

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	1 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

Índice

1. Objetivo
2. Fundamento legal
3. Glosario
4. Disposiciones generales
5. Lineamientos

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	2 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

1. Objetivo

Establecer los lineamientos que deben seguir las Unidades de Atención al Derechohabiente de todo el país en cuanto a la atención de opiniones recibidas a través de los diversos canales de captación con los que cuenta el ISSSTE para brindar una atención oportuna, eficaz, homogénea y coordinada a los usuarios de los servicios y prestaciones del Instituto.

2. Fundamento legal

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2019, Artículo 14, correspondiente a las atribuciones de la Dirección Normativa de Supervisión y Calidad.

Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2010, numeral 1.3 del apartado IV. Estructura Orgánica, relativo a las funciones de la Subdirección de Atención al Derechohabiente.

3. Glosario

DNSC: Dirección Normativa de Supervisión y Calidad.

Buzón de opinión: Medio de captación fijo e instalado en unidades prestadoras de servicio, que consta de formatos establecidos para que los usuarios emitan peticiones de manera escrita, y las depositen a fin de que estas sean atendidas.

Medios de captación: Los diversos canales de recepción de opiniones e inconformidades con los que cuenta la Subdirección de Atención al Derechohabiente y se enumeran a continuación:

- Módulos de orientación.
- Buzones de opinión.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	3 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

- Facebook.
- Twitter.
- Correo electrónico.
- Presidencia de la República.
- Atención telefónica.
- GOB.MX.

MOAD: Módulo de Orientación y Atención al Derechohabiente, es el espacio para que los usuarios puedan acercarse con el personal que orienta y atiende las peticiones e inconformidades.

Petición: Solicitud expresa del usuario donde manifiesta ante las instancias correspondientes del Instituto sus inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio, mismos que, siempre y cuando se formulen de manera respetuosa, ameritan una respuesta por escrito de la autoridad.

Existen varios tipos de petición, clasificados de la siguiente manera:

- **Inconformidad:** Es el resultado de actos u omisiones por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios, a través de las cuales los usuarios presumen una afectación a sus intereses y/o persona.
- **Reconocimiento:** Manifestación de la satisfacción de la labor o servicio recibido que emita el derechohabiente.
- **Sugerencia:** Toda aquella propuesta, idea o acción que el derechohabiente presente en beneficio de los servicios.
- **Solicitudes de servicio:** Aquella acción que busque el acceso al servicio de manera más ágil o expedita, como la asistencia de acompañamiento al derechohabiente que por alguna razón o característica particular no puede realizar un trámite o proceso para recibir un servicio o prestación.
- **Orientación:** Situar, dirigir y canalizar al usuario respecto al servicio, prestación o atención que desea obtener y dotar al mismo, de los datos,

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	4 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

noticias, fundamentos o detalles que precisa respecto a los seguros, prestaciones y servicios que ofrece el Instituto.

Pro persona: Principio de género neutro que reconoce, en su interpretación más extensiva, la protección así como el ejercicio de los derechos de la persona sobre la que se refiere.

SAD: Subdirección de Atención al Derechohabiente.

SIDAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana, de Presidencia de la República.

SINAPP: Sistema Nacional de Atención a Peticiones y Planteamientos.

Unidades médicas desconcentradas: El Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, los Hospitales Regionales y los de Alta Especialidad.

Unidades Prestadoras del Servicio: los consultorios auxiliares, unidades y clínicas de medicina familiar, clínicas de especialidades, clínicas hospital, hospitales generales, hospitales regionales, Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, Unidades Administrativas de Prestaciones Económicas, Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, Velatorios, Centros Deportivos, Recreativos, Culturales, y cualquier otro a través del cual se otorguen los seguros, prestaciones y servicios a los Derechohabientes.

