASCULINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
	MASCULINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
FOVISSSTE	FEMENINO	JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
TURISSSTE	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
SITyF	FEMENINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
TOTAL GENERAL					
11					
Elabóro:					

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

273

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES"		CLAVE: SAD-RMO
No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	DELEGACIÓN	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DELEGACIÓN ESTATAL O REGIONAL.
2.	CENTRO DE TRABAJO	SE ANOTARÁ EL CENTRO DE TRABAJO UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA.
3.	MES	SE ANOTARÁ EL MES CORRESPONDIENTE AL QUE SE REPORTA.
4.	VÍA	SE ANOTARÁ LA VÍA POR LA CUAL SE DIÓ ORIENTACIÓN E INFOMACIÓN, POR EJEMPLO: MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO.
5.	DEPENDENCIA VISITADA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA QUE SE VISITÓ, ESTE ES EN EL CASO DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE COMO: AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO, POR EJEMPLO.
6.	CAUSA	SE SELECCIONARÁ LA CAUSA DE ACUERDO AL TIPO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SE HAYA PROPORCIONADO.
7.	SEXO	SE MARCARÁ EL GENERO DEL DERECHOHABIENTE QUE SE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
8.	TIPO DE SOLICITANTE	SE SELECCIONARÁ EL TIPO DE SOLICITANTE AL QUE SE LE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
9.		SE REGISTRARAN POR MEDIO DE PALOTEO LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES QUE SE VAN DANDO DURANTE MES DE ACUERDO A LA CAUSA, GENERO Y TIPO DE SOLICITANTE.
10.	TOTAL	SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES REGISTRADAS, CONFORME A LA SELECCIÓN NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL SIGUIENTE CONCENTRADO: TOTALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES MENSUALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES DE LAS CAUSAS TOTALES MENSUALES DE LAS CAUSAS TOTALES DEL GENERO TOTALES MENSUALES DEL GENERO TOTALES DEL TIPO DE SOLICITANTE TOTALES MENSUALES DEL TIPO DE SOLICITANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

274

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS
ORIENTACIONES"

CLAVE: SAD-RMO

11.	TOTAL GLOBAL	SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES QUE SE REGISTRARON DURANTE EL MES. NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL TOTAL GLOBAL
12.	ELABORA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL RESPONSABLE QUE ELABORÓ EL REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE

DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

275

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

Fecha: ____/____/____

Folio: _____

Tipo de Opinión

Inconformidad o Queja <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>	Denuncia a Servidor Público <input type="checkbox"/>
Sugerencia <input type="checkbox"/>	Solicitud de Servicio <input type="checkbox"/>	

Procedencia: _____

Descripción del Asunto:

Causa del Asunto:

Datos de la Unidad Involucrada:

Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa:

Delegación del ISSSTE:

Servicio donde ocurrieron los hechos:

Personal implicado:

Datos del Solicitante

Tipo de Derechohabiente

Jubilado Pensionado Trabajador Familiar Sexo: M F

Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno

R.F.C. (Solicitante) | R.F.C. (Trabajador)

Domicilio: | Teléfono del Domicilio: |
Teléfono del Trabajo: |

Entidad Federativa: | Correo electrónico: |

Delegación/Municipio: | Dependencia donde labora: |

Código Postal: | Fecha de nacimiento: |

Firma del Solicitante.

Firma del Responsable de
la recepción de la solicitud.

ACUSE DE RECIBIDO

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: _____

Tipo de Opinión: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
276

ANEXO: B

SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto:

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

Describir respuesta a la solicitud:

Nombre y Firma del Responsable

Lugar y Fecha de Respuesta:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página
277

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

1	Fecha: ___/___/___	3	Folio: ___	2	
Tipo de Opinión					
Inconformidad o Queja <input type="checkbox"/>		Felicitación <input type="checkbox"/>	Denuncia a Servidor Público <input type="checkbox"/>		
Sugerencia <input type="checkbox"/>		Solicitud de Servicio <input type="checkbox"/>			
4	Procedencia: _____				
Descripción del Asunto: _____					
5	_____				
Causa del Asunto: 6					
Datos de la Unidad Involucrada:					
7	Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: _____				
Delegación del ISSSTE: 8					
Servicio donde ocurrieron los hechos: 9					
Personal implicado: 10					
Datos del Solicitante					
11	Tipo de Derechohabiente Jubilado <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>				Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 12
13	Nombre (s)		Apellido Paterno	Apellido Materno	
R.F.C. (Solicitante) 15		R.F.C. (Trabajador) 14		_____	
16	Domicilio: 16		Teléfono del Domicilio: 20	_____	
Entidad Federativa: 17		Teléfono del Trabajo: 21	Correo electrónico: 22	_____	
18	Delegación/Municipio: Código Postal: 19		Dependencia donde labora: 23	Fecha de nacimiento: 24	
Firma del Solicitante. 25			Firma del Responsable de la recepción de la solicitud. 26		

ACUSE DE RECIBIDO

27

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

28 Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: 29

Tipo de Opinión: 30



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página
278

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

31

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

32

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto: 33

TIEMPOS COMPROMETIDOS: 34

Describir respuesta a la solicitud: 35

Nombre y Firma del Responsable 36

Lugar y Fecha de Respuesta: 37

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

279

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1	FECHA	LA FECHA EN QUE SE REALIZA EL TRÁMITE SEÑALANDO EL DÍA, MES Y AÑO.
2	FOLIO	EL NÚMERO DE FOLIO SERÁ ALFANUMÉRICO PARA IDENTIFICAR A LA UNIDAD QUE REGISTRA LA CÉDULA, EL NÚMERO CONSECUATIVO DEL ASUNTO, ASÍ COMO EL AÑO CORRESPONDIENTE, EJEMPLOS: <u>PARA UNIDADES DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> UADNVL/0001/05 (UNIDAD EN NUEVO LEÓN) <u>PARA DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> DADTLX/0001/05 (DEPARTAMENTO EN TLAXCALA) <u>HOSPITALES REGIONALES:</u> HRMTY/0001/05 (HOSPITAL REGIONAL MONTERREY) <u>HOSPITALES GENERALES:</u> HGDAF/0001/05 (HOSPITAL GENERAL DARÍO FERNÁNDEZ) <u>CLÍNICAS HOSPITAL:</u> CHCHI/0001/05 (CLÍNICA HOSPITAL CHILPANCINGO) <u>CLÍNICAS DE ESPECIALIDADES:</u> CEDEN/0001/05 (CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DENTALES) <u>CLÍNICAS DE MEDICINA FAMILIAR:</u> CMFPER/0001/05 (CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR PERÚ)
3	TIPO DE OPINIÓN	UNA (X) EN EL TIPO DE OPINIÓN QUE PRESENTA EL DERECHOHABIENTE.
4	PROCEDENCIA	SELECCIONAR LA PROCEDENCIA DEL ASUNTO DE ACUERDO AL CATÁLOGO ADJUNTO
5	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO	DE MANERA RESUMIDA, LA FORMA EN QUE SE ORIGINARON LOS EVENTOS QUE DIERON LUGAR A LA INCONFORMIDAD, QUEJA O SUGERENCIA.
6	CAUSA DEL ASUNTO	CON RELACIÓN AL TIPO DE OPINIÓN, PONER LA CAUSA QUE CORRESPONDE AL ASUNTO DE ACUERDO A LOS CATÁLOGOS EXISTENTES EN SIAD. EN EL CASO DEL TIPO DE OPINIÓN <i>DENUNCIA A SERVIDOR PÚBLICO</i> LA CAUSA SERÁ ESA.
7	NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA Y/O ADMINISTRATIVA	EL NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN O SOLICITUD DE SERVICIO. EJEMPLO: HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

280

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE"		CLAVE: SAD-CRAD
NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
8	DELEGACIÓN DEL ISSSTE	LA DELEGACIÓN REGIONAL O ESTATAL CORRESPONDIENTE DONDE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, U OTROS. EJEMPLO: DELEGACIÓN ZACATECAS. NO PONER LA DELEGACIÓN CUANDO SE TRATE DE UN HOSPITAL REGIONAL.
9	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	EL NOMBRE DEL SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA SOLICITUD DE SERVICIO. ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN. EJEMPLO: SERVICIO DE CARDIOLOGÍA. TOMAR EL CATÁLOGO UTILIZADO EN SIAD.
10	PERSONAL IMPLICADO	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE FUE OBJETO DE LA SUGERENCIA, FELICITACIÓN, SOLICITUD DE SERVICIO, INCONFORMIDAD O QUEJA.
11	TIPO DE DERECHOHABIENTE	EL TIPO DE SOLICITANTE QUE SOLICITA EL SERVICIO, QUEJA O SUGERENCIA, CONFORME A LAS CATEGORÍAS INDICADAS EN EL FORMATO.
12	SEXO	EL SEXO DEL DERECHOHABIENTE, UNA (M) PARA EL SEXO MASCULINO Y UNA (F) PARA EL SEXO FEMENINO.
13	NOMBRE DEL SOLICITANTE	EL NOMBRE COMPLETO DEL DERECHOHABIENTE QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, INCLUYENDO EL NOMBRE(S), APELLIDO PATERNO Y APELLIDO MATERNO, SIENDO ESTE EL INVOLUCRADO O AFECTADO DIRECTO.
14	RFC TRABAJADOR	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL DERECHOHABIENTE TITULAR (SEA O NO EL SOLICITANTE DIRECTO)
15	RFC SOLICITANTE	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL LA PERSONA SOLICITANTE DIRECTA (SEA O NO EL DERECHOHABIENTE TITULAR)
16	DOMICILIO	EL DOMICILIO DONDE HABITA EL DERECHOHABIENTE INDICADO EN EL APARTADO DE NOMBRE DEL SOLICITANTE, INCLUYENDO EL NOMBRE DE LA CALLE Y DE LA COLONIA O BARRIO Y EL NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR SI LO HUBIERE.
17	ENTIDAD FEDERATIVA	ENTIDAD FEDERATIVA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

281

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
18	DELEGACION O MUNICIPIO	JURISDICCIÓN POLÍTICA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO.
19	CÓDIGO POSTAL	EL CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE.
20	TELÉFONO DEL DOMICILIO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
21	TELÉFONO DEL TRABAJO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL TRABAJO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
22	CORREO ELECTRÓNICO	LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DERECHOHABIENTE, SI LO TIENE; EJEMPLO: vfox@presidencia.gob.mx
23	DEPENDENCIA DONDE LABORA	LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS PODERES DE LA UNIÓN Y DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL; AL IGUAL QUE LAS DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS QUE SE INCORPOREN AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL, DONDE LABORE EL DERECHOHABIENTE TITULAR.
24	FECHA DE NACIMIENTO	LA FECHA DE NACIMIENTO DEL DERECHOHABIENTE.
25	FIRMA DEL SOLICITANTE.	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL SOLICITANTE.
26	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL RESPONSABLE DE RECIBIR LA SOLICITUD.
27	ACUSE DE RECIBIDO	ÁREA DESPRENDIBLE QUE DEBERÁ SER ENTREGADA AL SOLICITANTE COMO COMPROBANTE DE RECEPCIÓN
28	FECHA DE RECEPCIÓN	LA FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD ANOTANDO, EL DÍA, MES Y AÑO. EJEMPLO: 10/10/04
29	NÚMERO DE FOLIO	REPITE EL REGISTRO ALFANUMÉRICO INDICADO EN EL ÁNGULO SUPERIOR DERECHO DEL ANVERSO.
30	TIPO DE OPINIÓN	EL TIPO DE SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
31	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	EN EL ESPACIO CORRESPONDIENTE EL TIEMPO APROXIMADO EN QUE ESTIMA SE PUEDE OFRECER UNA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
32	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

282

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
33	PUESTO	LA DENOMINACIÓN DEL PUESTO DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
34	TIEMPOS COMPROMETIDOS	LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, SEÑALANDO SI EXISTE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
35	DESCRIBIR RESPUESTA A LA SOLICITUD	DE MANERA BREVE LA RESPUESTA QUE SE OFRECE A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
36	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE OTORGAR LA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
37	LUGAR Y FECHA DE LA RESPUESTA	EL LUGAR Y LA FECHA DONDE SE OTORGA LA RESPUESTA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

283

ANEXO: D

Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

ÁREA O DESCRIPCIÓN

MÉDICA PREVENTIVA

ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL

RIESGO DE TRABAJO

PENSIONES

PRESTAMOS PERSONALES

SOCIALES Y CULTURALES

FOVISSSTE

TURISSSTE

SITYF

UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

ATENTADO AL PUDOR / FALTA DE ÉTICA

CITA MÉDICA TELEFÓNICA

CITAS PROLONGADAS

DEFICIENCIA EN EL SERVICIO

DEMORA EN EL OTORGAMIENTO DE PASES DE REFERENCIA

DEMORA EN LA ATENCIÓN/ESPERA EXCESIVA

DESABASTO DE MEDICAMENTO Y MATERIAL

DESPOTISMO Y MAL TRATO

DIAGNÓSTICO INOPORTUNO

EQUIPO EN MAL ESTADO

ERROR EN EL DIAGNÓSTICO

EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

EXTRAVÍO DE EXPEDIENTES

FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SIPE

FALTA DE ADiestramiento Y CAPACITACIÓN

FALTA DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS

FALTA DE INFORMACIÓN

FALTA DE LIMPIEZA

FALTA DE MANTENIMIENTO A OFICINAS

FALTA DE PERSONAL

FALTA DE VEHÍCULOS DE TRASLADO

FUMAR EN OFICINAS Y/O ÁREAS MÉDICAS

INFORMACIÓN ERRÓNEA, INCOMPLETA O DEFICIENTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

284

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

INSUFICIENTE CAPACIDAD DE LAS CLÍNICAS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN
DEMANDANTE
IRREGULARIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA
MALA ALIMENTACIÓN EN HOSPITALES
MALA ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN CITAS TELEFÓNICAS
MALA ATENCIÓN EN VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR ENFERMERÍA
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL ADMINISTRATIVO
MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL MÉDICO
NEGATIVA DE ATENCIÓN
NEGATIVA DE CONSTANCIAS
NEGATIVA DE INCAPACIDAD
NEGATIVA DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS
NEGATIVA DE TRASLADOS
OMISIÓN EN EL USO DE MEDIOS DE APOYO
PROGRAMACIÓN DE CITAS
PROGRAMACIÓN EN CITA TELEFÓNICA
QUEJA DEL PERSONAL POR COMPORTAMIENTO DEL DERECHOHABIENTE
QUEJA POR NO ALCANZAR CITA
RESULTADOS INOPORTUNOS O NO SATISFACTORIOS
ROBO/LUCRO EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
ROBO/LUCRO EN OFICINAS MÉDICAS
TRABAJADORES NO REGISTRADOS EN EL SIPE
TRÁMITES LENTOS Y COMPLICADOS
TRATAMIENTO INOPORTUNO O INADECUADO
VEHÍCULOS DE TRASLADOS EN MAL ESTADO

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL
AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS MÉDICAS
AGILIZAR Y FACILITAR TRÁMITES
AMABILIDAD Y HUMANISMO
ATENCIÓN DEL PACIENTE DE ACUERDO A SU GRAVEDAD
AUTORIZAR LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS
CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
CAPACITAR AL PERSONAL MÉDICO
CONTAR CON SUFICIENTES VEHÍCULOS DE TRABAJO EN BUEN ESTADO
CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO PROFESIONAL, HONESTO Y
CAPACITADO
CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO PROFESIONAL, HONESTO Y CAPACITADO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

285

CRECIMIENTO DE CLÍNICAS DE ACUERDO A LA POBLACIÓN DEMANDANTE

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

DAR MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS
DAR MANTENIMIENTO A OFICINAS
DAR MANTENIMIENTO AL EQUIPO MÉDICO
ESTABLECER EN QUE CASOS PROcede EL TRASLADO
ESTABLECER EN QUE CASOS SE OTORGAN LAS INCAPACIDADES
EXISTENCIA DE DIFERENTES MEDIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS
INFORMAR Y ORIENTAR DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL MÉDICO
MEJORAR EL SERVICIO
MEJORAR LIMPIEZA
OTORGAR CITAS A CORTO PLAZO
OTORGAR PASES DE REFERENCIAS DE ACUERDO AL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE
RESPETO A LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS
SIMPLIFICAR TRÁMITES

SOLICITUDES DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN

ADELANTAR CITA PARA CIRUGÍA
ADELANTAR CITA PARA CONSULTA
ADELANTAR CITA PARA ESTUDIOS (LABORATORIO, RAYOS X, ETC.)
AGILIZACIÓN DE TRÁMITES
ASISTIR AL DERECHOHABIENTE
ATENCIÓN EN HOSPITALES Y/O CLÍNICAS
DESTINO DE EXPEDIENTES
OTORGAMIENTO DE PASE DE REFERENCIA
REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS MÉDICO/QUIRÚRGICOS
SURTIMIENTO DE RECETAS
TRASLADO A HOSPITAL DONDE CUENTAN CON EQUIPO NECESARIO
TRASLADO DE PACIENTES
VALORIZACIÓN DE OTRO MÉDICO

FELICITACIONES

DESCRIPCION

BUENA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR TODO EL PERSONAL DEL CENTRO DE TRABAJO
CALIDAD EN EL SERVICIO
GESTIÓN REALIZADA POR FUNCIONARIOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
286

PROFESIONALISMO EN LA ATENCIÓN
SERVICIO DE ENFERMERÍA
SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE EMERGENCIAS

FELICITACIONES

DESCRIPCION

SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE-TEL

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL MÉDICO

TRATO AMABLE Y CORDIAL

SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Admisión	Oficina de registro y control del paciente a su llegada en donde se valora y se le da información a sus familiares.	Admisión Consulta Externa , de Especialidad y Hospitalización.
Alergología	Medicina que se especializa en reacciones de fenómenos respiratorios por la absorción de sustancias que provocan sensibilidad en el organismo.	Neumología.
Ambulancias	Transportación segura y asistida durante el tratamiento de un enfermo o lesionado.	
Anestesiología	Medicina dedicada al alivio del dolor y cuidado integral del paciente quirúrgico.	Cirugía, Oncología.
Archivo Clínico	Lugar en donde se encuentran los expedientes o historial medico de los afiliados al instituto.	
Asistentes	Personal que apoya servicios en los casos de la falta del titular.	Subdirecciones , Dirección, Oficinas Administrativas.
Atención al Derechohabiente	Medio de comunicación entre el Instituto y su derechohabiencia	(extensión hospitalaria, Especialidades,)
Audiología	Medicina que atiende déficit y limitaciones en la actividad auditiva.	Audiometría , Foniatria, O.R.L.
Banco de Sangre	Unidad Operativa responsable de la disposición de productos sanguíneos para procedimientos médicos, ve por su recolección, conservación y distribución.	
Cardiología	Medicina que estudia el corazón y sus fluctuaciones vasculares.	Angiología, Quirófano
Cirugía	Medicina que cura enfermedades por medio de intervención manual (operación)	Cirugía General, Quirófano, Endoscopia.
Cirugía Cardiopulmonar	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) la estabilidad dinámica del corazón.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

287

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Cirugía Oncológica	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) los tumores.	
Cirugía Pediátrica	Parte de la medicina que por medio de intervención quirúrgica manual (operación) se ocupa de las enfermedades de los niños.	Pediatría.
Cirugía Reconstructiva	Parte de la medicina que mejora los aspectos anatómicos de embellecimiento dentro del marco de la normalidad.	
Cita Médica Vía Telefónica	Servicio que se le proporciona a los derechohabientes del instituto vía telefónica e internet para agendar su cita medica.	
Clínica del Dolor	Medicina que se ocupa del manejo del dolor, para mejorar la calidad de vida del paciente	Anestesiología.
Consulta Externa	Servicio Médico que se proporciona en las Unidades médicas de 1er, 2do. y 3er. nivel de atención.	Medicina Familiar
Curaciones	Atención Básica en caso de heridas, vacunas, primeros auxilios.	Medicina Preventiva.
Dermatología	Medicina que se ocupa del estudio de la piel y sus enfermedades.	Medicina Interna.
Diálisis	Tratamiento de purificación de la sangre que es utilizado en pacientes con insuficiencia renal águda.	Nefrología.
Dietología	Medicina que estudia nutrición, alimentos, metabolismo y salud de los usuarios.	
Dirección	Cuerpo de gobierno de la clínica, hospital, centro medico, etc.	Subdirección, Coordinación Médica, Asistentes de la Dirección, Servicios Subrogados, Administración.
Electrocardiografía	Campo de la medicina que se ocupa de la actividad eléctrica cardiaca	
Endocrinología	Medicina que estudia las glándulas secretoras internas, incluyendo las hormonas y sus efectos.	Diálisis, Cirugía.
Endoscopia	Técnica que utiliza la medicina consistente en un endoscopio a través de un orificio natural o quirúrgico para visualizar un órgano.	Cirugía, Gastroenterología.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

288

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Enfermería	Lugar donde se concentra el personal que atiende de forma especializada a los enfermos proporcionándoles cuidados y atención.	Consulta Externa, Consulta de Especialidades, Hospitalización.
Epidemiología	Ciencia que estudia la frecuencia de las enfermedades en las poblaciones sus factores, gravedad y expansión.	
Estomatología	Medicina que trata de las enfermedades de la boca y sus alteraciones	Odontología.
Gastroenterología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del estómago e intestinos.	Ulcerología, Cirugía, Endoscopia.
Genética	Parte de la biología que se ocupa de lo relacionado con la herencia.	Pediatría.
Geriatría	Medicina que estudia la vejez y sus enfermedades.	
Gineco-Obstetricia	Medicina que trata las enfermedades de la mujer.	Psicoprofilaxis, tococirugía, climaterio, displasia, perinatología.
Hematología	Medicina que trata del estudio de la sangre y los órganos que la producen.	Oncología
Hemodiálisis	Técnica de depuración sanguínea extrarrenal.	Nefrología.
Hemodinamia	Referente a la circulación de la sangre y las fuerzas que intervienen en ella.	Cardiología, Terapia.
Unidad de Trasplantes	Lugar en donde se realizan los estudios y tratamientos de órganos enfermos y su sustitución por órganos sanos.	
Inhaloterapia	Todo lo referente a las consecuencias de la aspiración de gases y vapores.	Neumología.
Inmunología	Medicina que estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	Alergología.
Intendencia	Personal de Limpieza en las unidades médicas	Servicios Generales.
Laboratorio Clínico	Lugar donde se realizan estudios clínicos y análisis de secreciones.	
Laboratorio de Hormonas	Lugar donde se realizan estudios de la secreción de los órganos.	Endocrinología.
Laboratorio de Inmunología	Lugar donde se estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

289

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Licencias Médicas	Expedición de un justificante medico debidamente autorizado que ampara días de servicio de un trabajador.	
Maxilofacial	Medicina que se ocupa de cirugía de la boca y encías	
Medicina del Trabajo	Medicina que se encarga de todo evento inesperado que produce lesiones a un trabajador y altera el proceso norma de una jornada de trabajo.	
Medicina Familiar	Servicio médico que se ofrece en las unidades médicas de salud del primer nivel de atención.	Consulta externa, medicina general, control del niño sano.
Medicina Física y Rehabilitación	Medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos.	Fisiología.
Medicina Interna	Parte de la medicina que ve lo referente al funcionamiento de las enfermedades y los órganos que las padecen.	Admisión, hospitalización, referencia y contrarreferencia, (quirófano, trasladados).
Medicina Nuclear	Parte de la medicina que por medio de un isopo radiactivo ve la distribución del organismo registra e informa de sus funciones.	Oncología
Medicina Preventiva	Programa de salud en las unidades médicas en donde se protege, promueve y mantiene la salud integral.	
MOAD	Parte del Sistema Nacional de Atención al Derechohabiente instancia preventiva, su propósito brindar atención personalizada a través de agentes de información.	
Nefrología	Medicina que se ocupa de las enfermedades de los riñones y su funcionamiento.	Cirugía.
Neonatología	Todo lo que se refiere a los cambios fisiológicos de la vida intra y extrauterina, así como los cuidados del recién nacido.	Gíneo-Obstetricia, Pediatría.
Neumología	Rama de la medicina que trata enfermedades de los pulmones o de las vías respiratorias.	
Neurocirugía	Intervención quirúrgica que se practica al sistema nervioso.	
Neurología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del sistema nervios en su aspecto morfológico y fisiológico.	Medicina Interna.
Nutrición	Se especializa en las funciones de los alimentos y su aportación de energía para el crecimiento e los seres vivos.	Dietología

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

290

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Oftalmología	Se ocupa del estudio y tratamiento de los ojos.	Retinología
Oncología Clínica	Parte de la medicina que estudia los tumores (cancerígenos)	Cirugía, Medicina Nuclear.
Optometría	Parte de la medicina referente a las imágenes en el ojo por acciones fotoquímicas de la luz.	Oftalmología.
Ortopedia y Traumatología	Parte de la medicina que se ocupa de deformidades del cuerpo humano y su tratamiento.	Hospitalización, Quirófano.
Otorgamiento de Crédito	Préstamos personales para la adquisición de bienes	Prestaciones Económicas
Otorrinolaringología (O.R.L.)	Medicina que se ocupa de las enfermedades del oído, nariz y garganta.	Quirófano.
Patología	Parte de la medicina que estudia las enfermedades, realiza estudios de tejidos y órganos por medio de microscopio.	Histopatología, Medicina Forense.
Pediatría	Medicina que se ocupa de la salud y enfermedades de los niños.	
Pensiones	Oficina en donde se le da atención preferente a los trabajadores que cumplieron con la edad y tiempo de servicios requeridos para esta prestación que son 55 años de edad o de 28 a 30 años de servicios.	Archivo Clínico, Consulta Externa, Medicina Preventiva, Trabajo Social, MOAD, etc.
Planificación Familiar	Programa de control natal y anticoncepción que opera en las unidades medicas.	
Proctología	Todo lo relativo al órgano rectal y sus enfermedades.	Cirugía, Oncología.
Programación de Consulta	Servicio automatizado que se otorga a los derechohabientes para la mejor calendarización de su citas medicas.	
Prueba de Esfuerzo	Estudio que se realiza para diagnosticar enfermedades de las arterias coronarias. Funcionamiento del corazón.	Cardiología.
Psicología	Ciencia que estudia los procesos mentales en personas y animales.	
Psiquiatría	Ciencia medica que trata de enfermedades mentales.	Paidopsiquiatría, Psicoprofilaxis
Quimioterapia	Todo lo referente a métodos curativos o profilácticos de enfermedades infecciosas.	Oncología
Radiología	Parte de la medicina que estudia las radiaciones, rayos "X" y sus aplicaciones al diagnóstico y tratamiento de enfermedades.	Rx., Encefalograma (Rx Cráneo) Fistolografía, T.A.C., Ultrasonografía.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

291

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Radioterapia	Tratamiento de enfermedades por medio de radiaciones.	Oncología.
Recuperación de Crédito	Es la oficina encargada de la elaboración de los estados de cuenta de los usuarios que tienen préstamos personales con el instituto a fin de recuperar el cobro oportuno de los mismos.	Prestaciones Económicas
Recursos Materiales	Departamento que distribuye, opera, y controla los materiales e insumos.	Farmacia , Almacén, Ceye.
Red de Cómputo	Conjunto de computadoras conectadas por medio físico (software) que permite la comunicación entre ellas.	Archivo, Clínico, Consulta Externa, Consulta de Especialidades, Vigencia de Derechos, Laboratorio, etc.
Rehabilitación	Parte e la medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos, fracturas, terapia.	Medicina Física, Ortopedia y Traumatología
Relaciones Públicas	Oficina de enlace entre el usuario y la unidad, (trámites administrativos.)	Registro Civil, Relación Hospitalaria.
Reproducción Humana	Todo lo referente a la fecundación humana, tratamientos de esterilidad.	Gineco-Obstetricia.
Resonancia Magnética	Aparatos de imágenes de campos magnéticos que permiten ver varios planos de un órgano.	Radiología, Neurología, Traumatología, Oncología.
Reumatología	Todo lo referente a enfermedades que se manifiestan por inflamaciones dolorosas	Medicina Interna.
Seguridad e Higiene	Área del instituto que se ocupa de la prevención de riesgos que amenacen la integridad de sus afiliados.	Medicina del Trabajo,
Servicio Médico de Apoyo	Personal Médico desahogador en diferentes servicios	Consulta Externa y de Especialidad.
Servicios Generales	Oficina que ve lo relacionado en apoyar las actividades médicas de salud.	Transportes, policía
Servicios Sociales, Culturales y Deportes.	Actividades que propician la integración social y familiar de los trabajadores y sus beneficiarios.	
SIPE	Sistema de Control de Gestión de la Atención al Derechohabiente.	MOAD.
Sociales y Culturales	Actividades que propician elevar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.	
Terapia Intensiva	Área de la salud en donde se monitorean pacientes críticos por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.)	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



12. "AUDIENCIAS PÚBLICAS"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

292

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Terapia Intensiva Adultos	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos adultos por cirugías importantes o extremas, (corazón, riñón, etc.).	
Terapia Intensiva Pediátrica	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos menores, por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.).	
Toco-Cirugía	Espacio o lugar destinado dentro del quirófano especialmente para la atención de pacientes embarazadas, así como donde se dan los primeros cuidados y manejo al recién nacido.	
Tomografía Axial Computada.	Lugar en donde se procede a tomar el registro gráfico de imágenes corporales.	(T.A.C) Clínica de mama, mastografía , Neurología, Cirugía , Oncología.
Trabajo Social	Lugar donde se planea, ejecuta y desarrollan programas de asistencia, seguridad y bienestar social.	
Ultrasonografía	Apoyo clínico que permite conocer la anatomía y el bienestar del feto u órgano.	Urografía, U.S.G., Radiología.
Urgencias	Atención médica inmediata que es presentada por problemas de salud y la persona esta en riesgo de perder la vida o un órgano.	
Urología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del aparato urinario.	Cirugía, Nefrología.
Vascular Periférico	Medicina que se ocupa de las enfermedades y estudio del sistema circulatorio, cabeza, cuello, dorso.	Cirugía Vascular, Angiología.
Vigencia de Derechos	Derechos y obligaciones que la Ley del ISSSTE otorga a sus derechohabientes y sus familiares.	
Vigilancia	Personal que resguarda la seguridad de los usuarios.	Servicios Generales
Vivienda	Prestación que tienen los trabajadores en activo, financiamiento para la adquisición de una vivienda	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
293

13. ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

294

1 OBJETIVO

PROPORCIONAR A LAS UNIDADES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL DE LAS DELEGACIONES DEL INSTITUTO, LA NORMATIVIDAD QUE LES PERMITA DESARROLLAR DE MANERA HOMOGÉNEA Y COORDINADA LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MÓDULOS ITINERANTES, PARA MANTENER INFORMADOS A LOS DERECHOHABIENTES EN MATERIA DE SEGUROS, SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL ISSSTE.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL COORDINARÁ Y ESTABLECERÁ LOS ENLACES CON LAS REPRESENTACIONES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, Y DE LOS DEMÁS PODERES DE LA UNIÓN UBICADOS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA DELEGACIÓN, ASÍ COMO DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS, Y CON LAS ORGANIZACIONES SINDICALES PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA.
2. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL ENVIARÁ OFICIO FIRMADO POR EL DELEGADO PARA FORMALIZAR LA INVITACIÓN PARA LLEVAR A CABO EL PROGRAMA DE MÓDULOS ITINERANTES EN LA DEPENDENCIA U ORGANIZACIÓN Y ELABORARÁ CALENDARIO DE VISITAS A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS, ADEMÁS DE LOS PODERES DE LA UNIÓN EN LA DELEGACIÓN Y ORGANIZACIONES SINDICALES.
3. SE LLEVARÁN A CABO ACCIONES COORDINADAS DE DIFUSIÓN ENTRE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL Y LA DEPENDENCIA O SINDICATO, 15 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE INSTALACIÓN DE LOS MÓDULOS ITINERANTES, A FIN DE INFORMAR A LOS TRABAJADORES DE LA ACTIVIDAD.
4. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL PRESENTARÁ UN CATÁLOGO DE LAS PLÁTICAS INSTITUCIONALES A LAS DEPENDENCIAS Y ORGANIZACIONES SINDICALES.
5. LOS MÓDULOS ITINERANTES INFORMARÁN ACERCA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE INTEGRAN LAS 21 PRESTACIONES QUE OTORGA EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.
6. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL ACORDARÁ CON LA DEPENDENCIA O SINDICATO QUÉ SERVICIOS SE INSTALARÁN DE LAS SIGUIENTES ÁREAS: MÉDICA, PRESTACIONES ECONÓMICAS, FONDO DE LA VIVIENDA, SISTEMA DE AGENCIAS TURÍSTICAS Y SISTEMA DE TIENDAS Y FARMACIAS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

295

7. EL PERSONAL RESPONSABLE DEL MÓDULO ITINERANTE CONTARÁ CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EFECTUAR SU FUNCIÓN (MANUALES, DIRECTORIOS, REPORTES MENSUALES DE ORIENTACIONES, CÉDULAS DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, FOLLETERÍA IMPRESA).

8. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, ENTREGARÁ UN INFORME ESCRITO A LAS DEPENDENCIAS Y ORGANIZACIONES SINDICALES CON EL OBJETIVO DE DAR A CONOCER LOS RESULTADOS Y EL IMPACTO DEL PROGRAMA.

9. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL CONCENTRARÁ CADA MES LA INFORMACIÓN CAPTADA EN LOS FORMATOS REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES Y LAS CÉDULAS DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA CAPTURARLA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SIAD VERSIÓN SIEBEL), Y LA HARÁ DE SU CONOCIMIENTO AL DELEGADO Y A LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, LOS PRIMEROS DIEZ DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL MES QUE SE REPORTA.

10. LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL, Y EL PERSONAL RESPONSABLE DEL MÓDULO ITINERANTE DEBERÁN OBSERVAR EL CRRECTO LLENADO DE LOS DATOS PERSONALES EN LA CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, GARANTIZANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

296

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Inicia el Procedimiento Establece comunicación vía telefónica u oficio con los representantes de las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, Estatal, Municipal u Organizaciones Sindicales, a fin de agendar una entrevista para dar a conocer el programa y sus alcances.
2.	DEPENDENCIAS, ENTIDADES DEL GOBIERNO FEDERAL, ESTATAL, MUNICIPAL U ORGANIZACIONES SINDICALES	Concede entrevista vía telefónica u oficio a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social
3.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Acude a la entrevista previamente agendada con los enlaces designados por las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, Estatal, Municipal u Organizaciones Sindicales, a fin de presentar el programa de Módulos Itinerantes.
4.		Presenta el Programa de Módulos Itinerantes que contiene el objetivo y funciones del mismo, así como acciones para el montaje del módulo y de las pláticas institucionales.
5.	DEPENDENCIAS, ENTIDADES DEL GOBIERNO FEDERAL, ESTATAL, MUNICIPAL U ORGANIZACIONES SINDICALES	Escucha la propuesta, y en su momento aclara.
6.		Se comprometen a realizar las gestiones necesarias para apoyar el desarrollo del Programa de Módulos Itinerantes y las pláticas institucionales.
7.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Acuerda calendario de visita(s) y/o sede(s) a visitar del Módulo Itinerante. Así como de las pláticas a impartir.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

297

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8.		Lleva a cabo con las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, Estatal, Municipal u Organizaciones Sindicales, acciones coordinadas de difusión, 15 días antes de la fecha de instalación y operación del Programa de Módulos Itinerantes, a fin de informar a los trabajadores de la actividad.
9.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Establece comunicación vía telefónica u oficio con las áreas de servicio del Instituto en las Delegaciones (Médica, Fondo de la Vivienda, Sistema de Agencias Turísticas, Prestaciones Económicas, Tiendas y Farmacias), para solicitar su apoyo para llevar a cabo el Programa de Módulos Itinerantes y las pláticas institucionales, dando a conocer calendario de visita(s) y/o sede(s) a visitar solicitando material impreso alusivo a los servicios del Instituto.
10.	ÁREAS DE SERVICIOS INSTITUTO EN DELEGACIONES	DEL LAS Confirma su participación y se coordinan con la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para participar bajo el esquema del Programa de Módulo Itinerante.
11.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Verifica que estén todos los preparativos listos para la instalación y operación del Programa de Módulos Itinerantes, conforme al calendario de visita(s) y/o sede(s) a visitar.
12.		Acude a los lugares previstos conforme al calendario de visita(s) y/o sede(s), para llevar a cabo el Programa de Módulos Itinerantes y las pláticas institucionales, con las áreas de servicio del Instituto de las Delegaciones.
13.		Presenta ante los derechohabientes que asisten para participar en el Programa de Módulos Itinerantes, lo relativo a la presencia del ISSSTE en su lugar de trabajo e informa de los servicios que se brindarán durante la estancia del módulo, así como, de las pláticas a impartir.
14.	DERECHOHABIENTE	Participa de las actividades del Módulo Itinerante y de las pláticas institucionales.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

298

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
15.		Acude al Módulo Itinerante a solicitar orientación e información o a expresar sus inconformidad, sugerencia, felicitación o solicitud de servicio. Continúa en las actividades 16 y 17 simultáneamente.
16.		Asiste a las pláticas institucionales para recibir orientación e información. Continúa en la actividad No. 20.
17.	MÓDULO ITINERANTE	Atiende al Derechohabiente, escucha sus comentarios y analiza el tipo de opinión manifestada. ¿Es Orientación e Información? SI: Proporciona respuesta inmediata al Derechohabiente y registra en el "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO: A) la atención brindada. Concluye el procedimiento en esta actividad.
17.1		NO: Analiza e identifica el tipo de opinión e invita al Derechohabiente a llenar una "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B).
17.2		Recibe "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B) anotando los datos y exponiendo el motivo, y entrega.
18.	DERECHOHABIENTE	Recibe "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B) anotando los datos y exponiendo el motivo, y entrega.
19	MÓDULO ITINERANTE	Recibe "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B) la analiza y determina. ¿Es de solución inmediata? Sí: Proporciona respuesta inmediata e invita al derechohabiente, a que siga las indicaciones, y si tiene algún duda se comunique al área de servicio correspondiente. Concluye el procedimiento en esta actividad.
19.1		No: Indica al Derechohabiente las gestiones a realizar, y que posteriormente se le informará la respuesta por parte del área de servicios correspondiente. Continúa en la actividad No. 27.
19.2		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

299

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
20.	DERECHOHABIENTE	Participa en las pláticas institucionales que se imparten en el marco del Programa de Módulo Itinerante.
21.		Registra su asistencia y se le entrega programa o folletería referente a la plática.
22.	ÁREAS DE SERVICIOS DEL INSTITUTO EN LAS DELEGACIONES	Exponen tema previamente solicitado y difundido, de acuerdo a lo previsto en las actividades del Programa de Módulos Itinerantes.
23.	ÁREAS DE SERVICIOS DEL INSTITUTO EN LAS DELEGACIONES	Al término de la ponencia el área de servicio, invita a los asistentes a expresar sus dudas y/o comentarios, con el fin de aclararlas.
24.	DERECHOHABIENTE	Expone sus comentarios y/o dudas, a fin de ser aclarados.
25.	ÁREAS DE SERVICIOS DEL INSTITUTO EN LAS DELEGACIONES	Aclara los comentarios y las dudas, y da por concluida la plática institucional. Concluye el procedimiento en esta actividad.
26.	MÓDULO ITINERANTE	Concluye actividades del Programa de Módulos Itinerantes, recopila los "Reportes Mensuales de Orientación (ANEXO: A) y "Cédulas de Registros y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B), y las entrega a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
27.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Recibe los "Reportes Mensuales de Orientación (ANEXO: A) y "Cédulas de Registros y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B)), y turna las cédulas no resueltas a las áreas de servicio del Instituto en la Delegación, a fin de dar respuesta al derechohabiente.
28.	ÁREAS DE SERVICIOS DEL INSTITUTO EN LAS DELEGACIONES	Recibe la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B) y realiza las gestiones necesarias para dar respuesta al derechohabiente. Con conocimiento a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.
29.	DERECHOHABIENTE	Recibe respuesta de lo solicitado durante la visita del Módulo Itinerante. Concluye el procedimiento en esta actividad".

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

300

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
30.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Captura la información recabada en los "Reportes Mensuales de Orientación" (ANEXO: A) y "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO: B), en el Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL), conforme al "Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones" (ANEXO: C)
31.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL	Elabora informe a las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, Estatal, Municipal u Organizaciones Sindicales, a fin de retroalimentarlas.
32.		Informa al Delegado, para realizar acciones de mejora que contribuyan a elevar la calidad de los servicios en el Instituto. Termina el procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

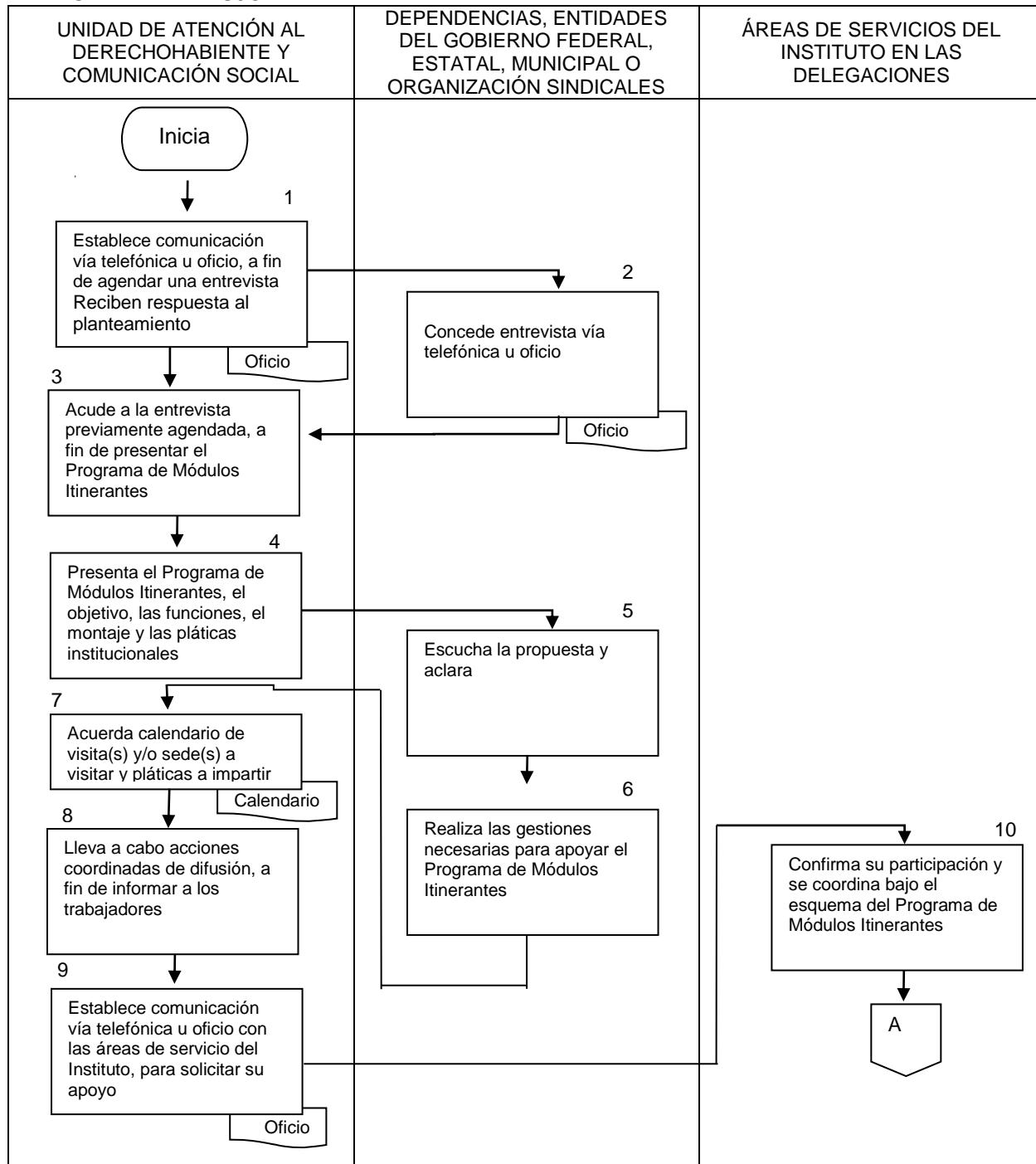
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

301

4. DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

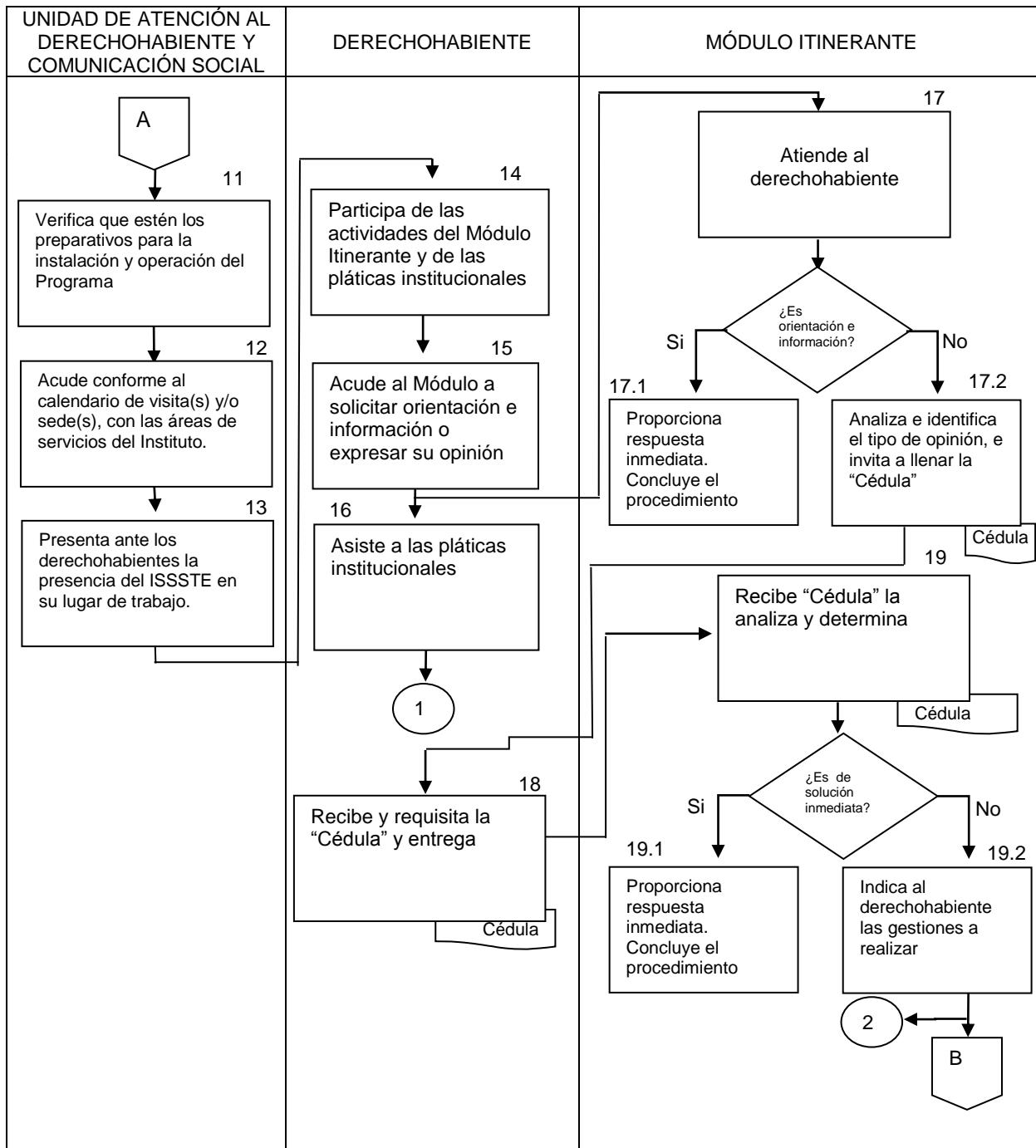
Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
302





13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

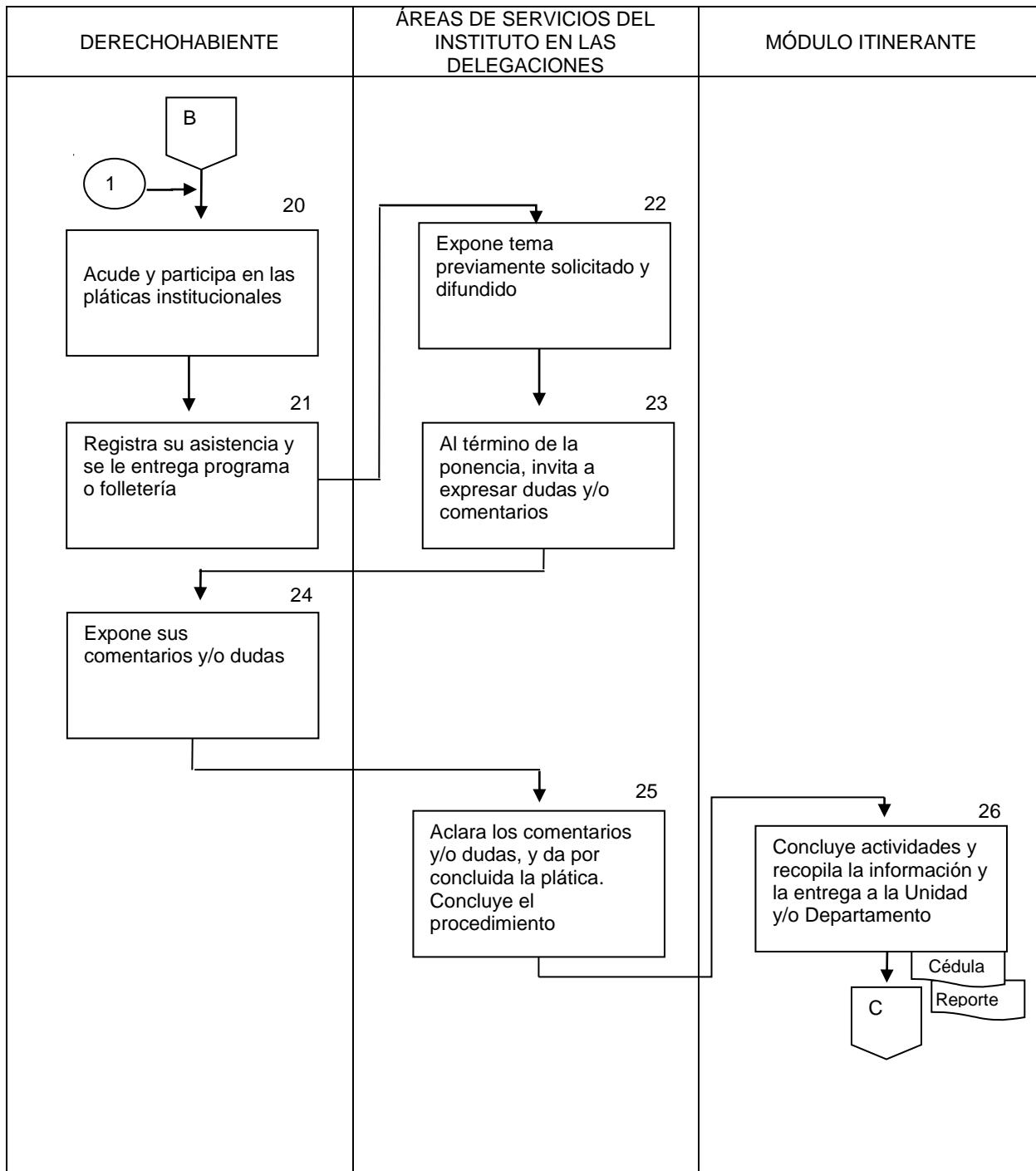
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

303



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

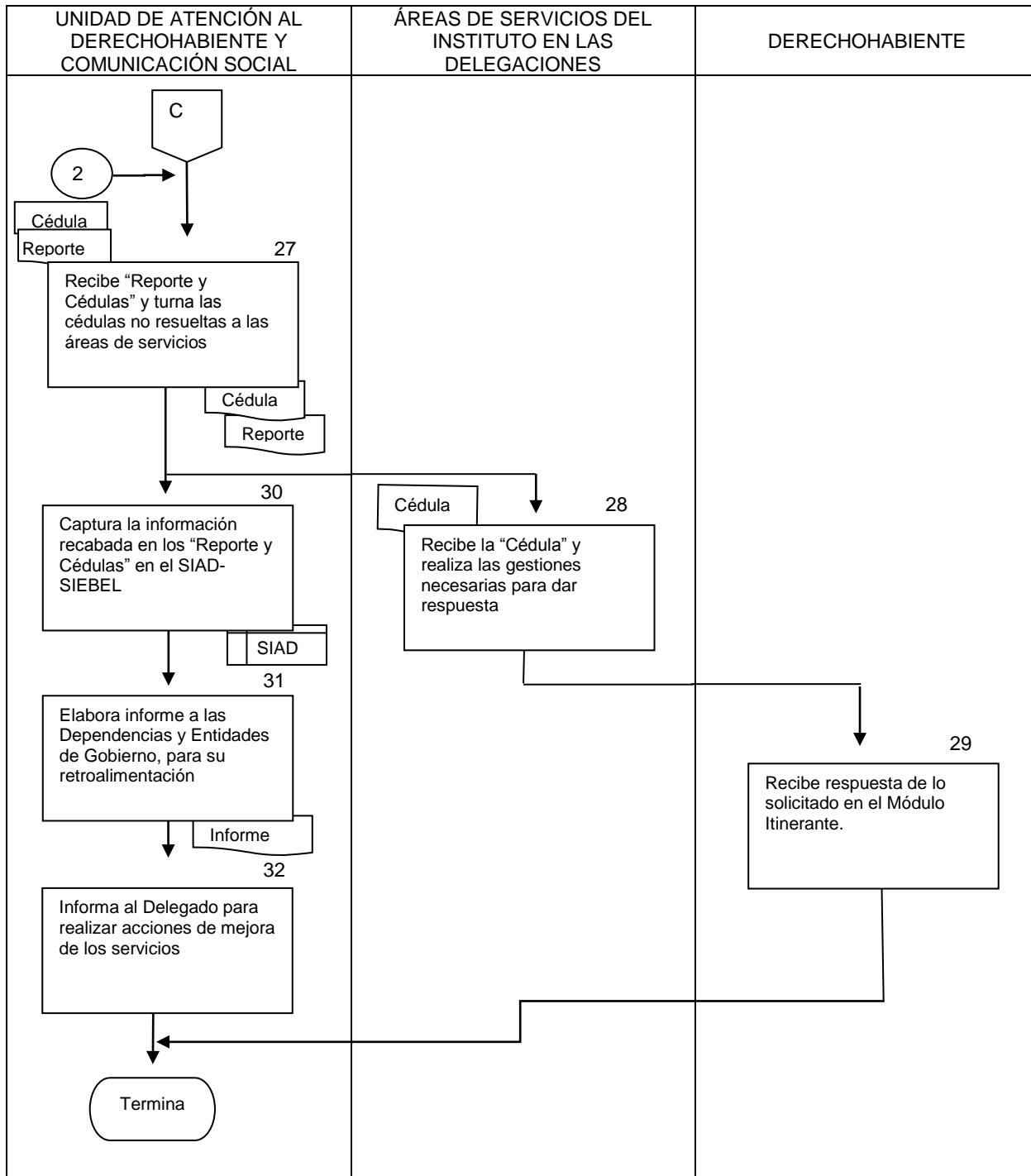
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

304



UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

305

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Atención Interno	Manual	Fecha	12 meses	Libreta de Control	Jefes de Unidad

6. REFERENCIAS

- ◆ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983 y sus reformas.
- ◆ Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el D.O.F. el 6 de julio de 1988 y sus reformas.
- ◆ Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 1 de octubre de 1997 y sus reformas.
- ◆ Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales, publicado en el D.O.F. el 28 de mayo de 2004.
- ◆ Manual de Procedimientos de las Delegaciones Tipo "A", "B", "C" y "D" del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2004.
- ◆ Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, Acuerdo del Director General expedido en el D.O.F. el 3 de junio del 2003.
- ◆ Directorio Institucional, Delegacional y Nacional de Servicios, Coordinación General de Comunicación Social.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Orientación e Información: situar, dirigir y canalizar al solicitante respecto al servicio, prestación o atención que desea obtener, y dotar al solicitante de los datos, noticias, fundamentos o detalles que precisa respecto a las prestaciones, servicios y atenciones que brinda el Instituto.
- Inconformidades: es el resultado de actos u omisiones de carácter administrativo por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de servicios, seguros y prestaciones, a través de las cuales la derechohabiencia presuma una afectación a sus intereses.
- Sugerencias: toda aquella propuesta, idea o acción que el derechohabiiente presente en beneficio de los servicios.
- Felicitaciones: manifestación de satisfacción y/o reconocimiento a la labor o servicio recibido que emita el derechohabiiente
- Solicitudes de servicio: aquella acción que busque el acceso al servicio de manera más ágil o expedita. Asistiendo en el acompañamiento que se da al derechohabiiente que por alguna razón o característica particular no puede realizar un trámite o proceso para recibir un servicio o prestación.
- Pláticas institucionales: pláticas informativas con la finalidad de brindar información y proveer conferencias sobre las 21 prestaciones y los programas institucionales de atención al derechohabiiente.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

306

8. ANEXOS

- A. Formato para "Reporte Mensual de las Orientaciones"
Instructivo del "Reporte Mensual de las Orientaciones"
- B. Formato de la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente"
Instructivo sobre la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente"
- C. "Catalogo de Captación de Opiniones y Orientaciones"

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Procedimiento nuevo, se crearon políticas, se crearon actividades, diagrama de flujo y formatos

Lic. Aurora Miranda Matus
Jefa del Departamento de
Coordinación de Módulos

Lic. Edith Negrete Toledo
Jefa de Servicios de Orientación
y Vinculación

Lic. René Fujiwara Apodaca
Subdirector de Atención al
Derechohabiente

Elaboró

Revisó

Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

307

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:

[Redacted]

CENTRO DE TRABAJO:

MES:

VÍA:

[Redacted]

DEPENDENCIA VISITADA:

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
	MASCULINO	TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE

DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL

DERECHOHABIENTE Y

COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

308

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
FOVISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TURISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SITYF	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TOTAL GLOBAL			
Elaboró: _____			

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
309

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:	1	CENTRO DE TRABAJO:	2	MES:	3
VÍA:	4	DEPENDENCIA VISITADA:	5		
CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL		
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR	9	10	
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR	9	10	
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR	9	10	
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR	9	10	
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR	9	10	
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
310

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
	MASCULINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
	MASCULINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
FOVISSSTE	FEMENINO	JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
TURISSSTE	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
SITYF	FEMENINO	NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
	MASCULINO	FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
		PENSIONADO			
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
		NO DERECHOHAB.			
	MASCULINO	PENSIONADO			
		TRABAJADOR			
		FAMILIAR			
		JUBILADO			
TOTAL GLC				11	
Elabóro:				12	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

311

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES"		CLAVE: SAD-RMO
No.		DEBE ANOTARSE
1.	DELEGACIÓN	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DELEGACIÓN ESTATAL O REGIONAL.
2.	CENTRO DE TRABAJO	SE ANOTARÁ EL CENTRO DE TRABAJO UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA.
3.	MES	SE ANOTARÁ EL MES CORRESPONDIENTE AL QUE SE REPORTA.
4.	VÍA	SE ANOTARÁ LA VÍA POR LA CUAL SE DIÓ ORIENTACIÓN E INFOMACIÓN, POR EJEMPLO: MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO.
5.	DEPENDENCIA VISITADA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA QUE SE VISITÓ, ESTE ES EN EL CASO DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE COMO: AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO, POR EJEMPLO.
6.	CAUSA	SE SELECCIONARÁ LA CAUSA DE ACUERDO AL TIPO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SE HAYA PROPORCIONADO.
7.	SEXO	SE MARCARÁ EL GENERO DEL DERECHOHABIENTE QUE SE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
8.	TIPO DE SOLICITANTE	SE SELECCIONARÁ EL TIPO DE SOLCITANTE AL QUE SE LE ESTA ORIENTANDO E INFORMANDO.
9.		SE REGISTRARAN POR MEDIO DE PALOTEO LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES QUE SE VAN DANDO DURANTE MES DE ACUERDO A LA CAUSA, GENERO Y TIPO DE SOLICITANTE.
10.	TOTAL	SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES REGISTRADAS, CONFORME A LA SELECCIÓN NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL SIGUIENTE CONCENTRADO: TOTALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES MENSUALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES DE LAS CAUSAS TOTALES MENSUALES DE LAS CAUSAS TOTALES DEL GENERO TOTALES MENSUALES DEL GENERO TOTALES DEL TIPO DE SOLICITANTE TOTALES MENSUALES DEL TIPO DE SOLICITANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

312

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES"		CLAVE: SAD-RMO
11.	TOTAL GLOBAL	<p>SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES QUE SE REGISTRARON DURANTE EL MES.</p> <p>NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL TOTAL GLOBAL</p>
12.	ELABORA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL RESPONSABLE QUE ELABORÓ EL REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

313

ANEXO: B



**SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

Fecha: ____ / ____ / ____

Folio: _____

Tipo de Opinión

Inconformidad o Queja <input type="radio"/>	Felicitación <input type="radio"/>	Denuncia a Servidor Público <input type="radio"/>
Sugerencia <input type="radio"/>	Solicitud de Servicio <input type="radio"/>	

Procedencia: _____

Descripción del Asunto: _____

Causa del Asunto: _____

Datos de la Unidad Involucrada:

Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa:	
Delegación del ISSSTE:	

Servicio donde ocurrieron los hechos: _____

Personal implicado: _____

Datos del Solicitante

Tipo de Derechohabiente

Jubilado <input type="radio"/>	Pensionado <input type="radio"/>	Trabajador <input type="radio"/>	Familiar <input type="radio"/>	Sexo: M <input type="radio"/>	F <input type="radio"/>
--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------

Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno

R.F.C. (Solicitante)	R.F.C. (Trabajador)

Domicilio:	Teléfono del Domicilio:

Entidad Federativa:	Correo electrónico:

Delegación/Municipio:	Dependencia donde labora:

Código Postal:	Fecha de nacimiento:

Firma del Solicitante.

Firma del Responsable de la recepción de la solicitud.

ACUSE DE RECIBIDO

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: _____

Tipo de Opinión: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

314

ANEXO: B



**SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**

CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto:

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

Describir respuesta a la solicitud:

Nombre y Firma del Responsable

Lugar y Fecha de Respuesta:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página
315

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

1	Fecha: _____ / _____ / _____	3	Folio: _____	2				
Tipo de Opinión								
Inconformidad o Queja	<input type="checkbox"/>	Felicitación	<input type="checkbox"/>	Denuncia a Servidor Público	<input type="checkbox"/>			
Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Solicitud de Servicio	<input type="checkbox"/>					
4	Procedencia:							
5	Descripción del Asunto:							
6	Causa del Asunto:							
7	Datos de la Unidad Involucrada:							
8	Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: Delegación del ISSSTE:							
9	Servicio donde ocurrieron los hechos:							
10	Personal implicado:							
11	Datos del Solicitante				12			
Tipo de Derechohabiente								
Jubilado	<input type="checkbox"/>	Pensionado	<input type="checkbox"/>	Trabajador	<input type="checkbox"/>	Familiar	<input type="checkbox"/>	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
13	Nombre (s)		Apellido Paterno		Apellido Materno			
15	R.F.C. (Solicitante)		R.F.C. (Trabajador)		14			
16	Domicilio:		21		Teléfono del Domicilio:		20	Teléfono del Trabajo:
17	Entidad Federativa:		23		Correo electrónico:		22	Dependencia donde labora:
18	Delegación/Municipio:		19		Fecha de nacimiento:		24	Fecha de nacimiento:
30	Código Postal:		25		Firma del Responsable de la recepción de la solicitud.		26	Firma del Solicitante.

ACUSE DE RECIBIDO

27

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

- 28 Fecha de Recepción: _____
Número de Folio: _____ 29
30 Tipo de Opinión: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13. "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

316

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



31

32

SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto: 33

TIEMPOS COMPROMETIDOS: 34

Describir respuesta a la solicitud: 35

Nombre y Firma del Responsable

36

Lugar y Fecha de Respuesta:

37

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	317

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1	FECHA	LA FECHA EN QUE SE REALIZA EL TRÁMITE SEÑALANDO EL DÍA, MES Y AÑO.
2	FOLIO	EL NÚMERO DE FOLIO SERÁ ALFANUMÉRICO PARA IDENTIFICAR A LA UNIDAD QUE REGISTRA LA CÉDULA, EL NÚMERO CONSECUТИVO DEL ASUNTO, ASÍ COMO EL AÑO CORRESPONDIENTE, EJEMPLOS: <u>PARA UNIDADES DE ATENCIÓN AL D.H.Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> UADNVL/0001/05 (UNIDAD EN NUEVO LEÓN) <u>PARA DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> DADTLX/0001/05 (DEPARTAMENTO EN TLAXCALA) <u>HOSPITALES REGIONALES:</u> HRMTY/0001/05 (HOSPITAL REGIONAL MONTERREY) <u>HOSPITALES GENERALES:</u> HGDAF/0001/05 (HOSPITAL GENERAL DARÍO FERNÁNDEZ) <u>CLÍNICAS HOSPITAL:</u> CHCHI/0001/05 (CLÍNICA HOSPITAL CHILPANCINGO) <u>CLÍNICAS DE ESPECIALIDADES:</u> CEDEN/0001/05 (CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DENTALES) <u>CLÍNICAS DE MEDICINA FAMILIAR:</u> CMFPER/0001/05 (CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR PERÚ)
3	TIPO DE OPINIÓN	UNA (X) EN EL TIPO DE OPINIÓN QUE PRESENTA EL DERECHOHABIENTE.
4	PROCEDENCIA	SELECCIONAR LA PROCEDENCIA DEL ASUNTO DE ACUERDO AL CATÁLOGO ADJUNTO
5	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO	DE MANERA RESUMIDA, LA FORMA EN QUE SE ORIGINARON LOS EVENTOS QUE DIERON LUGAR A LA INCONFORMIDAD, QUEJA O SUGERENCIA.
6	CAUSA DEL ASUNTO	CON RELACIÓN AL TIPO DE OPINIÓN, PONER LA CAUSA QUE CORRESPONDE AL ASUNTO DE ACUERDO A LOS CATÁLOGOS EXISTENTES EN SIAD. EN EL CASO DEL TIPO DE OPINIÓN <i>DENUNCIA A SERVIDOR PÚBLICO</i> LA CAUSA SERÁ ESA.
7	NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA Y/O ADMINISTRATIVA	EL NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN O SOLICITUD DE SERVICIO. EJEMPLO: HOSPITAL REGIONAL 1° DE OCTUBRE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	318

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
8	DELEGACIÓN DEL ISSSTE	LA DELEGACIÓN REGIONAL O ESTATAL CORRESPONDIENTE DONDE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, U OTROS. EJEMPLO: DELEGACIÓN ZACATECAS. NO PONER LA DELEGACIÓN CUANDO SE TRATE DE UN HOSPITAL REGIONAL.
9	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	EL NOMBRE DEL SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA SOLICITUD DE SERVICIO. ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN. EJEMPLO: SERVICIO DE CARDIOLOGÍA. TOMAR EL CATÁLOGO UTILIZADO EN SIAD.
10	PERSONAL IMPLICADO	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE FUE OBJETO DE LA SUGERENCIA, FELICITACIÓN, SOLICITUD DE SERVICIO, INCONFORMIDAD O QUEJA.
11	TIPO DE DERECHOHABIENTE	EL TIPO DE SOLICITANTE QUE SOLICITA EL SERVICIO, QUEJA O SUGERENCIA, CONFORME A LAS CATEGORÍAS INDICADAS EN EL FORMATO.
12	SEXO	EL SEXO DEL DERECHOHABIENTE, UNA (M) PARA EL SEXO MASCULINO Y UNA (F) PARA EL SEXO FEMENINO.
13	NOMBRE DEL SOLICITANTE	EL NOMBRE COMPLETO DEL DERECHOHABIENTE QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, INCLUYENDO EL NOMBRE(S), APELLIDO PATERO Y APELLIDO MATERO, SIENDO ESTE EL INVOLUCRADO O AFECTADO DIRECTO.
14	RFC TRABAJADOR	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL DERECHOHABIENTE TITULAR (SEA O NO EL SOLICITANTE DIRECTO)
15	RFC SOLICITANTE	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL LA PERSONA SOLICITANTE DIRECTA (SEA O NO EL DERECHOHABIENTE TITULAR)
16	DOMICILIO	EL DOMICILIO DONDE HABITA EL DERECHOHABIENTE INDICADO EN EL APARTADO DE NOMBRE DEL SOLICITANTE, INCLUYENDO EL NOMBRE DE LA CALLE Y DE LA COLONIA O BARRIO Y EL NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR SI LO HUBIERE.
17	ENTIDAD FEDERATIVA	ENTIDAD FEDERATIVA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE
18	DELEGACION O MUNICIPIO	JURISDICCIÓN POLÍTICA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO.
19	CÓDIGO POSTAL	EL CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
Día	Mes	Año	
21	12	2007	319

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
20	TELÉFONO DEL DOMICILIO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
21	TELÉFONO DEL TRABAJO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL TRABAJO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
22	CORREO ELECTRÓNICO	LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DERECHOHABIENTE, SI LO TIENE; EJEMPLO: vfox@presidencia.gob.mx
23	DEPENDENCIA DONDE LABORA	LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS PODERES DE LA UNIÓN Y DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL; AL IGUAL QUE LAS DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS QUE SE INCORPOREN AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL, DONDE LABORE EL DERECHOHABIENTE TITULAR.
24	FECHA DE NACIMIENTO	LA FECHA DE NACIMIENTO DEL DERECHOHABIENTE.
25	FIRMA DEL SOLICITANTE.	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL SOLICITANTE.
26	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL RESPONSABLE DE RECIBIR LA SOLICITUD.
27	ACUSE DE RECIBIDO	ÁREA DESPRENDIBLE QUE DEBERÁ SER ENTREGADA AL SOLICITANTE COMO COMPROBANTE DE RECEPCIÓN
28	FECHA DE RECEPCIÓN	LA FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD ANOTANDO, EL DÍA, MES Y AÑO. EJEMPLO: 10/10/04
29	NÚMERO DE FOLIO	REPITE EL REGISTRO ALFANUMÉRICO INDICADO EN EL ÁNGULO SUPERIOR DERECHO DEL ANVERSO.
30	TIPO DE OPINIÓN	EL TIPO DE SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
31	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	EN EL ESPACIO CORRESPONDIENTE EL TIEMPO APROXIMADO EN QUE ESTIMA SE PUEDE OFRECER UNA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
32	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
33	PUESTO	LA DENOMINACIÓN DEL PUESTO DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

320

**INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE"**

CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
34	TIEMPOS COMPROMETIDOS	LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, SEÑALANDO SI EXISTE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
35	DESCRIBIR RESPUESTA A LA SOLICITUD	DE MANERA BREVE LA RESPUESTA QUE SE OFRECE A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
36	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE OTORGAR LA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
37	LUGAR Y FECHA DE LA RESPUESTA	EL LUGAR Y LA FECHA DONDE SE OTORGA LA RESPUESTA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
321

ANEXO: C

Catálogo de Captación de Opiniones y Orientaciones

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

ÁREA O DESCRIPCIÓN

MÉDICA PREVENTIVA

ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL

RIESGO DE TRABAJO

PENSIONES

PRESTAMOS PERSONALES

SOCIALES Y CULTURALES

FOVISSSTE

TURISSSTE

SITYF

UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

ATENTADO AL PUDOR / FALTA DE ÉTICA

CITA MÉDICA TELEFÓNICA

CITAS PROLONGADAS

DEFICIENCIA EN EL SERVICIO

DEMORA EN EL OTORGAMIENTO DE PASES DE REFERENCIA

DEMORA EN LA ATENCIÓN/ESPERA EXCESIVA

DESABASTO DE MEDICAMENTO Y MATERIAL

DESPOTISMO Y MAL TRATO

DIAGNÓSTICO INOPORTUNO

EQUIPO EN MAL ESTADO

ERROR EN EL DIAGNÓSTICO

EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

EXTRAVÍO DE EXPEDIENTES

FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SIPE

FALTA DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN

FALTA DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS

FALTA DE INFORMACIÓN

FALTA DE LIMPIEZA

FALTA DE MANTENIMIENTO A OFICINAS

FALTA DE PERSONAL

FALTA DE VEHÍCULOS DE TRASLADO

FUMAR EN OFICINAS Y/O ÁREAS MÉDICAS

INFORMACIÓN ERRÓNEA, INCOMPLETA O DEFICIENTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13 "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

322

INCONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN

INSUFICIENTE CAPACIDAD DE LAS CLÍNICAS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN DEMANDANTE

IRREGULARIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA

MALA ALIMENTACIÓN EN HOSPITALES

MALA ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN CITAS TELEFÓNICAS

MALA ATENCIÓN EN VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR ENFERMERÍA

MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

MALA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR PERSONAL MÉDICO

NEGATIVA DE ATENCIÓN

NEGATIVA DE CONSTANCIAS

NEGATIVA DE INCAPACIDAD

NEGATIVA DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS

NEGATIVA DE TRASLADOS

OMISIÓN EN EL USO DE MEDIOS DE APOYO

PROGRAMACIÓN DE CITAS

PROGRAMACIÓN EN CITA TELEFÓNICA

QUEJA DEL PERSONAL POR COMPORTAMIENTO DEL DERECHOHABIENTE

QUEJA POR NO ALCANZAR CITA

RESULTADOS INOPORTUNOS O NO SATISFACTORIOS

ROBO/LUCRO EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS

ROBO/LUCRO EN OFICINAS MÉDICAS

TRABAJADORES NO REGISTRADOS EN EL SIPE

TRÁMITES LENTOS Y COMPLICADOS

TRATAMIENTO INOPORTUNO O INADECUADO

VEHÍCULOS DE TRASLADOS EN MAL ESTADO

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL

AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS

AGILIZAR LA ATENCIÓN EN OFICINAS MÉDICAS

AGILIZAR Y FACILITAR TRÁMITES

AMABILIDAD Y HUMANISMO

ATENCIÓN DEL PACIENTE DE ACUERDO A SU GRAVEDAD

AUTORIZAR LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS

CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

CAPACITAR AL PERSONAL MÉDICO

CONTAR CON SUFICIENTES VEHÍCULOS DE TRABAJO EN BUEN ESTADO

CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO PROFESIONAL, HONESTO Y

CAPACITADO

CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO PROFESIONAL, HONESTO Y CAPACITADO

CRECIMIENTO DE CLÍNICAS DE ACUERDO A LA POBLACIÓN DEMANDANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



13 "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE MÓDULOS ITINERANTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:	Versión:	Fecha de autorización Día Mes Año	No. de Página
		21 12 2007	323

SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

DAR MANTENIMIENTO A INSTALACIONES MÉDICAS
DAR MANTENIMIENTO A OFICINAS
DAR MANTENIMIENTO AL EQUIPO MÉDICO
ESTABLECER EN QUE CASOS PROcede EL TRASLADO
ESTABLECER EN QUE CASOS SE OTORGAN LAS INCAPACIDADES
EXISTENCIA DE DIFFERENTES MEDIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS
INFORMAR Y ORIENTAR DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
LLAMAR LA ATENCIÓN AL PERSONAL MÉDICO
MEJORAR EL SERVICIO
MEJORAR LIMPIEZA
OTORGAR CITAS A CORTO PLAZO
OTORGAR PASES DE REFERENCIAS DE ACUERDO AL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE
RESPETO A LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS
SIMPLIFICAR TRÁMITES

SOLICITUDES DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN

ADELANTAR CITA PARA CIRUGÍA
ADELANTAR CITA PARA CONSULTA
ADELANTAR CITA PARA ESTUDIOS (LABORATORIO, RAYOS X, ETC.)
AGILIZACIÓN DE TRÁMITES
ASISTIR AL DERECHOHABIENTE
ATENCIÓN EN HOSPITALES Y/O CLÍNICAS
DESTINO DE EXPEDIENTES
OTORGAMIENTO DE PASE DE REFERENCIA
REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ESTUDIOS Y/O TRATAMIENTOS MÉDICO/QUIRÚRGICOS
SURTIMIENTO DE RECETAS
TRASLADO A HOSPITAL DONDE CUENTAN CON EQUIPO NECESARIO
TRASLADO DE PACIENTES
VALORIZACIÓN DE OTRO MÉDICO

FELICITACIONES

DESCRIPCION

BUENA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR TODO EL PERSONAL DEL CENTRO DE TRABAJO
CALIDAD EN EL SERVICIO
GESTIÓN REALIZADA POR FUNCIONARIOS
PROFESIONALISMO EN LA ATENCIÓN
SERVICIO DE ENFERMERÍA

SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE EMERGENCIAS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

324

FELICITACIONES

DESCRIPCION

SERVICIO PROPORCIONADO POR ISSSTE-TEL

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO PROPORCIONADO POR PERSONAL MÉDICO

TRATO AMABLE Y CORDIAL

SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Admisión	Oficina de registro y control del paciente a su llegada en donde se valora y se le da información a sus familiares.	Admisión Consulta Externa , de Especialidad y Hospitalización.
Alergología	Medicina que se especializa en reacciones de fenómenos respiratorios por la absorción de sustancias que provocan sensibilidad en el organismo.	Neumología.
Ambulancias	Transportación segura y asistida durante el tratamiento de un enfermo o lesionado.	
Anestesiología	Medicina dedicada al alivio del dolor y cuidado integral del paciente quirúrgico.	Cirugía, Oncología.
Archivo Clínico	Lugar en donde se encuentran los expedientes o historial medico de los afiliados al instituto.	
Asistentes	Personal que apoya servicios en los casos de la falta del titular.	Subdirecciones , Dirección, Oficinas Administrativas.
Atención al Derechohabiente	Medio de comunicación entre el Instituto y su derechohabiencia	(extensión hospitalaria, Especialidades,)
Audiología	Medicina que atiende déficit y limitaciones en la actividad auditiva.	Audiometría , Foniatria, O.R.L.
Banco de Sangre	Unidad Operativa responsable de la disposición de productos sanguíneos para procedimientos médicos, ve por su recolección, conservación y distribución.	
Cardiología	Medicina que estudia el corazón y sus fluctuaciones vasculares.	Angiología, Quirófano
Cirugía	Medicina que cura enfermedades por medio de intervención manual (operación)	Cirugía General, Quirófano, Endoscopia.
Cirugía Cardiopulmonar	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) la estabilidad dinámica del corazón.	
Cirugía Oncológica	Medicina que cura por intervención quirúrgica (manual) los tumores.	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

325

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Cirugía Pediátrica	Parte de la medicina que por medio de intervención quirúrgica manual (operación) se ocupa de las enfermedades de los niños.	Pediatría.
Cirugía Reconstructiva	Parte de la medicina que mejora los aspectos anatómicos de embellecimiento dentro del marco de la normalidad.	
Cita Médica Vía Telefónica	Servicio que se le proporciona a los derechohabientes del instituto vía telefónica e internet para agendar su cita medica.	
Clínica del Dolor	Medicina que se ocupa del manejo del dolor, para mejorar la calidad de vida del paciente	Anestesiología.
Consulta Externa	Servicio Médico que se proporciona en las Unidades médicas de 1er, 2do. y 3er. nivel de atención.	Medicina Familiar
Curaciones	Atención Básica en caso de heridas, vacunas, primeros auxilios.	Medicina Preventiva.
Dermatología	Medicina que se ocupa del estudio de la piel y sus enfermedades.	Medicina Interna.
Diálisis	Tratamiento de purificación de la sangre que es utilizado en pacientes con insuficiencia renal águda.	Nefrología.
Dietología	Medicina que estudia nutrición, alimentos, metabolismo y salud de los usuarios.	
Dirección	Cuerpo de gobierno de la clínica, hospital, centro medico, etc.	Subdirección, Coordinación Médica, Asistentes de la Dirección, Servicios Subrogados, Administración.
Electrocardiografía	Campo de la medicina que se ocupa de la actividad eléctrica cardiaca	
Endocrinología	Medicina que estudia las glándulas secretoras internas, incluyendo las hormonas y sus efectos.	Diálisis, Cirugía.
Endoscopia	Técnica que utiliza la medicina consistente en un endoscopio a través de un orificio natural o quirúrgico para visualizar un órgano.	Cirugía, Gastroenterología.
Enfermería	Lugar donde se concentra el personal que atiende de forma especializada a los enfermos proporcionándoles cuidados y atención.	Consulta Externa, Consulta de Especialidades, Hospitalización.
Epidemiología	Ciencia que estudia la frecuencia de las enfermedades en las poblaciones sus factores, gravedad y expansión.	
Estomatología	Medicina que trata de las enfermedades de la boca y sus alteraciones	Odontología.
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

326

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Gastroenterología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del estómago e intestinos.	Ulcerología, Cirugía, Endoscopia.
Genética	Parte de la biología que se ocupa de lo relacionado con la herencia.	Pediatría.
Geriatría	Medicina que estudia la vejez y sus enfermedades.	
Gineco-Obstetricia	Medicina que trata las enfermedades de la mujer.	Psicoprofilaxis, tococirugía, climaterio, displasia, perinatología.
Hematología	Medicina que trata del estudio de la sangre y los órganos que la producen.	Oncología
Hemodiálisis	Técnica de depuración sanguínea extrarrenal.	Nefrología.
Hemodinamia	Referente a la circulación de la sangre y las fuerzas que intervienen en ella.	Cardiología, Terapia.
Unidad de Trasplantes	Lugar en donde se realizan los estudios y tratamientos de órganos enfermos y su sustitución por órganos sanos.	
Inhaloterapia	Todo lo referente a las consecuencias de la aspiración de gases y vapores.	Neumología.
Inmunología	Medicina que estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	Alergología.
Intendencia	Personal de Limpieza en las unidades médicas	Servicios Generales.
Laboratorio Clínico	Lugar donde se realizan estudios clínicos y análisis de secreciones.	
Laboratorio de Hormonas	Lugar donde se realizan estudios de la secreción de los órganos.	Endocrinología.
Laboratorio de Inmunología	Lugar donde se estudia la inmunidad biológica y sus aplicaciones.	
Licencias Médicas	Expedición de un justificante médico debidamente autorizado que ampara días de servicio de un trabajador.	
Maxilofacial	Medicina que se ocupa de cirugía de la boca y encías	
Medicina del Trabajo	Medicina que se encarga de todo evento inesperado que produce lesiones a un trabajador y altera el proceso norma de una jornada de trabajo.	
Medicina Familiar	Servicio médico que se ofrece en las unidades médicas de salud del primer nivel de atención.	Consulta externa, medicina general, control del niño sano.
Medicina Física y Rehabilitación	Medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos.	Fisiología.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

327

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Medicina Interna	Parte de la medicina que ve lo referente al funcionamiento de las enfermedades y los órganos que las padecen.	Admisión, hospitalización, referencia y contrarreferencia, (quirófano, trasladados).
Medicina Nuclear	Parte de la medicina que por medio de un isopo radiactivo ve la distribución del organismo registra e informa de sus funciones.	Oncología
Medicina Preventiva	Programa de salud en las unidades médicas en donde se protege, promueve y mantiene la salud integral.	
MOAD	Parte del Sistema Nacional de Atención al Derechohabiente instancia preventiva, su propósito brindar atención personalizada a través de agentes de información.	
Nefrología	Medicina que se ocupa de las enfermedades de los riñones y su funcionamiento.	Cirugía.
Neonatología	Todo lo que se refiere a los cambios fisiológicos de la vida intra y extrauterina, así como los cuidados del recién nacido.	Gineco-Obstetricia, Pediatría.
Neumología	Rama de la medicina que trata enfermedades de los pulmones o de las vías respiratorias.	
Neurocirugía	Intervención quirúrgica que se practica al sistema nervioso.	
Neurología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del sistema nerviosos en su aspecto morfológico y fisiológico.	Medicina Interna.
Nutrición	Se especializa en las funciones de los alimentos y su aportación de energía para el crecimiento e los seres vivos.	Dietología
Oftalmología	Se ocupa del estudio y tratamiento de los ojos.	Retinología
Oncología Clínica	Parte de la medicina que estudia los tumores (cancerígenos)	Cirugía, Medicina Nuclear.
Optometría	Parte de la medicina referente a las imágenes en el ojo por acciones fotoquímicas de la luz.	Oftalmología.
Ortopedia y Traumatología	Parte de la medicina que se ocupa de deformidades del cuerpo humano y su tratamiento.	Hospitalización, Quirófano.
Otorgamiento de Crédito	Préstamos personales para la adquisición de bienes	Prestaciones Económicas
Otorrinolaringología (O.R.L.)	Medicina que se ocupa de las enfermedades del oído, nariz y garganta.	Quirófano.
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

328

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Patología	Parte de la medicina que estudia las enfermedades, realiza estudios de tejidos y órganos por medio de microscopio.	Histopatología, Medicina Forense.
Pediatria	Medicina que se ocupa de la salud y enfermedades de los niños.	
Pensiones	Oficina en donde se le da atención preferente a los trabajadores que cumplieron con la edad y tiempo de servicios requeridos para esta prestación que son 55 años de edad o de 28 a 30 años de servicios.	Archivo Clínico, Consulta Externa, Medicina Preventiva, Trabajo Social, MOAD, etc.
Planificación Familiar	Programa de control natal y anticoncepción que opera en las unidades medicas.	
Proctología	Todo lo relativo al órgano rectal y sus enfermedades.	Cirugía, Oncología.
Programación de Consulta	Servicio automatizado que se otorga a los derechohabientes para la mejor calendarización de su citas medicas.	
Prueba de Esfuerzo	Estudio que se realiza para diagnosticar enfermedades de las arterias coronarias. Funcionamiento del corazón.	Cardiología.
Psicología	Ciencia que estudia los procesos mentales en personas y animales.	
Psiquiatría	Ciencia medica que trata de enfermedades mentales.	Paidopsiquiatría, Psicoprofilaxis
Quimioterapia	Todo lo referente a métodos curativos o profilácticos de enfermedades infecciosas.	Oncología
Radiología	Parte de la medicina que estudia las radiaciones, rayos "X" y sus aplicaciones al diagnóstico y tratamiento de enfermedades.	Rx., Encefalograma (Rx Cráneo) Fistolografía, T.A.C., Ultrasonorografía.
Radioterapia	Tratamiento de enfermedades por medio de radiaciones.	Oncología.
Recuperación de Crédito	Es la oficina encargada de la elaboración de los estado de cuenta de los usuarios que tienen préstamos personales con el instituto a fin de recuperar el cobro oportuno de los mismos.	Prestaciones Económicas
Recursos Materiales	Departamento que distribuye, opera, y controla los materiales e insumos.	Farmacia , Almacén, Ceye.
Red de Cómputo	Conjunto de computadoras conectadas por medio físico (software) que permite la comunicación entre ellas.	Archivo, Clínico, Consulta Externa, Consulta de Especialidades,Vigencia de Derechos, Laboratorio, etc.
Rehabilitación	Parte e la medicina que estudia las funciones de los seres orgánicos, fracturas, terapia.	Medicina Física, Ortopedia y Traumatología
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página
329

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Relaciones Públicas	Oficina de enlace entre el usuario y la unidad, (trámites administrativos.)	Registro Civil, Relación Hospitalaria.
Reproducción Humana	Todo lo referente a la fecundación humana, tratamientos de esterilidad.	Gineco-Obstetricia.
Resonancia Magnética	Aparatos de imágenes de campos magnéticos que permiten ver varios planos de un órgano.	Radiología, Neurología, Traumatología, Oncología.
Reumatología	Todo lo referente a enfermedades que se manifiestan por inflamaciones dolorosas	Medicina Interna.
Seguridad e Higiene	Área del instituto que se ocupa de la prevención de riesgos que amenacen la integridad de sus afiliados.	Medicina del Trabajo,
Servicio Médico de Apoyo	Personal Médico desahogador en diferentes servicios	Consulta Externa y de Especialidad.
Servicios Generales	Oficina que ve lo relacionado en apoyar las actividades médicas de salud.	Transportes, policía
Servicios Sociales, Culturales y Deportes.	Actividades que propician la integración social y familiar de los trabajadores y sus beneficiarios.	
SIPE	Sistema de Control de Gestión de la Atención al Derechohabiente.	MOAD.
Sociales y Culturales	Actividades que propician elevar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.	
Terapia Intensiva	Área de la salud en donde se monitorean pacientes críticos por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.)	
Terapia Intensiva Adultos	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos adultos por cirugías importantes o extremas, (corazón, riñón, etc.).	
Terapia Intensiva Pediátrica	Área de la salud donde se monitorean pacientes críticos menores, por cirugías importantes o extremas (corazón, riñón, etc.).	
Toco-Cirugía	Espacio o lugar destinado dentro del quirófano especialmente para la atención de pacientes embarazadas, así como donde se dan los primeros cuidados y manejo al recién nacido.	
Tomografía Axial Computada.	Lugar en donde se procede a tomar el registro gráfico de imágenes corporales.	(T.A.C) Clínica de mama, mastografía , Neurología, Cirugía , Oncología.
Trabajo Social	Lugar donde se planea, ejecuta y desarrollan programas de asistencia, seguridad y bienestar social.	
UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B



**13 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE
MÓDULOS ITINERANTES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

330

SERVICIO	DESCRIPCION	SUB-ESPECIALIDADES
Ultrasonografía	Apoyo clínico que permite conocer la anatomía y el bienestar del feto u órgano.	Urografía, U.S.G., Radiología.
Urgencias	Atención médica inmediata que es presentada por problemas de salud y la persona está en riesgo de perder la vida o un órgano.	
Urología	Medicina que se ocupa de las enfermedades del aparato urinario.	Cirugía, Nefrología.
Vascular Periférico	Medicina que se ocupa de las enfermedades y estudio del sistema circulatorio, cabeza, cuello, dorso.	Cirugía Vascular, Angiología.
Vigencia de Derechos	Derechos y obligaciones que la Ley del ISSSTE otorga a sus derechohabientes y sus familiares.	
Vigilancia	Personal que resguarda la seguridad de los usuarios.	Servicios Generales
Vivienda	Prestación que tienen los trabajadores en activo, financiamiento para la adquisición de una vivienda	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 “ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

331

**14. “ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD”**



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

332

1. OBJETIVO

CONTRIBUIR A FAVORECER LAS RELACIONES INSTITUTO-DERECHOHABIENTE, A TRAVÉS DE LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LOS SEGUROS, SERVICIOS Y PRESTACIONES, CONFORME AL MARCO LEGAL NORMATIVO VIGENTE, ADEMÁS DE BRINDAR ATENCIÓN PERSONALIZADA CON CALIDAD, OPORTUNA Y RESOLUTIVA; A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE ACTIVIDADES ENTRE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE INSTALADAS EN LAS UNIDADES MÉDICAS DE 2º NIVEL DE ATENCIÓN A LA SALUD: (ÁREA RESPONSABLE DE COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, RELACIONES PÚBLICAS, TRABAJO SOCIAL Y MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE).

2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. COMO RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ ENTENDERSE AQUEL SERVIDOR PÚBLICO DEL INSTITUTO QUE DEPENDE DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DEL 2º NIVEL DE ATENCIÓN A LA SALUD, Y QUE COORDINA LAS ACTIVIDADES DE ORIENTAR, INFORMAR Y DAR ATENCIÓN DIRECTA AL DERECHOHABIENTE, ADEMÁS DE DAR RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA Y RESOLUTIVA A LAS OPINIONES PRESENTADAS EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.
2. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, DEBERÁ OBSERVAR LOS LINEAMIENTOS QUE EMITA LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
3. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ COORDINAR CON LAS ÁREAS DE RELACIONES PÚBLICAS, TRABAJO SOCIAL Y MÓDULO ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
4. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ PROPORCIONAR DE MANERA OPORTUNA, EFICIENTE Y PERSONALIZADA, LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE QUE SE BRINDAN EN LA UNIDAD MÉDICA, Y EN SU CASO, ACERCA DE LOS SEGUROS, SERVICIOS Y PRESTACIONES DEL INSTITUTO.
5. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE RESGUARDARÁ LAS "CÉDULAS DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, Y HOJAS DE BUZÓN" QUE NO SE RESUELVEN INMEDIATAMENTE, POR REQUERIR DE UNA ATENCIÓN ESPECIAL PARA DARLE SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL SOLUCIÓN.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

333

6. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ CONCENTRAR LOS "REPORTE MENSUAL DE ORIENTACIONES", LAS "CÉDULAS DE REGISTROS Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE", "HOJAS DE BUZÓN", PARA ENVIAR COPIAS DE LOS MISMOS A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL (SE SUGIERE QUE SU ENVIO SEA DIARIO, SEMANAL O QUINCENAL) PARA SU CAPTURA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SIAD VERSIÓN SIEBEL).
7. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ REPORTAR AL DIRECTOR DE LA UNIDAD Y AL SUBDELEGADO MÉDICO LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES, INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS CAPTADAS EN LA UNIDAD MÉDICA, A FIN DE TOMAR ACCIONES DE MEJORA.
8. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEBERÁ PROPONER AL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA, ACCIONES DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LAS UNIDADES HOSPITALARIAS.
9. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ ORIENTAR E INFORMAR SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE OTORGAN EN LA UNIDAD MÉDICA, Y EN SU CASO, ACERCA DE LOS SEGUROS, SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE OTORGA EL ISSSTE.
10. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ DAR SEGUIMIENTO A LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PLANTEADAS POR LOS DERECHOHABIENTES.
11. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ CONTESTAR A LA BREVEDAD POSIBLE LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE SERVICIO PLANTEADAS POR LOS DERECHOHABIENTES. LAS OPINIONES PRESENTADAS EN FORMA ANÓNIMA, SERÁN ANALIZADAS Y CONSIDERADAS DENTRO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.
12. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ INTEGRAR EL "REPORTE MENSUAL DE ORIENTACIONES", LA "CÉDULA DE REGISTROS Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE", Y RECOPILAR LAS "HOJAS DE BUZÓN" PARA ENTREGARLOS AL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
13. EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁ DISTRIBUIR ENTRE LA DERECHOHABILIENDA MATERIAL IMPRESO RELATIVO A LOS PROGRAMAS INSTITUCIONALES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE E INFORMARÁ SOBRE LAS NOVEDADES INSTITUCIONALES.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

334

14. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN TRABAJAR DE FORMA CONJUNTA Y COORDINADA PARA FORTALECER ENTRE LOS USUARIOS LAS ACCIONES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
15. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LA REALIZACIÓN DE GESTIONES A USUARIOS DISCAPACITADOS, PENSIONADOS Y JUBILADOS.
16. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN CONOCER Y APLICAR EL MANUAL INSTITUCIONAL DE PRESTACIONES Y SERVICIOS A LA DERECHOHABILIENDA EXPEDIDO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 3 DE JUNIO DEL 2003.
17. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN CONOCER Y APLICAR EL SISTEMA DEL MANUAL DE PRESTACIONES Y DIRECTORIO INSTITUCIONAL (SIMAPDI), HERRAMIENTA INFORMÁTICA DISEÑADA POR LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
18. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN CONOCER Y APLICAR EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL DERECHOHABIENTE EN MÓDULOS DE ORIENTACIÓN Y A TRAVÉS DEL BUZÓN DE OPINIÓN CONTENIDO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES ISSSTE.
19. EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL AGENTE DE INFORMACIÓN DEBERÁN OBSERVAR EL CORRECTO LLENADO DE LOS DATOS PERSONALES EN LA CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, Y EN LA HOJA DE BUZÓN GARANTIZANDO LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

335

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	DERECHOHABIENTE(S)	Inicia el Procedimiento Acude(n) ante el Responsable de Atención al Derechohabiente y/o con el Agente de Información a solicitar los servicios de orientación e información o, a presentar una inconformidad, sugerencia, felicitación o solicitud de servicio, con respecto a los servicios del ISSSTE, o en su caso, deposita la "Hoja de Buzón" (ANEXO C) con sus datos generales, opinión y/o solicitud.
2.	EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Recibe al (a los) derechohabiente(s), lo(s) atiende y canaliza para su atención con el Agente de Información.
3.	AGENTE DE INFORMACIÓN	Atiende personalmente al (a los) derechohabiente(s) y analiza su solicitud o, en su caso, o extrae la "Hoja de Buzón" (ANEXO C) y en ambos casos determina. ¿Es orientación e información? Sí: Proporciona respuesta inmediata al (a los) Derechohabiente(s), invita a que pregunte(n) nuevamente si tiene alguna duda y, registra en el "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A) la atención brindada. (Continúa en la actividad 10).
3.1		No: Se trata de una inconformidad, sugerencia, felicitación o solicitud de servicio. ¿Es de solución inmediata?
3.2		Sí: Proporciona respuesta inmediata e invita al derechohabiente, a que siga las indicaciones, y si tiene algún duda acuda nuevamente y, requisita la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) la atención brindada. (Continúa en la actividad 10).
3.2.1		No: Invita al (a los) Derechohabiente(s) a llenar la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), y en el caso de la "Hoja de Buzón" (ANEXO C) se tomará como tal.
3.2.2		

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

336

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.	DERECHOHABIENTE (S)	Recibe y requisita la "Cédula de Registro de Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) anotando los datos y exponiendo el motivo, y entrega al Agente de Información.
5.	AGENTE DE INFORMACIÓN	Recibe del Derechohabiente la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), la analiza e indica al derechohabiente que posteriormente se le informará la respuesta, y le entrega "Acuse de recibido". Continúa en la actividad 10.
6.	EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE / AGENTE DE INFORMACIÓN	Determinan en forma conjunta y coordinada, las gestiones a realizar y preparan comunicado con copia de la "Cédula de Registro de Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) u "Hoja de Buzón" (ANEXO C) para turnarlo a las Áreas Médicas y Administrativas según corresponda, solicitando el apoyo y la disposición de los representantes en turno, con el objeto de que se atienda en lo posible.
7.	ÁREAS MÉDICAS Y/O ADMINISTRATIVAS	Reciben comunicado y realizan las gestiones necesarias para dar solución a lo solicitado.
8.		Informan al Responsable de Atención al Derechohabiente y/o Agente de Información la respuesta a lo solicitado por el (los) derechohabiente(s).
9.	EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE / AGENTE DE INFORMACIÓN	Recibe(n) informe(s) del Área Médica y/o Administrativa según corresponda, y elabora respuesta para el derechohabiente. ¿Da respuesta positiva al derechohabiente?
9.1		Sí: Proporcionan respuesta satisfactoria al derechohabiente, otorgando lo solicitado e indicando las acciones a seguir, y las requisita en la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) la atención brindada. Continúa en la actividad 10.
9.2		No: Informa al derechohabiente de forma clara y sencilla de la no procedencia de su solicitud, y la requisita en la "Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B) la atención brindada.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

337

3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
10.	AGENTE DE INFORMACIÓN	Integra el "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A), "Cédulas de Registros y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), "Hojas de Buzón" (ANEXO C), entrega al Responsable de Atención al Derechohabiente.
11.	ÁREA RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Recibe "Reporte Mensual de Orientaciones" (ANEXO A), "Cédulas de Registros y Atención al Derechohabiente" (ANEXO B), "Hojas de Buzón" (ANEXO C), envía copia de los mismos a la Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social para su captura en el Sistema de Información de Atención al Derechohabiente (SIAD versión SIEBEL).
12.		Informa al Director de la Unidad Médica y al Subdelegado Médico las orientaciones e informaciones, inconformidades, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de servicios, a fin de realizar acciones de mejora. Termina el procedimiento

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



14 "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

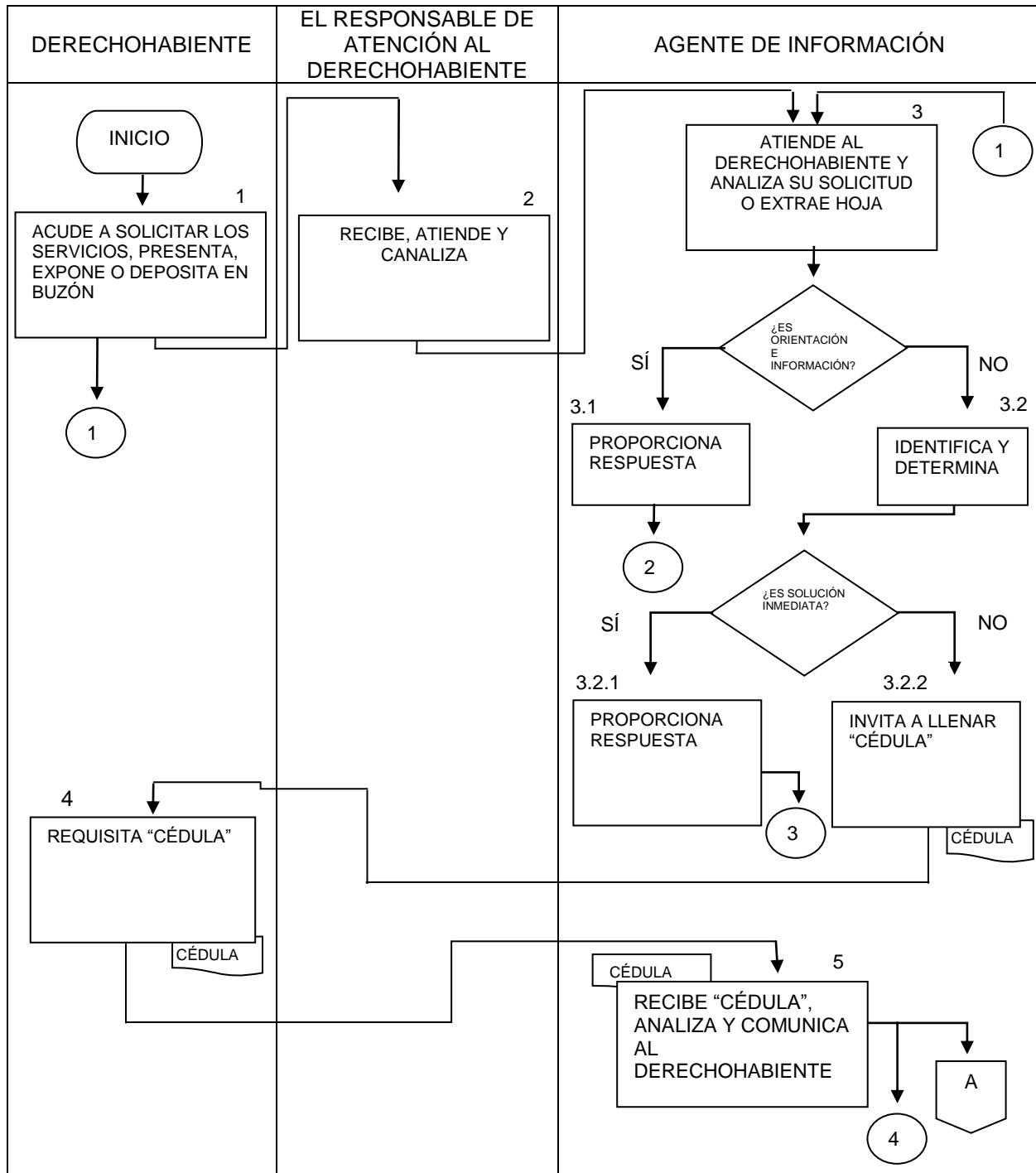
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

338

4. DIAGRAMA DE FLUJO





14 "ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

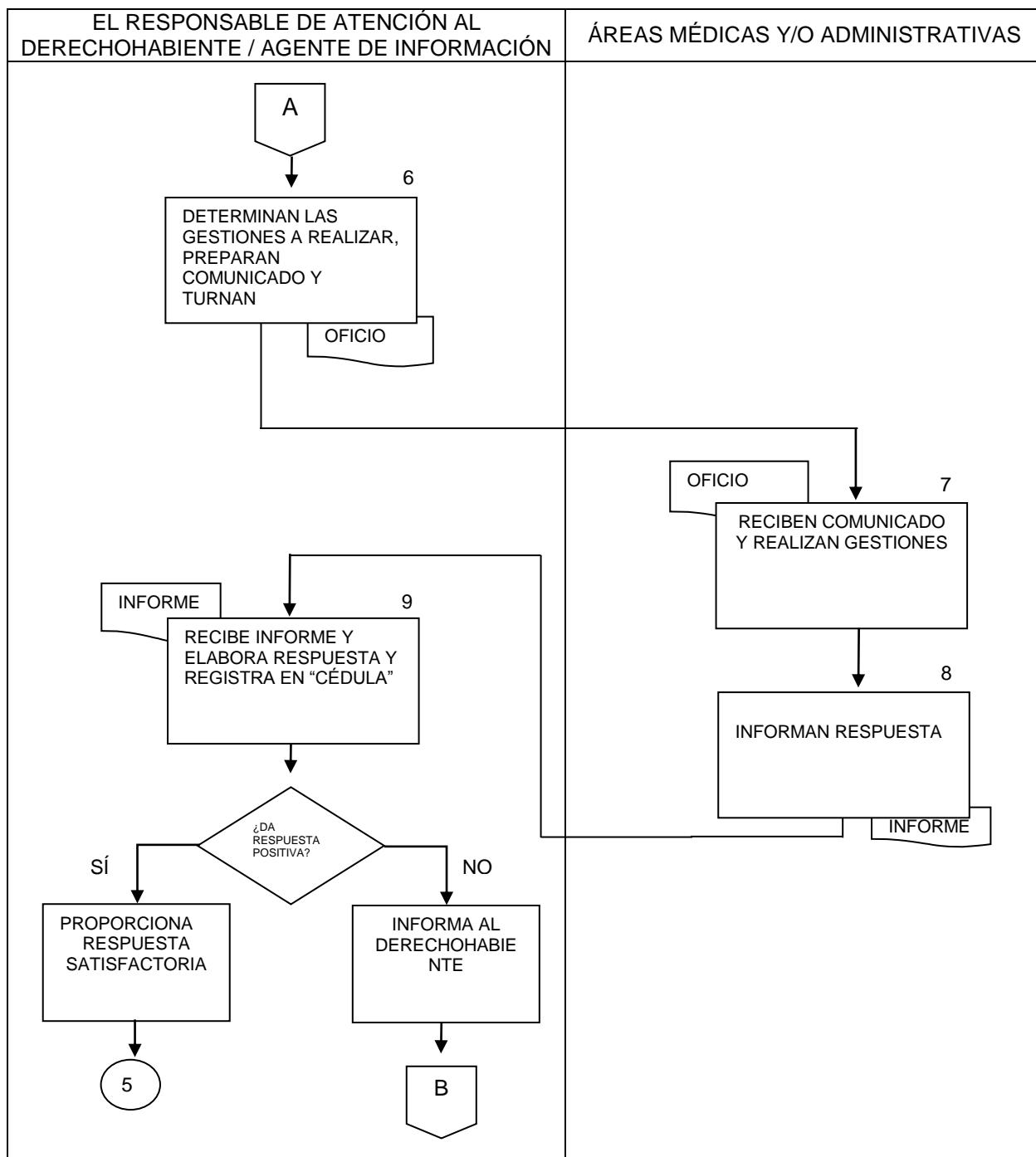
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

339

4. DIAGRAMA DE FLUJO





**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

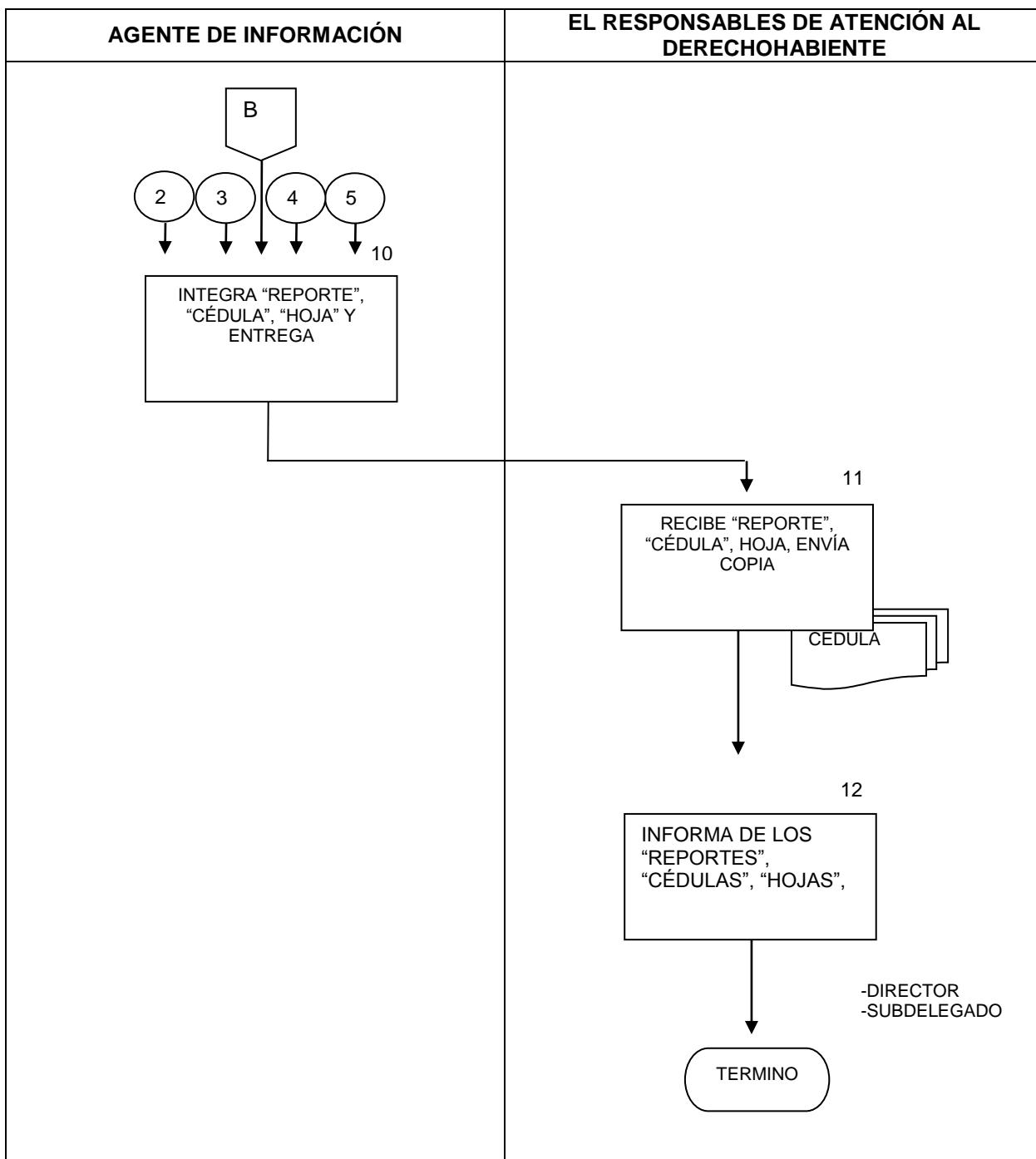
Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

340

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO





**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

341

5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Atención Interno	Manual	Fecha	12 meses	Libreta de Control	Jefes de Unidad

6. REFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none">◆ Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 1983 y sus reformas.◆ Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el D.O.F. el 6 de julio de 1988 y sus reformas.◆ Reglamento de las Delegaciones del ISSSTE, publicado en el D.O.F. el 1 de octubre de 1997 y sus reformas.◆ Manual de Organización de las Delegaciones Estatales y Regionales, publicado en el D.O.F. el 28 de mayo de 2004.◆ Manual de Procedimientos de las Delegaciones Tipo "A", "B", "C" y "D" del ISSSTE publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2004.◆ Manual Institucional de Prestaciones y Servicios a la Derechohabiencia, Acuerdo del Director General expedido en el D.O.F. el 3 de junio del 2003.◆ Directorio Institucional, Delegacional y Nacional de Servicios, Coordinación General de Comunicación Social.
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none">– Orientación e Información: situar, dirigir y canalizar al solicitante respecto al servicio, prestación o atención que desea obtener, y dotar al solicitante de los datos, noticias, fundamentos o detalles que precisa respecto a las prestaciones, servicios y atenciones que brinda el Instituto.– Inconformidades: es el resultado de actos u omisiones de carácter administrativo por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de servicios, seguros y prestaciones, a través de las cuales la derechohabiencia presuma una afectación a sus intereses.– Sugerencias: toda aquella propuesta, idea o acción que el derechohabiiente presente en beneficio de los servicios.– Felicitaciones: manifestación de satisfacción y/o reconocimiento a la labor o servicio recibido que emita el derechohabiiente– Solicitudes de servicio: aquella acción que busque el acceso al servicio de manera más ágil o expedita. Asistiendo en el acompañamiento que se da al derechohabiiente que por alguna razón o característica particular no puede realizar un trámite o proceso para recibir un servicio o prestación.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 “ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

342

8. ANEXOS	<ul style="list-style-type: none">I. Formato para “Reporte Mensual de las Orientaciones” Instructivo del “Reporte Mensual de las Orientaciones”J. Formato de la “Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente” Instructivo sobre la “Cédula de Registro y Atención al Derechohabiente”K. Formato para “Hoja de Buzón” Instructivo sobre “Hoja de Buzón”
-----------	---

9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio
	Todo el Documento	Procedimiento nuevo, se crearon políticas, se crearon actividades, Diagrama de flujo, Formatos.

Lic. Aurora Miranda Matus Jefa del Departamento de Coordinación de Módulos	Lic. Edith Negrete Toledo Jefa de Servicios de Orientación y Vinculación	Lic. René Fujiwara Apodaca Subdirector de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

343

8 ANEXOS



14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

344

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES



DELEGACIÓN:

CENTRO DE TRABAJO:

MES:

VIA:

DEPENDENCIA VISITADA:

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
	MASCULINO	TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
	MASCULINO	NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
	MASCULINO	PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
		FAMILIAR	
		JUBILADO	
PENSIONES	FEMENINO	NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
------------	------------	------------

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

345

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
FOVISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TURISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
SITYF	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
TOTAL GLOBAL			

Elabóro:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
---	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

346

ANEXO: A



REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES

DELEGACIÓN:

1

CENTRO DE TRABAJO:

2

MES:

3

VIA:

4

DEPENDENCIA VISITADA:

5

CAUSA	SEXO	TIPO DE SOLICIT.	TOTAL
6 MEDICINA PREVENTIVA	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	9
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	10
7 ENFERMEDADES Y MATERNIDAD	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
8 REHABILITACIÓN FÍSICA Y MENTAL	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
9 RIESGO DE TRABAJO	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
10 PENSIONES	FEMENINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	
	MASCULINO	FAMILIAR	
		JUBILADO	
		NO DERECHOHAB.	
		PENSIONADO	
		TRABAJADOR	

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
------------	------------	------------

21	12	2007
----	----	------

No. de Página

347

PRÉSTAMOS PERSONALES	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
SOCIALES Y CULTURALES	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
FOVISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
TURISSSTE	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
SITYF	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
UBICACIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS Y/O LOCALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	FEMENINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
	MASCULINO	FAMILIAR		
		JUBILADO		
		NO DERECHOHAB.		
		PENSIONADO		
		TRABAJADOR		
TOTAL GLOBAL			11	
12				
Elabóro:				



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	348

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES"		CLAVE: SAD-RMO
No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1.	DELEGACIÓN	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DELEGACIÓN ESTATAL O REGIONAL.
2.	CENTRO DE TRABAJO	SE ANOTARÁ EL CENTRO DE TRABAJO UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA.
3.	MES	SE ANOTARÁ EL MES CORRESPONDIENTE AL QUE SE REPORTA.
4.	VÍA	SE ANOTARÁ LA VÍA POR LA CUAL SE DIÓ ORIENTACIÓN E INFOMACIÓN, POR EJEMPLO: MÓDULO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO.
5.	DEPENDENCIA VISITADA	SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA QUE SE VISITÓ, ESTE ES EN EL CASO DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE COMO: AUDIENCIAS PÚBLICAS, EL ISSSTE ESTÁ CONTIGO, POR EJEMPLO.
6.	CAUSA	SE SELECCIONARÁ LA CAUSA DE ACUERDO AL TIPO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN QUE SE HAYA PROPORCIONADO.
7.	SEXO	SE MARCARÁ EL GENERO DEL DERECHOHABIENTE QUE SE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
8.	TIPO DE SOLICITANTE	SE SELECCIONARÁ EL TIPO DE SOLICITANTE AL QUE SE LE ESTÁ ORIENTANDO E INFORMANDO.
9.		SE REGISTRARAN POR MEDIO DE PALOTEO LAS ORIENTACIONES E INFORMACIONES QUE SE VAN DANDO DURANTE MES DE ACUERDO A LA CAUSA, GENERO Y TIPO DE SOLICITANTE.
10.	TOTAL	SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES REGISTRADAS, CONFORME A LA SELECCIÓN NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL SIGUIENTE CONCENTRADO: TOTALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES MENSUALES POR CAUSA, GENERO, TIPO TOTALES DE LAS CAUSAS TOTALES MENSUALES DE LAS CAUSAS TOTALES DEL GENERO TOTALES MENSUALES DEL GENERO TOTALES DEL TIPO DE SOLICITANTE TOTALES MENSUALES DEL TIPO DE SOLICITANTE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

349

**INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "REPORTE MENSUAL DE LAS
ORIENTACIONES"**

CLAVE: SAD-RMO

11.	TOTAL GLOBAL	<p>SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LAS ORIENTACIONES QUE SE REGISTRARON DURANTE EL MES.</p> <p>NOTA: POR MEDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE VERSIÓN SIAD, SE PODRÁN OBTENER EL TOTAL GLOBAL</p>
12.	ELABORA	<p>SE ANOTARÁ EL NOMBRE DEL RESPONSABLE QUE ELABORÓ EL REPORTE MENSUAL DE LAS ORIENTACIONES.</p>

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

350

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

Fecha: ____ / ____ / ____

Folio: _____

Tipo de Opinión

Inconformidad o Queja <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>	Denuncia a Servidor Público <input type="checkbox"/>
Sugerencia <input type="checkbox"/>	Solicitud de Servicio <input type="checkbox"/>	

Procedencia: _____

Descripción del Asunto:

Causa del Asunto:

Datos de la Unidad Involucrada:

Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: _____

Delegación del ISSSTE: _____

Servicio donde ocurrieron los hechos:

Personal implicado:

Datos del Solicitante

Tipo de Derechohabiente
Jubilado Pensionado Trabajador Familiar Sexo: M F

Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____

R.F.C. (Solicitante) _____ R.F.C. (Trabajador) _____

Domicilio: _____ Teléfono del Domicilio: _____
Teléfono del Trabajo: _____

Entidad Federativa: _____ Correo electrónico: _____

Delegación/Municipio: _____ Dependencia donde labora: _____

Código Postal: _____ Fecha de nacimiento: _____

Firma del Solicitante.

Firma del Responsable de
la recepción de la solicitud.

ACUSE DE RECIBIDO

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: _____

Tipo de Opinión: _____

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

351

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto:

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

Describir respuesta a la solicitud:

Nombre y Firma del Responsable

Lugar y Fecha de Respuesta:

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

352

ANEXO: B



**SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

1	Fecha: _____	3	Folio: _____
Tipo de Opinión			
Inconformidad o Queja <input type="checkbox"/>		Felicitación <input type="checkbox"/>	
Sugerencia <input type="checkbox"/>		Denuncia a Servidor Público <input type="checkbox"/>	
Solicitud de Servicio <input type="checkbox"/>			
4	Procedencia: _____		
Descripción del Asunto: _____			
5	_____		
Causa del Asunto: _____			
6	_____		
Datos de la Unidad Involucrada:			
7	Nombre de la Unidad Médica y/o Administrativa: _____		
Delegación del ISSSTE: _____			
Servicio donde ocurrieron los hechos: _____			
8	_____		
Personal implicado: _____			
9	_____		
Datos del Solicitante			
10	_____		
11	Tipo de Derechohabiente		
Jubilado <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>			Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
12			
13	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno
14	R.F.C. (Solicitante) <input type="checkbox"/>	R.F.C. (Trabajador) <input type="checkbox"/>	_____
15	_____		
16	Domicilio: _____		
17	Entidad Federativa: _____		
18	Delegación/Municipio: _____		
19	Código Postal: _____		
20	Teléfono del Domicilio: _____		
21	Teléfono del Trabajo: _____		
22	Correo electrónico: _____		
23	Dependencia donde labora: _____		
24	Fecha de nacimiento: _____		
25	Firma del Solicitante. _____		
26	Firma del Responsable de la recepción de la solicitud. _____		

ACUSE DE RECIBIDO

27

El presente acuse es un comprobante de recepción de su solicitud.

28 Fecha de Recepción: _____

Número de Folio: _____

29

30 Tipo de Opinión: _____



14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

353

ANEXO: B



SUBDIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE

31

32

SEGUIMIENTO

Tiempo aproximado de respuesta:

Turnado a la Unidad Involucrada:

Nombre del Responsable de dar respuesta:

Puesto:

33

TIEMPOS COMPROMETIDOS:

34

Describir respuesta a la solicitud:

35

Nombre y Firma del Responsable

36

Lugar y Fecha de Respuesta:

37

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año 21 12 2007	354

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE" CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1	FECHA	LA FECHA EN QUE SE REALIZA EL TRÁMITE SEÑALANDO EL DÍA, MES Y AÑO.
2	FOLIO	EL NÚMERO DE FOLIO SERÁ ALFANUMÉRICO PARA IDENTIFICAR A LA UNIDAD QUE REGISTRA LA CÉDULA, EL NÚMERO CONSECUITIVO DEL ASUNTO, ASÍ COMO EL AÑO CORRESPONDIENTE, EJEMPLOS: <u>PARA UNIDADES DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> UADNVL/0001/05 (UNIDAD EN NUEVO LEÓN) <u>PARA DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL D.H. Y COMUNICACIÓN SOCIAL:</u> DADTLX/0001/05 (DEPARTAMENTO EN TLAXCALA) <u>HOSPITALES REGIONALES:</u> HRMTY/0001/05 (HOSPITAL REGIONAL MONTERREY) <u>HOSPITALES GENERALES:</u> HGDAF/0001/05 (HOSPITAL GENERAL DARÍO FERNÁNDEZ) <u>CLÍNICAS HOSPITAL:</u> CHCHI/0001/05 (CLÍNICA HOSPITAL CHILPANCINGO) <u>CLÍNICAS DE ESPECIALIDADES:</u> CEDEN/0001/05 (CLÍNICA DE ESPECIALIDADES DENTALES) <u>CLÍNICAS DE MEDICINA FAMILIAR:</u> CMFPER/0001/05 (CLÍNICA DE MEDICINA FAMILIAR PERÚ)
3	TIPO DE OPINIÓN	UNA (X) EN EL TIPO DE OPINIÓN QUE PRESENTA EL DERECHOHABIENTE.
4	PROCEDENCIA	SELECCIONAR LA PROCEDENCIA DEL ASUNTO DE ACUERDO AL CATÁLOGO ADJUNTO
5	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO	DE MANERA RESUMIDA, LA FORMA EN QUE SE ORIGINARON LOS EVENTOS QUE DIERON LUGAR A LA INCONFORMIDAD, QUEJA O SUGERENCIA.
6	CAUSA DEL ASUNTO	CON RELACIÓN AL TIPO DE OPINIÓN, PONER LA CAUSA QUE CORRESPONDE AL ASUNTO DE ACUERDO A LOS CATÁLOGOS EXISTENTES EN SIAD. EN EL CASO DEL TIPO DE OPINIÓN <i>DENUNCIA A SERVIDOR PÚBLICO</i> LA CAUSA SERÁ ESA.
7	NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA Y/O ADMINISTRATIVA	EL NOMBRE DE LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN O SOLICITUD DE SERVICIO. EJEMPLO: HOSPITAL REGIONAL 1º DE OCTUBRE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN SOCIAL		TIPO B
--	--	--------



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

355

**INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE"** CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
8	DELEGACIÓN DEL ISSSTE	LA DELEGACIÓN REGIONAL O ESTATAL CORRESPONDIENTE DONDE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, U OTROS. EJEMPLO: DELEGACIÓN ZACATECAS. NO PONER LA DELEGACIÓN CUANDO SE TRATE DE UN HOSPITAL REGIONAL.
9	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS	EL NOMBRE DEL SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS QUE GENERARON LA SOLICITUD DE SERVICIO. ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN, INCONFORMIDAD O QUEJA, SUGERENCIA, FELICITACIÓN. EJEMPLO: SERVICIO DE CARDIOLOGÍA. TOMAR EL CATÁLOGO UTILIZADO EN SIAD.
10	PERSONAL IMPLICADO	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE FUE OBJETO DE LA SUGERENCIA, FELICITACIÓN, SOLICITUD DE SERVICIO, INCONFORMIDAD O QUEJA.
11	TIPO DE DERECHOHABIENTE	EL TIPO DE SOLICITANTE QUE SOLICITA EL SERVICIO, QUEJA O SUGERENCIA, CONFORME A LAS CATEGORÍAS INDICADAS EN EL FORMATO.
12	SEXO	EL SEXO DEL DERECHOHABIENTE, UNA (M) PARA EL SEXO MASCULINO Y UNA (F) PARA EL SEXO FEMENINO.
13	NOMBRE DEL SOLICITANTE	EL NOMBRE COMPLETO DEL DERECHOHABIENTE QUE SOLICITA LOS SERVICIOS, INCLUYENDO EL NOMBRE(S), APELLIDO PATERNO Y APELLIDO MATERNO, SIENDO ESTE EL INVOLUCRADO O AFECTADO DIRECTO.
14	RFC TRABAJADOR	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL DERECHOHABIENTE TITULAR (SEA O NO EL SOLICITANTE DIRECTO)
15	RFC SOLICITANTE	EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES DEL LA PERSONA SOLICITANTE DIRECTA (SEA O NO EL DERECHOHABIENTE TITULAR)
16	DOMICILIO	EL DOMICILIO DONDE HABITA EL DERECHOHABIENTE INDICADO EN EL APARTADO DE NOMBRE DEL SOLICITANTE, INCLUYENDO EL NOMBRE DE LA CALLE Y DE LA COLONIA O BARRIO Y EL NÚMERO EXTERIOR E INTERIOR SI LO HUBIERE.
17	ENTIDAD FEDERATIVA	ENTIDAD FEDERATIVA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO DEL SOLICITANTE
18	DELEGACION MUNICIPIO	O JURISDICCIÓN POLÍTICA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

356

**INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE"** CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
19	CÓDIGO POSTAL	EL CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE.
20	TELÉFONO DEL DOMICILIO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL DOMICILIO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
21	TELÉFONO DEL TRABAJO	EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL TRABAJO DEL DERECHOHABIENTE INCLUYENDO LA CLAVE LADA, EJEMPLO: 01 55 5888 9900
22	CORREO ELECTRÓNICO	LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DEL DERECHOHABIENTE, SI LO TIENE; EJEMPLO: vfox@presidencia.gob.mx
23	DEPENDENCIA DONDE LABORA	LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS PODERES DE LA UNIÓN Y DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL; AL IGUAL QUE LAS DE LOS ESTADOS Y MUNICIPIOS QUE SE INCORPOREN AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL, DONDE LABORE EL DERECHOHABIENTE TITULAR.
24	FECHA DE NACIMIENTO	LA FECHA DE NACIMIENTO DEL DERECHOHABIENTE.
25	FIRMA DEL SOLICITANTE.	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL SOLICITANTE.
26	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL RESPONSABLE DE RECIBIR LA SOLICITUD.
27	ACUSE DE RECIBIDO	ÁREA DESPRENDIBLE QUE DEBERÁ SER ENTREGADA AL SOLICITANTE COMO COMPROBANTE DE RECEPCIÓN
28	FECHA DE RECEPCIÓN	LA FECHA EN QUE SE RECIBE LA SOLICITUD ANOTANDO, EL DÍA, MES Y AÑO. EJEMPLO: 10/10/04
29	NÚMERO DE FOLIO	REPITE EL REGISTRO ALFANUMÉRICO INDICADO EN EL ÁNGULO SUPERIOR DERECHO DEL ANVERSO.
30	TIPO DE OPINIÓN	EL TIPO DE SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
31	TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA	EN EL ESPACIO CORRESPONDIENTE EL TIEMPO APROXIMADO EN QUE ESTIMA SE PUEDE OFRECER UNA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
32	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

357

**INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "CÉDULA DE REGISTRO Y ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE"** CLAVE: SAD-CRAD

NO.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
33	PUESTO	LA DENOMINACIÓN DEL PUESTO DEL RESPONSABLE DE DAR LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
34	TIEMPOS COMPROMETIDOS	LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, SEÑALANDO SI EXISTE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.
35	DESCRIBIR RESPUESTA A LA SOLICITUD	DE MANERA BREVE LA RESPUESTA QUE SE OFRECE A LA SOLICITUD DEL DERECHOHABIENTE.
36	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	EL NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE OTORGAR LA RESPUESTA AL DERECHOHABIENTE.
37	LUGAR Y FECHA DE LA RESPUESTA	EL LUGAR Y LA FECHA DONDE SE OTORGA LA RESPUESTA.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

358

ANEXO: C



Subdirección de Atención al Derechohabiente

Hoja de Buzón

Folio

Fecha:
Dia/Mes/Año/

Nombre del usuario:



Jubilado Pensionado Sexo: H M
Familiar Trabajador Edad: _____

Domicilio (comenzando por calle y número)

Ciudad:

Teléfono:



Felicitación



Inconformidad



Sugerencia



Solicitud de servicio

RFC

¡gracias!

Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B



14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES

UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

359

ANEXO: C



Subdirección de Atención al Derechohabiente

2

Fecha:
Día/Mes/Año/

1

Folio

3

Nombre del usuario:

Jubilado Pensionado Sexo: H M

Familiar Trabajador Edad: _____

4

Domicilio (comenzando por calle y número)

Ciudad: _____ Teléfono: _____

5



Felicitación



Inconformidad



Sugerencia



Solicitud de servicio

RFC

6



MOAD

¡gracias!

Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente



**14 "ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE 2º NIVEL DE
ATENCIÓN A LA SALUD"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
DELEGACIONES**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL
DERECHOHABIENTE Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día Mes Año

21 12 2007

No. de Página

360

INSTRUCTIVO DEL FORMATO: "HOJA DE BUZÓN"

CLAVE: SAD-HB

No.	NOMBRE	DEBE ANOTARSE
1	FOLIO:	SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE FOLIO EN ORDEN CONSECUTIVO, DE ACUERDO A LAS HOJAS REQUISITADAS POR LOS DERECHOHABIENTES. POR EJEMPLO: 01, 012, 0785, ETC.
2	FECHA	SE ANOTARÁ LA FECHA DÍA/MES/AÑO CORRESPONDIENTE AL LLENADO DE LA "HOJA DE BUZÓN".
3	NOMBRE DEL USUARIO:	SE ANOTARÁ EL NOMBRE Y LOS APELLIDOS DEL QUE SUSCRIBE LA "HOJA DE BUZÓN", ASÍ COMO MARCAR EL TIPO DE DERECHOHABIENTE, SEXO Y EDAD.
4	DOMICILIO:	SE ANOTARÁ EL DOMICILIO COMPLETO, CIUDAD Y TELÉFONO.
5		SE MARCARÁ EL TIPO DE OPINIÓN Y SE DESCRIBIRÁ EL MOTIVO DE LA ATENCIÓN, EN CASO DE NO SER SUFICIENTE EL ESPACIO OCUPAR LA PARTE TRASERA DE LA CÉDULA O EN SU DEFECTO ANEXAR OTRA HOJA O ESCRITOS DEL ANTECEDENTE.
6	RFC:	SE ANOTARÁ EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE QUIEN SUSCRIBE LA "HOJA DE BUZÓN".

UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE
Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TIPO B