UADYCS: Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

4. Disposiciones generales

Esta guía operativa es de observancia obligatoria para la atención de las inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio, captadas a través de los siguientes medios y áreas de atención al derechohabiente:

- Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en todo el país.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	5 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

- Áreas de atención al Derechohabiente ubicadas en Unidades Prestadoras de Servicios.
- Coordinación de Servicios de Atención al Derechohabiente de Unidades Médicas Desconcentradas.
- Departamento de Atención ciudadana (atención ciudadana, Presidencia de la República y redes sociales).
- ISSSTE-Tel.
- Módulos de orientación y atención al derechohabiente.

5. Lineamientos

1. Los funcionarios encargados de la atención en los diversos medios de captación con los que cuenta la Subdirección de Atención al Derechohabiente deberán recibir y registrar en el Sistema Nacional de Atención a Peticiones y Planteamientos todas las opiniones (inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio) sobre los trámites y servicios que presenten los derechohabientes.

En el caso de los buzones de opinión, se deberán recopilar, al menos dos veces, por semana las peticiones depositadas en ellos. El responsable del seguimiento a las peticiones formuladas en las “hojas de buzón” deberá comunicar al derechohabiente vía telefónica y/o escrita que su petición fue recibida y se encuentra en proceso de atención.

2. El funcionario responsable deberá analizar la pretensión o la solución propuesta por el derechohabiente e identificar de inmediato los casos que por su importancia requieran de la atención particular, inmediata y coordinada de las áreas competentes, a fin de proporcionar una atención oportuna.

Algunos ejemplos de casos que requieren atención inmediata son:

a) Código infarto.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	6 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

- b) Urgencias médicas.
 - c) Traslados de pacientes graves.
3. El responsable deberá verificar que los datos sean correctos, completos y claros; en caso de que la información del derechohabiente esté incompleta, se deberá contactar a la persona para completarlos. De no ser posible lo anterior, se dará seguimiento a la inconformidad buscando la mejor solución para el afectado.
- Los datos indispensables para dar trámite oportuno a las solicitudes son:
- a) Nombre completo de la persona que presenta la opinión.
 - b) Nombre del personal del Instituto implicado en la opinión.
 - c) Domicilio completo (calle, números interior y exterior, colonia y código postal), con el fin de contar con la información necesaria en caso de que se decida enviar la respuesta al derechohabiente por correo postal.
 - d) Número telefónico.
 - e) Correo electrónico personal o de algún familiar.
4. Canalizar las peticiones a las áreas involucradas y coordinar con los distintos enlaces del Instituto el seguimiento de estas hasta su conclusión.
5. Dar seguimiento oportuno e imparcial a todas las opiniones en un lapso no mayor a **3 días hábiles**, a partir de la canalización a las unidades administrativas y médicas competentes, integrando toda aquella información necesaria para el esclarecimiento de los hechos y acciones que se hayan generado para su atención.

Todas las opiniones deberán ser atendidas con prontitud para dar una respuesta oportuna al promovente, y aplicando el principio *pro persona*.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	7 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

6. En caso de no recibir respuesta, el responsable realizará un **primer recordatorio** para que la unidad administrativa o médica competente responda en un plazo de **2 días hábiles**.
7. Si vence el plazo y no se ha dado respuesta, se emitirá un **segundo recordatorio** que deberá ser atendido en un plazo no mayor a **24 horas, considerando días hábiles**.
8. Si después de haber emitido el segundo recordatorio no se cuenta con la respuesta, la Unidad de Atención al Derechohabiente dará aviso del incumplimiento -mediante oficio- al Superior Jerárquico del área correspondiente para que intervenga y resuelva conforme a sus atribuciones en un plazo no mayor a tres días hábiles.
9. Las áreas a las que se canalicen las peticiones de los derechohabientes contarán únicamente con dos días para informar, de manera formal, si la petición no se encuentra en el ámbito de su competencia.
10. En el caso de asuntos que por su naturaleza la respuesta requiera más tiempo del estipulado, deberá informarse directamente a la Subdirección de Atención al Derechohabiente y establecer contacto con el peticionario para informarle sobre el avance en las gestiones.
11. En los casos considerados en el numeral 10, la Subdirección de Atención al Derechohabiente acordará con el área responsable del seguimiento medidas para coadyuvar en la pronta resolución de la solicitud.
12. Verificar que la respuesta a la inconformidad esté redactada con lenguaje claro y sencillo, esté debidamente fundamentada y sea congruente con lo solicitado por el peticionario.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	8 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

Dicha respuesta deberá contener los datos del servidor público que la emite, nombre y cargo, así como números telefónicos de contacto.

13. Toda respuesta al derechohabiente deberá ser revisada y firmada o rubricada por el Director o Encargado de la Unidad.
14. Al contar con la respuesta emitida por el área administrativa o médica correspondiente, se deberá notificar al derechohabiente en un periodo no mayor a dos días hábiles.

Se deberá transmitir dicha respuesta vía telefónica y/o escrita -ya sea por correo electrónico o correo postal-, de acuerdo con las posibilidades de comunicación que se disponga y de los datos proporcionados por el peticionario para su localización.

Con el fin de brindar el seguimiento necesario a cada petición, en caso de que el peticionario no sea localizado transcurrido un periodo de 10 días posteriores a la emisión de la respuesta o debido a la falta de datos para la entrega de esta, tanto el área receptora como el área responsable de responder al peticionario deberán resguardar una copia de la respuesta, a fin de que dicho documento esté disponible en caso de que la persona interesada acuda por ella.

Para otorgar la respuesta de forma física, se solicitará al peticionario acreditar su personalidad mediante identificación oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional); en caso de que sea información de una tercera persona, deberá presentar una carta poder simple firmada por quien presentó la petición y/o inconformidad, junto con una copia de identificación de dicha persona.

15. El funcionario responsable deberá concluir y cerrar la petición en el SINAPP, adjuntando la respuesta emitida para su atención y demás documentos comprobatorios de notificación al peticionario.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	9 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

Se deberá integrar todos aquellos comunicados o acciones que se hayan generado para la debida atención, tanto documentos físicos como electrónicos para elaborar un expediente que será resguardado por la Unidad de Atención al Derechohabiente, para futuras referencias.

En el caso específico de las peticiones recibidas a través de Presidencia de la República, la petición no podrá considerarse concluida en el SIDAC si las áreas resolutorias no envían comprobante de que el Derechohabiente ha sido notificado, junto con la respuesta, a través de correo electrónico, postal o de forma presencial solicitando firma de recibido en el documento de respuesta que se le entrega.

16. Se deberá garantizar durante todo el proceso de resolución de inconformidad la protección de datos personales conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
17. Con la información registrada en el Sistema Nacional de Atención a Peticiones y Planteamientos, las Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social, en conjunto con los agentes de información, serán los encargados de presentar un informe pormenorizado mensual obligatorio sobre las problemáticas, respuestas y soluciones brindadas de cada una de las solicitudes e inconformidades. Dicho informe se hará llegar a la SAD en los primeros diez días de cada mes. **(Anexo 1).**
18. La Dirección Normativa de Supervisión y Calidad, a través de la Subdirección de Atención al Derechohabiente, integrará informes, reportes y estadísticas a fin de identificar problemas y tendencias recurrentes a fin de proporcionar a los Órganos de Gobierno, Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas del Instituto información útil para la toma de decisiones y la mejora continua en los servicios y prestaciones que brinda el Instituto a su población usuaria.
19. Supervisar el cumplimiento de las actividades establecidas para los diferentes enlaces de atención al derechohabiente.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	10 de 10
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes		Revisión:	2
		Fecha de elaboración:	26/11/2020

20. Las demás que señale la Ley, el Estatuto Orgánico del Instituto, así como las que le encomiende la o el superior jerárquico en materia de atención y orientación a la derechohabencia.

Juan Ramón Castillo Rivera Jefe de Departamento de Fomento a la Participación Social	Lic. Óscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó