



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

## PROBLEMATICA DE LA TRAMITACION DE PENSIONES EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

SEMINARIO DE INVESTIGACION  
ADMINISTRATIVA  
ASESOR; L. A. E. y C. P.  
MANUEL RAÑAL LUÑA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
PRESENTA  
Primavera del Consuelo Ortizgris Meixueiro

MEXICO 1977

8794



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Madre:

Para tí que eres la persona a quien más admiro, respeto y quiero y por quien -- realmente me siento tan orgullosa; recibe todo mi agradecimiento y cariño.

Padre:

Aunque físicamente no estés conmigo, -- te tengo presente en todo momento y -- ahora, en estos momentos que representan tanta importancia en mi vida, por ser la culminación de mi carrera profesional, te siento más cerca de mí. Con todo mi amor para tí.

Hermanos:

A través de sus consejos y motivaciones me ayudaron a lograr esto que para mí -- representa uno de mis máximos objetivos. Mi agradecimiento y cariño para ustedes.

**Sr. Lauro Fernández A:**

Usted que fué la persona que tanto me ayudó en la elaboración de esta tesis, y de quien sólo he recibido-afecto y estímulos; mi eterno agradecimiento para usted.

**L.A.E. y C.P. Manuel Rañal L.**

Por el interés y ayuda que me brindó al asesorar esta investigación, reciba mi más sincero agradecimiento.

## INDICE

	Páginas
Introducción	
Antecedentes	1
Capítulo 1	
Descripción de los problemas que existen en la tramitación de pensiones:	7
1.1. A nivel de recepción de solicitudes	8
1.2. A nivel de integración de expedientes	10
1.3. A nivel de cálculo de la pensión	12
1.4. A nivel de pago inicial o provisional	13
1.5. A nivel de casos terminados	14
1.6. A nivel de normas	15
Capítulo 2	
Procedimientos para llegar a la aplicación de un sistema para el pago oportuno de pensiones:	17
2.1. Objetivos	18
2.2. Políticas	19
2.3. Actividades a realizar:	
2.3.1. Normativas	21
2.3.2. Administrativas	24
2.3.3. Programación	26
2.3.4. Recursos Humanos	29
2.3.5. Recursos Materiales	33
Apendice:	47
Muestras de plazos de trámite de expedientes de pensión.	48
Conclusiones	51
Bibliografía	54

## INTRODUCCION

Para hablar del Seguro Social es necesario primeramente definir su concepto, haciendo notar la diferencia que existe entre seguridad social como un todo, mientras que el Seguro Social es parte de la misma.

Por lo tanto el Seguro Social es parte de la seguridad social, que va encaminado hacia la protección de los trabajadores en contra de las contingencias económicas, sociales y de salud, que no pueden ser cubiertas por los ingresos regulares del presupuesto ordinario de un trabajador.

Es interesante saber la importancia que tiene el Instituto en relación con las empresas, para la obtención de beneficios que coadyuven el logro de los objetivos deseados, y tener un margen de seguridad para los recursos humanos, ya que el aspecto humano es el fundamento esencial en que se expresa y actúa la vida so-

cial, como lo es también el papel del Licenciado en Administra --  
ción en esta investigación; ya que el Instituto Mexicano del Se--  
guro Social al tratar de resolver los problemas que causen demo--  
ra de tramitación de pensiones beneficia grandemente al trabaja--  
dor, pues siendo menor el tiempo de trámite, sus prestaciones --  
serán otorgadas en un plazo menor, lográndose con esto situacio--  
nes favorables para ambos casos, puesto que el trabajador al ser  
ayudado se siente mejor en su trabajo y es motivo para que sus -  
labores en el mismo sean más eficientes, lo cual para un adminis  
trador, resulta de suma importancia.

Ahora bien, el Instituto otorga prestaciones económicas, las cua--  
les están divididas en cuatro grandes grupos que son:

- . Subsidios
- . Ayudas para gastos de funeral
- . Pensiones (Por riesgos de trabajo y por causa ajena a riesgos -  
de trabajo)
- . Ayudas para gastos de matrimonio.

De las cuales a mí en lo personal me ha interesado el grupo de --  
las pensi ones, que vienen a ser la parte principal de la distribu-

ción que otorga el Seguro Social como prestación económica y de las que hablaré más adelante, pero no sin antes mencionar que -- son una ayuda que no sustituyen al salario, por lo cual es de primordial importancia que las mismas lleguen al poder de los interesados lo más pronto posible, para no mermar su condición económica.

Debido a esto, las autoridades del Instituto han querido mejorar -- la imagen del mismo, preocupándose por abatir lo más que sea posible los tiempos de tramitación, llevando a cabo un programa de trabajo para lograr el trámite y pago oportuno de pensiones a nivel nacional, en el que se pretende pagar anticipos a cuenta de pensión en un plazo mínimo. Y es debido a lo anterior mi interés por desarrollar los resultados de esta investigación.

## ANTECEDENTES

El 19 de enero de 1943 fué aprobada la Ley del Seguro Social Mexicano, para cubrir los riesgos de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y maternidad, invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.

Durante los gobiernos de los Generales Abelardo L. Rodríguez y Lázaro Cárdenas se designaron comisiones encargadas de elaborar proyectos de Ley del Seguro Social, los cuales constituyeron, entre otros, los antecedentes más importantes para la Ley del Seguro Social en el año de 1943, promulgada durante el régimen del General Avila Camacho.

En el año de 1944 fué cuando se empezaron a dar las prestaciones por riesgos de trabajo, enfermedades, maternidad y el seguro de invalidez, vejez, cesantía y muerte.

Entre 1947 y 1948 se hicieron algunas reformas a la ley original, - en las cuales el seguro de enfermedades no profesionales y maternidad constituían la característica esencial del sistema mexicano, ya que representaban y siguen representando uno de los más generosos esfuerzos realizados en el terreno de la protección de la familia.

Con el tiempo se siguieron haciendo reformas a la Ley, entre las cuales cabe señalar: Entre los años de 1949-1955 se previno que ninguna pensión mensual, por riesgo laboral acontecido, fuera inferior a \$50.00., estableciéndose que de no alcanzar ese límite, - aquella se transformaría en una indemnización global. Esto se debió a que las pensiones inferiores a \$50.00 mensuales eran insuficientes para satisfacer las necesidades que debían cumplir.

En la pensión de invalidez se reducen a 150 cotizaciones semanales las 200 que fijaba la Ley original; en la de vejez a 500 cotizaciones semanales las 700 que se exigían anteriormente; y en la de muerte a 150 semanas las 200 vigentes con anterioridad.

La ayuda para casos de fallecimiento otorgada a los familiares -- del asegurado era insuficiente, pues la limitaba a \$250.00. En --

cambio, se proponía pagar un mes de salario promedio del grupo - de cotización correspondiente, sin que en ningún caso fuera menor de \$500.00

Todas estas reformas que se han hecho hasta la fecha, han tenido el propósito de avanzar hacia una seguridad social que sea integral, en el doble sentido de mejorar la protección de la parte principal de los trabajadores asegurados y de extenderla a grupos humanos no sujetos a relaciones de trabajo.

A pesar de los avances que durante tantos años se han conseguido en este aspecto, en la actualidad solo comprende a una cuarta parte de la población del país.

Finalmente, la iniciativa mejora las pensiones por invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y para los beneficiarios de los -- asegurados y pensionados fallecidos, sin elevar la prima que para el financiamiento de este ramo del seguro se estableció en la -- Ley de 1943 y que equivale al 6% de los salarios.

La iniciativa introduce para este ramo un sistema de redistribu -- ción del ingreso, al otorgar importantes incrementos en las pen--

siones derivadas de salarios bajos y aumentos moderados para -- las que provengan de salarios más altos.

Por efecto de la elevación de la cuantía básica de las pensiones - y del mejoramiento de los incrementos anuales, los asegurados de más bajos salarios con 30 años de servicios, alcanzarán a los se-- senta y cinco años de edad pensiones equivalentes al 75% del sa-- lario base del cálculo, superando en forma substancial el 54% que, en las mismas condiciones, obtienen actualmente.

Para mejorar la situación económica de los pensionados, se intro-- ducen nuevas asignaciones familiares. Una de ellas es en favor - de la esposa o concubina, equivalente al 15% de la cuantía de la-- pensión; otra es la que con importe igual al 10% se establece en - favor del padre y la madre del pensionado si dependieran económi-- camente de él y no tuviese esposa o concubina, ni hijos con dere-- cho a recibirla.

Asimismo, se otorga al pensionado por invalidez, vejez o cesan-- tía en edad avanzada, una ayuda asistencial igual al 15% de la -- pensión, cuando no tenga esposa o concubina, ni hijos o ascen-- dientes con derecho. Esta ayuda asistencial se reduce al 10% ---

cuando tenga un ascendiente con derecho a recibir asignación .

Las reformas propuestas en diciembre de 1970 elevaron el tope --  
mínimo de las pensiones por invalidez y vejez, de \$150.00 a ---  
\$450.00 mensuales. Ahora se propone aumentarlo a \$600.00 men--  
suales. En un lapso de dos años, muchos miles de pensionados --  
disfrutarán de ingresos cuatro veces superiores a los que recibían-  
en diciembre de 1970.

Asimismo, las pensiones serán revisadas cada cinco años a partir  
de su otorgamiento, para incrementarse en un 10% si su monto fue-  
ra igual o inferior al salario mínimo general que rija en el Distrito-  
Federal y en un 5% si resultara superior.

Se precisa mejor la disposición del artículo 85 de la Ley vigente, -  
relativa a los casos en que se tiene derecho al disfrute de dos c más  
pensiones generadas en el ramo de invalidez, vejez, cesantía en -  
edad avanzada y muerte, y se amplía el margen para su disfrute, -  
del 80% al 100% del salario mayor base de cálculo de sus cuantías.

Igualmente, se introduce como reforma a lo establecido en el artí-  
culo 86 de la Ley actual, el disfrute simultáneo de pensiones de -

este ramo y del de riesgos de trabajo - si se tuviera derecho a --  
ambas - con la única limitación de que la suma de sus cuantías --  
no exceda del ciento por ciento del salario mayor de los que sir--  
vieron de base para el cálculo de las mismas. Esta innovación --  
permitirá que, en la casi totalidad de los casos, el asegurado que  
haya sufrido un riesgo de trabajo, perciba pensión por la incapacid  
dad permanente que tuviera e íntegramente, también la que le co--  
rrespondiera por invalidez, vejez o cesantía en edad avanzada.

Los asegurados que dejen de pertenecer al régimen del seguro ---  
obligatorio, conservarán los derechos a pensiones que en este --  
ramo tuvieran adquiridos por un período igual a la cuarta parte del  
tiempo cubierto por sus cotizaciones semanales, que en ningún --  
caso, serán menor de doce meses. Este lapso ha sido aumentado -  
en favor de los asegurados en relación con el que actualmente se-  
ñala la Ley.

## CAPITULO 1

### DESCRIPCION DE LOS PROBLEMAS QUE EXISTEN EN LA TRAMITACION DE PENSIONES.

En este capítulo mencionaré los problemas que se presentan en la tramitación de pensiones, problemas que con el tiempo han ido disminuyendo debido al interés que se ha tenido, por renovar los sistemas establecidos.

Además, hago pequeños comentarios en los que planteo situaciones que podrían contribuir para disminuir este tipo de problemática.

### 1.1. A NIVEL DE RECEPCION DE SOLICITUDES

- . Falta de orientación a los solicitantes de pensión, sobre los trámites que deben realizar y la documentación que deben presentar.
- . Deficiente integración de las solicitudes de pensión a nivel de recepción.
- . Concentración de altos volúmenes de recepción.

#### COMENTARIO:

Pienso que para mejorar la orientación a los solicitantes de pensión sería necesario planear bien la información que se va a dar. Deben ser convertida en datos pertinentes y utilizables, lo cual requiere discriminar, seleccionar, relacionar cuidadosamente y clasificar, lográndose así una información adecuada y clara.

Es de suma importancia saber si las personas están comprendiendo la información, para lo cual es necesario saberla comunicar, y es por esto que menciono algunos puntos interesantes que podrían mejorar la deficiente integración de solicitudes de pensión.

- . Definir y mantener presente el propósito de la información-

en todo su desarrollo.

- . Escribir con palabras sencillas a fin de que la persona --  
comprenda lo que está leyendo.
- . Seguir un orden lógico, utilizando encabezados para mos-  
trar la forma de pensamiento que se sigue.
- . Cuando se trate de comunicar pensamientos de difícil com  
prensión, es conveniente el uso de frases cortas; ya que-  
de esta manera se podrán obtener mejores resultados.
- . Ilustrar los datos numéricos implicados mostrando compa--  
raciones y tendencias.
- . Resumir la información presentada.
- . Dar recomendaciones definidas.

Por lo tanto, podemos ver que la comunicación desde el punto de -  
vista de la administración, representa llegar hasta el público que -  
usará el servicio y que en este caso son las pensiones que el Ins-  
tituto ofrece.

Y quiero mencionar también la importancia que tiene estimular la -  
motivación, a fin de lograr la acción deseada en el elemento human  
o, al informarle posibles satisfactores.

1.2. A NIVEL DE INTEGRACION DE EXPEDIENTES:

- . Demora en la certificación del derecho.
- . Demora en los dictámenes médicos.
- . Demora en informes de verificación solicitados.
- . Existencia de rezagos que constituyen obstáculos para la fluidez normal del trámite de expedientes.
- . Demora en el análisis del expediente en los diferentes pasos del trámite.
- . Falta de uniformidad en los criterios que se aplican para determinar la validez de la documentación que integra cada expediente.
- . Los expedientes pasan por demasiadas unidades de trabajo lo que ocasiona multiplicidad de controles y demoras adicionales en el trámite.
- . Duplicidad de funciones. Distintas unidades de trabajo realizan funciones similares.

COMENTARIO:

Para evitar este tipo de problemas sería necesario recurrir a la reorganización, o sea, hacer que todas y cada una de las personas conozca las actividades que va a realizar. Cuando la asignación -

es definida, el cumplimiento del trabajo puede ser más eficiente, existiendo así, un mínimo de malas interpretaciones y de confusión respecto a quién es el que va a hacer determinado trabajo o función.

Pienso que es de vital importancia hacer una división del trabajo en toda organización, empresa o institución para llegar a obtener beneficios para todos.

En la combinación de trabajo debe tomarse en cuenta la experiencia de las personas que realicen el trabajo, la competencia y el comportamiento al asignar quién debe realizar las porciones de trabajo, evitando así la duplicidad de funciones.

Debe dividirse el trabajo de tal forma que las actividades señaladas a cada individuo puedan efectuarse satisfactoriamente. Dando como resultado, el tipo adecuado de trabajo, de acuerdo con la habilidad de la persona y la cantidad de trabajo necesaria en una forma razonable y equitativa, como también, empeño para ejecutarlo por parte de la persona.

Con base en esto, el nivel de integración de expedientes de pen-

sión, mejoraría grandemente evitando demoras y pérdidas de tiempo, que en esta investigación es de gran importancia y es lo que realmente se quiere o se pretende evitar.

### 1.3. A NIVEL DE CALCULO DE LA PENSION:

- . No obstante los grandes volúmenes de trabajo, no se aprovechan íntegramente las posibilidades de cálculo automático de pensiones.
- . No se cuenta con tablas que faciliten el cálculo de pensiones de acuerdo con las modalidades establecidas por la Ley del Seguro Social.

#### COMENTARIO:

En este caso podría elaborarse un programa de cálculo para determinar el importe de la pensión mensual, que consistiría en los siguientes pasos:

- 1.- Requerimiento de la solicitud.
- 2.- Pasar al departamento de Unidad de Procesamiento de Datos conocido como: UNIPRODA, que es la "maestra" del asegurado, la cual tiene toda la información que se requiere como:

- . Nombre del asegurado
  - . Número de afiliación
  - . Fecha de alta en el Seguro Social
  - . Salario que percibe
  - . Componentes familiares
  - . Entidad donde vive y trabaja
  - . Edad del asegurado
  - . Movimientos de altas, cambios de salario y bajas.
- 3.- Pasar al departamento de Registros de Afiliación de los asegurados ( o sea, donde se determina el derecho de la pensión solicitada).
  - 4.- Determinar el importe de la pensión.
  - 5.- Expedir el cheque mensual.

Con este sistema se aprovecharían mejor las posibilidades de --  
cálculo automático de pensión, de acuerdo con los grandes volú-  
menes de trabajo que existen.

#### 1.4. A NIVEL DE PAGO INICIAL O PROVISIONAL:

- . Los proyectos de resolución requieren demasiadas firmas--  
formales lo que detiene el trámite.

- . El pago provisional sufre demoras porque se realiza con cargo al fondo fijo de la Delegación.
- . Existe demasiada rigidez en las disposiciones para efectuar pagos provisionales, lo que ocasiona que no todas las pensiones procedentes originen pago provisional.

COMENTARIO:

Si hubiera una mayor cantidad de fondo fijo se podría cumplir con las obligaciones correspondientes a las prestaciones en dinero, evitándose con esto más demoras en los trámites.

Además, sería recomendable que existiera cierta flexibilidad en las disposiciones para efectuar pagos provisionales, pues habiendo cambios dentro de los límites razonables, se lograría mayor número de pensiones con derecho a pago provisional.

1.5. A NIVEL DE CASOS TERMINADOS:

- . Se requiere agilizar la resolución de inconformidades de pensiones.

COMENTARIO:

Las inconformidades de pensión podrían deberse a la falta de antecedentes, que no estén lo suficientemente enterados de los datos de los pensionados. Dichas inconformidades podrían ser:

- . De grupo ( que no se encuentre en el que debiera)
- . De semanas cotizadas ( que le asignen menos de las que debiera tener)
- . De fecha de ingreso al Seguro Social ( que no sea la correspondiente)
- . Por negativa de no tener las semanas cotizadas según la pensión ( o sea, que no tenga el número requerido de semanas que se establece para cada pensión)
- . Por la negativa de declararlo inválido, estándolo.

Por lo tanto, sería necesario tener mayor información y estar muy pendientes con el fin de no tener equivocaciones que perjudiquen la agilización de los casos terminados.

1.6. A NIVEL DE NORMAS:

- . La norma existe. Pero es de difícil lectura y manejo, pues se trata de un instructivo integral para todo el proceso -- de trámite de pensiones.

### COMENTARIO:

Para que exista una mejor comprensión en el instructivo es necesario saber el desarrollo del tema, en este caso, sería el proceso de trámite de pensiones, lo cual implica la búsqueda de las -- ideas, la ordenación de las mismas y la forma de expresión o sea, la elocución. Después, sería bueno hacer una revisión crítica para corregir, redondear expresiones y hacerlas más claras o reducir -- aquellas partes que resulten difíciles de comprender.

Para que un escrito tenga claridad se requiere:

- . Palabras inequívocas
- . Corrección gramatical en la forma mínima indispensable
- . Frases sencillas para expresar ideas complejas
- . Ejemplos frecuentes
- . Remitirse al lenguaje del lector
- . Hacer referencia a las personas lo mismo que a las cosas
- . Mejorar la idea utilizando palabras diferentes
- . Pensar en el interés y en la comprensión de la persona -- que lo leerá.

Siguiendo estos puntos, habría probabilidades de que el instructivo pudiera leerse y comprenderse mejor, obteniéndose mejoras en este caso.

## CAPITULO 2

### PROCEDIMIENTOS PARA LLEGAR A LA APLICACION DE - UN SISTEMA PARA EL PAGO OPORTUNO DE PENSIONES.

En este segundo capítulo hablaré de los objetivos y políticas, ya que representan un papel muy importante en esta investigación, - por ser los propósitos que se pretenden lograr. Como también las actividades que se piensan realizar para mejorar la tramitación y - pago oportuno de pensiones. Aportando algunas ideas, que desde mi punto de vista serían verdaderamente beneficiosas en este tipo de problemática. Mencionando finalmente algunas de las activida des que en la actualidad se han ido desarrollando.

## 2.1. OBJETIVOS:

- Efectuar el pago inicial o provisional de las pensiones en plazos mínimos a partir de la fecha de presentación de solicitudes tratándose de casos normales.

Actualmente los casos normales vienen a constituir más del 85% de la totalidad. Por lo tanto, siendo mayor el número de casos -- que no tienen problemas para la tramitación, el otorgamiento de los pagos podrían desarrollarse en una forma más rápida.

- Desahogar todos los trámites para obtener la incorporación definitiva en "nómina de pensionados" en el plazo mínimo a partir de la fecha del pago inicial o provisional, a fin de garantizar la continuidad de la percepción que reciban los pensionados.

Es necesario seguir una secuencia, una línea de continuidad para abatir lo más que sea posible, los probables contratiempos, lográndose así fluidez en la tramitación.

- Disminuir a casos de verdadera excepción las solicitudes de pensión que no generen pago inicial o provisional o que no queden definitivamente resueltas.

Cuando no generan pago inicial o provisional puede deberse a la falta de información que se requiere en las solicitudes, motivo por el cual los casos se atrasan y no son resueltos.

- Abatir totalmente y en plazos perentorios el rezago existente de pensiones en trámite, evitando en lo sucesivo la acumulación de nuevos rezagos.

Sería necesario tener o disponer de un mayor número de personal para disminuir la gran cantidad de solicitudes que se tienen y lograr así los propósitos deseados.

## 2.2. POLITICAS:

- Otorgar máxima prioridad al trámite y pago oportuno de las pensiones, mejorando las normas, estableciendo los procedimientos, asignando los recursos-

y realizando las actividades que sean necesarias -  
para el logro de los objetivos.

Efectuar cambios es importante, ya que se lograrían mejoras en -  
el sistema actual, pues al elaborar procedimientos y situaciones  
diferentes, se buscaría la forma de mejorar el problema de la tra-  
mitación de pensiones.

- Establecer grados y niveles de responsabilidad para  
cada uno de los pasos del trámite, a fin de evitar -  
revisiones innecesarias y duplicidad de funciones.  
Esto complementado con medidas de supervisión, --  
control y evaluación permanentes.

Realizando estas actividades se ahorrará tiempo y el trabajo po--  
drá elaborarse en una forma más eficiente. Pues habiendo super--  
visión, control y evaluación permanentemente, las tareas estable  
cidas deberán ser cumplidas aminorándose las dificultades que --  
actualmente existen.

- Los departamentos de Prestaciones en Dinero en el-  
Valle de México y los servicios respectivos de las-

Delegaciones, debieran adoptar una actitud activa de todos los trámites necesarios para la integración de los expedientes y el pago oportuno de las pensiones.

Habiendo mayor interés de cooperar por parte de las autoridades y del personal en general - además de la coordinación y actividad - sería menos difícil realizar los propósitos deseados para mejorar los trámites de pensión.

## 2.3. ACTIVIDADES A REALIZAR

### 2.3.1. NORMATIVAS:

- Elaboración de un instructivo, claro y completo, para la integración de expedientes de pensión, que incluya los criterios actualizados de valoración de documentos y pruebas autorizadas por la Jefatura de Servicios Legales.

El instructivo deberá ser lo más sencillo y claro que sea posible en sus expresiones, señalando los documentos que sean indispensables para tramitar la pensión solicitada.

El usar términos claros permitirá la interpretación de todo el personal que intervenga en la integración de un expediente; además de que los resultados serán de un alto nivel, las reclamaciones se disminuirán al mínimo y a los asegurados se les causará las molestias y gastos mínimos.

- Crear un instructivo de certificación de derechos que fije plazos razonables para la realización de esta actividad.

El instructivo de certificación de derechos deberá ser elaborado por medio de un programa electrónico, que señale y calcule los derechos que tiene el asegurado, de acuerdo con la solicitud presentada.

- Elaboración de un instructivo para el trámite de dictámenes de invalidez, profesionalidad y apreciación de edad, que fije plazos a esta actividad.

En este instructivo se podría señalar, que el médico basándose en la historia clínica del expediente del asegurado y algunas pruebas complementarias de análisis de laboratorio y radiografías,

podría dictaminar el estado de invalidez y la apreciación de edad al derechohabiente, fijándoles un plazo mínimo para recibir el dictámen.

- Creación de una cuenta especial para pagos provisionales de Delegaciones.

Al firmar un convenio con todas las instituciones bancarias, para poder expedir cheques por pagos provisionales a los pensionistas en las Delegaciones Estatales y Regionales, Agencias Administrativas y Oficinas, le facilitarfa al interesado, por la cercanía de dichos bancos a sus domicilios o sus centros de trabajo cobrar con más facilidad el importe de su pensión.

- Creación del instructivo que regule las actividades de comprobación de datos.

Una vez integrado el expediente y formulado su primer cheque de pago inicial, se hará una prueba selectiva de los expedientes en cursos de pago y se comprobará que su integración, cálculo, resolución y pago, han sido correctos.

- Definir la responsabilidad del pago de una pensión en las distintas etapas de su integración de un expediente, evitando con esto, las revisiones innecesarias.

De acuerdo con la categoría que tenga cada empleado y según su actividad a desarrollar, se le hará notar su responsabilidad en -- una mala integración o en un pago impropio.

Estos riesgos disminuirán al asignarle a cada uno, sus funciones de acuerdo con su categoría.

Las auditorías permanentes que se hagan a los expedientes de -- pensiones, podrán diferirse a medida que el personal y los ins-- tructivos sean actualizados y dados a conocer al personal operativo.

#### 2.3.2. ADMINISTRATIVAS:

- Sectorización de la población derechohabiente en -- Delegaciones Estatales y Agencias Administrativas.

Para los derechohabientes que viven en una Delegación Estatal o Agencia Administrativa, se zonifica de acuerdo con las zonas -- postales que tiene establecido el correo de México. Dentro de -- dichas zonas se hacen subdivisiones con el fin de poder acercar más los domicilios de los asegurados y sus beneficiarios, logrando atender con mayor eficiencia, las solicitudes de pensión que-- hagan, y los pagos por concepto de pensión mensual que les --- corresponda.

Esto representa para el Seguro Social un beneficio de mejor servi- cio y menor costo; y para los derechohabientes, menor tiempo in- vertido y menor costo de su traslado para tramitar su pensión o re clamar su pago.

Los servicios que el Instituto Mexicano del Seguro Social actual- mente presta, no son suficientes para el número de solicitudes -- que se hacen, ya que únicamente cuenta con nueve agencias ad-- ministrativas en el Valle de México.

Por lo tanto, considero que sería bueno que los asegurados soli- citaran sus pensiones y cobraran mensualmente el importe que -- les corresponda - de acuerdo con sus derechos vigentes - en --

las instituciones bancarias, ya que tomando en cuenta el número de sucursales que son aproximadamente de 1,200 repartidas en la república Mexicana, se podría obtener un mayor servicio.

- Crear un sistema de control de expedientes que informe del estado que estos guardan y su tiempo de trámite.

Se podría mandar una copia de las solicitudes que los asegurados presentan por escrito, con el fin de obtener la prestación que ellos creen tener derecho, al Departamento Electrónico, logrando con esto, que se elabore una maestra de control donde se reporten diariamente las insidencias del trámite de la pensión, y se elabore también un resumen mensual en el que se indique el número de solicitudes presentadas por clase de pensión, tiempo de duración y además reporte qué unidad fué la que consumió más tiempo para elaborar su informe.

### 2.3.3. PROGRAMACION:

- Realización de un subprograma de abatimiento de rezagos, tanto en el Valle de México como en Delegaciones Foráneas.

Podría ser el siguiente:

Una vez conocido el número de expedientes de rezago y haber --  
calificado al personal que labora en esa Unidad, se deberán cla--  
sificar los expedientes por clase de pensión y subdividir al perso--  
nal en sus actividades, dando las indicaciones de que tramiten --  
los expedientes exclusivamente de las solicitudes de invalidez, --  
vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.

Se establecerá un sistema de reporte diario de los expedientes --  
recibidos, tramitados y pendientes.

Se formará un grupo de personal altamente calificado para resol--  
ver los casos que requieran una mayor calificación, ya que su pro--  
blemática así lo exige.

En los casos en que se requiera obtener un documento con el fin--  
de acortar el plazo del trámite o resolverlo, se solicitará a la Ofi--  
cina de Trabajo Social para que tramite dicho documento en las --  
oficinas gubernamentales correspondientes, ya que si se deja es--  
ta labor al asegurado o a sus beneficiarios, por su falta de cono--  
cimiento de los trámites en las oficinas de gobierno, se diferirá--  
el trámite; además de que si interviene la trabajadora social, se--

les ahorrarán gastos, ya que probablemente no cuenten con los recursos necesarios.

Con el fin de que no exista ningún expediente de rezago, al presentar el asegurado su solicitud por escrito y anexar la documentación necesaria de acuerdo con la solicitud presentada, se le podrá ayudar al solicitante en el caso de que, cuando le falte algún documento, el propio Seguro Social a través de su oficina de Trabajo Social lo tramite en el lugar correspondiente, facilitándole en algunos casos los medios económicos que requiera para obtener en el menor plazo posible, el documento solicitado.

En ciertos casos se presentará la situación de que no se encuentren los documentos de algún expediente, siendo en este caso necesario ponerlo a la consideración del Consejo Técnico del Seguro Social, para que lo resuelva y dicha resolución comunicársela al interesado.

- Realización de un subprograma para abatir el inventario de expedientes de pensión que se encuentren en trámite de inconformidad.

Considero que se abatirán los tiempos para el trámite de una inconformidad y se disminuirá el número de casos, si se consigue lo siguiente:

- . Que el instructivo sea claro, preciso y sencillo
- . Que la papelería sea adecuada
- . Que sea alta la calificación de eficiencia del personal
- . Que exista máxima coordinación de las oficinas que intervienen en el trámite de las pensiones
- . Que sea máximo también el esfuerzo a realizar por la Unidad de Inconformidades.

#### 2.3.4. RECURSOS HUMANOS:

- Realización de una junta de los encargados del Departamento de Prestaciones en Dinero, para informarlos de las nuevas políticas de trabajo, conocimiento de los nuevos instructivos y todas las demás particularidades concernientes.

Las políticas son guías de acción que orientan sobre la forma de lograr los objetivos marcados, debiendo ser flexibles, ya que de-

lo contrario, se convertirán en reglas y dejarían de orientar a la acción, para marcar caminos únicos, lo cual sería contraproducente cuando se trata de Administración de Recursos Humanos.

Es frecuente que en las instituciones no se fijen políticas generales en cuanto a la Administración de Recursos Humanos, dando como resultado, que cada persona siga sus propias políticas, cosa que causa incoordinación, inseguridad y descontento.

Por lo tanto, en este caso se deberán tener informados oportunamente a los encargados del Departamento de Prestaciones en Dinero, de las políticas a seguir y se organizarán cursos para dar a conocer los nuevos instructivos, además de organizar también seminarios a niveles operativos para categorías y actividades, en períodos bimestrales o en el plazo que sea necesario

- Capacitación intensiva del personal encargado de la integración de solicitudes de pensión a nivel de atención al público.

La capacitación intensiva consistirá en un curso de Relaciones Humanas, ya que estamos conscientes de que el hombre es el

elemento más valioso con que cuenta toda organización o institución, y que dentro de la misma, tiene que satisfacer una serie de necesidades que le son indispensables para su completa realización. Es importante brindar oportunidades para el desarrollo y la capacitación de los elementos humanos, a fin de que con el fruto de su madurez y equilibrio, participen cada día más en la marcha de la organización y de la sociedad, dentro del orden y la coordinación que deben privar para que se logren los objetivos de la institución.

También será necesario que las personas que laboran en el Departamento de Prestaciones en Dinero tengan el conocimiento elemental de la Ley del Seguro Social, ya que se podría auxiliar a los interesados, en cuanto a los folletos que les otorguen de acuerdo a la clase de pensión que soliciten.

- Creación de un grupo de trabajo social en el Departamento de Prestaciones en Dinero, que desahogue las diferentes comprobaciones que son necesarias en la integración de algunos expedientes.

Con la creación de la oficina social o grupo, se obtendrán beneficios para simplificar los trámites, aminorar los plazos, ahorrar

tiempo y dinero a los derechohabientes y dar una mejor imagen - de servicio por el Seguro Social.

Otras de las muchas funciones a realizar podrían ser:

La ayuda que se les puede dar a los interesados, yendo a sus domicilios cuando se encuentren imposibilitados para ir a las oficinas o agencias, en los casos en que tenga que ser puesta su firma o huella digital en los originales de su solicitud de pensión o credencial de pensionista o cualquier otro documento.

Llevarles su cheque correspondiente a su pago inicial o de diferencia y su credencial de pensionista.

Comprobar que vive el pensionista.

Organizar cursos de orientación con el fin de que sepan reclamar las prestaciones en especie y en dinero que la Ley les concede.

Organizar cursos de orientación, de higiene familiar y cómo invertir sus recursos económicos en bien de su familia.

### 2.3.5. RECURSOS MATERIALES:

- Creación de medios de información para los solicitantes de pensión que los orienten sobre los documentos que deben presentar y los trámites que deben realizar en cada caso.

La información que se tenga que dar, podrá ser por medio de folletos, en los cuales se indicarán los requisitos que la Ley señala en cada una de las pensiones, además de la documentación que se requiera.

- Por lo tanto, el folleto para tramitar la pensión de invalidez, contendrá la siguiente información:

- . El asegurado que haya cotizado un mínimo de 150-semanas y padezca una enfermedad de carácter no profesional, tendrá derecho a solicitar por escrito en las Delegaciones o Agencias Administrativas del Seguro Social, la pensión de invalidez. Y si tiene beneficiarios, deberá anexar a su solicitud lo siguiente:

- . Acta de matrimonio
- . Acta de nacimiento de cada uno de sus hijos menores de 15 años, mayores de 16 y menores de 25, - que se encuentren estudiando o que estén incapacitados.
- . Comprobante de la escuela donde estudien en el - que se indicará: el nombre, grado y plan de estudios del alumno.

Si se encuentra incapacitado, deberá solicitar un examen médico a los servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, con el fin de que se dictamine el estado de invalidez y así se le pueda conceder la ayuda a que tenga derecho.

- . Carta de naturalización si nació en el extranjero
  - . Pasaporte, si es que lo ha obtenido
  - . Dos fotografías tamaño credencial del asegurado, - para que se le expida su credencial de pensionista.
- . Si el asegurado requiere que lo asista una persona, solicitará por escrito al Seguro Social para que se le haga un examen médico, concediéndosele una ayuda hasta de un - 20% de su pensión.

. En cuanto al porcentaje que la Ley señala para la esposa o concubina, será del 15% y para cada uno de sus hijos el 10%. Ahora bien, si el asegurado no tiene esposa, concubina ni hijos dentro de la edad señalada, podrá solicitar una ayuda para sus padres que vivan y dependan económicamente de él, siendo esta ayuda del 10% para cada uno de ellos.

- Para tramitar la pensión de vejez, el folleto deberá decir lo siguiente:

. El asegurado que haya cumplido 65 años de edad y 500 semanas de cotización, tendrá derecho a solicitar por escrito en las Delegaciones o Agencias Administrativas del Seguro Social la pensión de vejez a partir de la fecha en -- que sea dado de baja.

Los documentos que deberá anexar a su solicitud serán:

. Acta de nacimiento ó a falta de ella, la fe de bautismo certificada por un notario público o por la - autoridad competente donde fué expedida; a falta de estos dos documentos, deberá ser acompañado a las oficinas del Seguro Social más cercanas a su domicilio, por dos testigos, con el fin de levantar

una testimonial donde él declare el lugar y fecha-- de su nacimiento, firmando el documento. Cada -- uno de los testigos declarará que conoce al asegu- rado y que sabe la fecha y el lugar donde nació, -- firmando su declaración posteriormente, junto con- el dictámen médico de apreciación de edad, elabo- rado por las autoridades médicas del Seguro Social.

.Acta de matrimonio

. Acta de nacimiento de cada uno de sus hijos meno- res de 16 años, mayores de 16 y menores de 25, -- que se encuentren estudiando o que estén incapaci tados.

. Comprobante de la escuela donde estudien, en el-- que se indicará: el nombre, grado y plan de estudios del alumno.

Si se encuentra incapacitado, deberá solicitar un - examen médico a los servicios médicos del Institu- to Mexicano del Seguro Social, con el fin de que se dictamine el estado de invalidez y así se le pueda- conceder la ayuda a que tenga derecho.

. Carta de naturalización si ha nacido en el extranjero

. Pasaporte, en caso de tenerlo

- . Dos fotografías tamaño credencial del asegurado - para que se le expida su credencial de pensionista
- . Deberá anexar copia de su aviso de baja.

. Si el asegurado requiere que lo asista una persona, solicitará por escrito al Seguro Social para que se le haga un examen médico, concediéndosele una ayuda hasta de un 20% de su pensión.

. En cuanto al porcentaje que la Ley señala para la esposa o concubina, será del 15% y para cada uno de sus hijos, el 10%. Si el asegurado no tiene esposa, concubina ni hijos dentro de la edad señalada, podrá solicitar una ayuda para sus padres que vivan y dependan económicamente de él, siendo esta ayuda del 10% para cada uno de ellos.

- Para tramitar la pensión de cesantía en edad avanzada, el folleto contendrá lo siguiente:

. El asegurado al cumplir 60 años de edad, tendrá derecho a solicitar por escrito en las Delegaciones o Agencias Administrativas del Seguro Social, su pensión de cesantía en edad avanzada, siempre y cuando haya cumplido 500 coti-

zaciones semanales y sea dado de baja en el Seguro --  
Social.

Los documentos que deberá anexar a su solicitud serán:

- . Acta de nacimiento ó a falta de esta, la fe de bau-  
tismo certificada por un notario publico o por la -  
autoridad competente donde fué expedida. A falta  
de estos dos documentos, deberá ser acompañado  
a las oficinas del Seguro Social más cercanas a -  
su domicilio, por dos testigos, con el fin de le--  
vantar una testimonial, donde él declare el lugar-  
y fecha de su nacimiento, firmando el documento.  
Cada uno de los testigos declarará que conoce al  
asegurado y que sabe la fecha y el lugar donde na-  
ció, firmando su declaración posteriormente, jun-  
to con el dictámen médico de apreciación de edad,  
elaborado por las autoridades médicas del Seguro-  
Social.
- . Acta de matrimonio
- . Acta de nacimiento de cada uno de sus hijos meno-  
res de 16 años, mayores de 16 y menores de 25, -  
que se encuentren estudiando o que estén incapa-  
citados.

- . Comprobante de la escuela donde estudien, en el que se indicará: el nombre, grado y plan de estudios del alumno.

Si se encuentra incapacitado, deberá solicitar un examen médico a los servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social con el fin de que se dictamine el estado de invalidez y así se le pueda conceder la ayuda a que tenga derecho.

- . Carta de naturalización, si ha nacido en el extranjero
- . Pasaporte, en caso de tenerlo
- . Dos fotografías tamaño credencial del asegurado para que se le expida su credencial de pensionista
- . Deberá anexar copia de su aviso de baja.

- . Si el asegurado requiere que lo asista una persona, solicitará por escrito al Seguro Social para que se le haga un examen médico, concediéndosele una ayuda hasta de un 20% de su pensión.

. En cuanto al porcentaje que la Ley señala para la esposa o concubina, será del 15% y para cada uno de sus hijos- el 10%. Si el asegurado no tiene esposa, concubina ni -- hijos dentro de la edad señalada, podrá solicitar una ayu da para sus padres que vivan y dependan económicamente de él, siendo esta ayuda del 10% para cada uno de ellos.

- El folleto para tramitar la pensión de viudez, contendrá lo si -- guiente:

. Si el asegurado o pensionado fallece, su esposa o a falta de esta, su concubina con la que ha vivido y dependido - económicamente durante 5 años, tendrá derecho a una pensión de viudez, siempre y cuando el asegurado haya coti- zado 150 semanas como mñimo.

. La viuda deberá solicitar por escrito en las Delegaciones o Agencias Administrativas del Seguro Social, su pensión de viudez, anexando a dicha solicitud:

- . El acta de matrimonio
- . El acta de defunción
- . La tarjeta de afiliación o pensionista
- . La carta de naturalización, si ha nacido en el ex- tranjero

.El pasaporte, si lo tiene.

. La viuda recibirá el 50% de la pensión por invalidez que le hubiera correspondido.

. En el caso de la concubina, al solicitar por escrito su pensión, deberá anexar lo siguiente:

. El acta de defunción y se hará acompañar de dos testigos, con el objeto de levantar una testimonial de concubinato, en la cual, la concubina deberá declarar que ha vivido durante más de 5 años con el asegurado o pensionado, y que ha dependido económicamente de él. Firmando lo declarado, cada uno de los testigos declarará que conoce al asegurado y a la concubina, y afirmarán lo que ella haya dicho. Firmando posteriormente su declaración.

. La carta de naturalización, si nació en el extranjero

. El pasaporte, si lo tiene

. Dos fotografías tamaño credencial

- El folleto para tramitar la pensión de orfandad contendrá lo siguiente:

- . Cuando el asegurado o pensionado fallezca, sin tener esposa ni concubina, tendrán derecho a recibir la pensión de orfandad, sus hijos menores de 16 años, mayores de 16 y menores de 25, que se encuentren estudiando o que estén incapacitados. Siempre y cuando el asegurado haya cotizado un mínimo de 150 semanas.
  
- . El tutor o tutriz deberá solicitar por escrito a la Delegación o Agencia Administrativa, la pensión de orfandad, --anexando a esta:
  - . El acta de defunción del asegurado
  - . El acta de nacimiento de cada uno de los huérfanos
  - . El comprobante de estudios, en el que se indicará: el nombre, grado y plan de estudios del alumno. Si se encuentra incapacitado, deberá solicitar un examen médico a los servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, con el fin de que se dictamine el estado de invalidez y así se le -- pueda conceder la ayuda a que tenga derecho.
  - . Dos fotograffas tamaño credencial de cada uno de los huérfanos.

- Para tramitar la pensión a ascendientes, el folleto dirá lo siguiente:

- . Cuando el asegurado o pensionado muere sin tener esposa, concubina ni hijos con derecho a pensión, la recibirán los ascendientes del asegurado que vivían o dependían económicamente de él.
  
- . Solicitarán por escrito a las Delegaciones o Agencias Administrativas del Seguro Social, su pensión a ascendientes, anexando los siguientes documentos:
  - . El acta de nacimiento del pensionado
  - . El acta de defunción del pensionado
  - . El acta de nacimiento o fe de bautismo o acta de matrimonio de todos y cada uno de los ascendientes.
  - . Dos fotografías tamaño credencial de cada uno de los ascendientes.
  
- . Todo esto se podrá hacer, siempre y cuando el asegurado haya cotizado 150 semanas como mínimo.

- Diseño e impresión de nueva papelería para facilitar los trámites y captar las modificaciones legales.

Pienso que con lo que se mencionó en el punto anterior, quedó -- claro cuáles serían los requisitos y documentos que debería tener un asegurado para obtener determinada pensión; pero para tener una visión más clara de esto, anexo una solicitud de pensión y que es la que presento a continuación:

**SOLICITUD  
DE  
PENSIÓN**

**I.—DATOS DEL ASEGURADO**

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	NÚMERO ASEGURADO
FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	OCCUPACION	SEXO
NOMBRE DEL ÚLTIMO PATRÓN		Ciudad	UBICACIÓN DEL EMPLEO (EMPRESA)

**II.—DATOS DEL SOLICITANTE**

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	SEXO
DOMICILIO	COLONIA	Z. P.	Ciudad y Estado

Por considerar cubiertos los requisitos que consigna la Ley del Seguro Social, solicito la Pensión de:

<b>R A M O</b>	<input type="radio"/> I. V. C. M.	<input type="radio"/> Invalidez	<input type="radio"/> Vejez	<input type="radio"/> Viudez	<input type="radio"/> Orfandad
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Cas. F. A.	<input type="radio"/> Ascendientes	<input type="radio"/> Viudez y Orfandad	<input type="radio"/>

**III.—BENEFICIARIOS LEGALES DEL ASEGURADO**

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	FECHA DE NACIMIENTO	PARENTESCO

**SE ANEXAN LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS**

ACTA DE NACIMIENTO ASEGURADO <input type="checkbox"/>	ACTA DE MATRIMONIO <input type="checkbox"/>	ACTA DE DEF. ASEGURADO <input type="checkbox"/>
FE DE BAUTIZO DEL ASEGURADO <input type="checkbox"/>	ACTA DE NACIMIENTO HIJOS <input type="checkbox"/>	TESTIM. CONCUBINATO <input type="checkbox"/>
TESTIM. NACIMIENTO ASEGURADO <input type="checkbox"/>	FE DE BAUTIZO DE HIJOS <input type="checkbox"/>	TESTIM. DEP. ECONOMICA <input type="checkbox"/>
CARTA DE NATURALIZACION <input type="checkbox"/>	TESTIMONIAL NOMBRE TUTOR <input type="checkbox"/>	ACTA DE DIVORCIO <input type="checkbox"/>
PASAPORTE <input type="checkbox"/>	COMPROBANTES ESTUDIOS <input type="checkbox"/>	TESTIMONIAL <input type="checkbox"/>

**ATENTAMENTE**

Ciudad o Municipio    Fecha y Sello de la Dependencia

Firma del Solicitante

Todas estas actividades representan el interés que se tiene por -- conseguir en la mejor forma, la disminución de la problemática de tramitación de pensiones.

Si se pudieran desarrollar todas y cada una de estas actividades, se lograría avanzar grandemente, beneficiando así, a las personas solicitantes de pensión; pues se disminuirían los problemas que ocasionan demoras en los pagos de las mismas.

Actualmente se han hecho algunas reformas de tipo administrativo, por lo cual se han ido desarrollando algunas de estas actividades, y que entre otras, menciono a continuación:

- . Elaboración de un nuevo instructivo de integración de expedientes para solicitantes de pensión.
- . Elaboración de un nuevo instructivo de procedimientos, para trámite y pago de pensiones.
- . Revisión y perfeccionamiento de dichos instructivos.
- . Realización de un programa especial de abatimiento de rezagos a nivel nacional.
- . Ajustes en los procedimientos internos del Departamento de Prestaciones en Dinero.

Dando esto como resultado, un sensible abatimiento del plazo --  
que transcurre entre la presentación de la solicitud y el primer --  
pago de la misma.

## APENDICE

En los dos primeros cuadros que se presentan a continuación, se mencionarán los plazos mínimos, máximos y el promedio de los días que se dilatan para otorgar las pensiones, en todos y cada uno de los estados de la república Mexicana.

Anotando finalmente el total y el promedio general de dichos plazos. ( anexos 1 y 2).

En el tercer cuadro se mencionarán también los plazos mínimos, máximos y el promedio de los días en que se dilatan para otorgar las pensiones; pero en este caso, mencionando el tipo de pensión ( por riesgos profesionales y por invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte).

Anotando posteriormente el total y el promedio general de dichos plazos. ( anexo 3).

## MUESTRAS DE PLAZOS DE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSION.

	<u>Mínimo</u>	<u>Máximo</u>	<u>Promedio</u>
Agua calientes	69 días	194 días	125 días
Baja California	80	318	142
Campeche	83	108	99
Coahuila	78	405	198
Colima	141	414	236
Chiapas	80	279	126
Chihuahua	71	402	119
Durango	79	339	119
Guajuato	71	276	153
Guerrero	102	360	186
Hidalgo	85	740	179
Jalisco	50	241	112
México	59	191	111

## ANEXO 2

	91 dfas	211 dfas	125 dfas
Michoacán			
Morelos	111	242	119
Nayarit	108	298	186
Nuevo León	114	354	169
Oaxaca	87	241	101
Puebla	73	278	125
Quéretaro	89	359	145
San Luis Potosí	95	235	110
Sinaloa	96	403	166
Sonora	74	304	138
Tabasco	102	122	108
Tamaulipas	88	387	160
Veracruz Norte	84	400	176
Veracruz Sur	59	414	127
Yucatán	85	311	128
Zacatecas	71	232	<u>119</u>
Total		4107	4107
Promedio General			<u>142</u>

## ANEXO 3

	<u>Mínimo</u>	<u>Máximo</u>	<u>Promedio</u>
Incapacidad Permanente	42 días	121 días	64 días
Viudez Riesgos Profesionales	41	424	84
Orfandad "	94	270	170
Viudez y Orfandad "	17	511	92
Ascendientes "	62	303	149
Ascendientes I V C M.	40	450	119
Invalidez "	36	276	112
Vejez "	31	241	109
Viudez "	30	198	69
Orfandad "	46	283	124
Viudez y Orfandad "	40	205	<u>61</u>
		Total	1151
		Promedio Gral.	<u>105</u>

## CONCLUSIONES

La administración se da dondequiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más-complejo sea éste.

El éxito de un organismo social, depende directa e indirectamente, de su buena administración y del aprovechamiento de los recursos-materiales, técnicos y humanos con que este cuente.

Por lo tanto, es importante e interesante saber el desempeño que realiza un Licenciado en Administración en cualquier empresa o institución, para lograr una administración racional con funcionamiento eficiente y una mayor producción, con un mínimo de esfuerzos y-gastos; además de una lógica obtención de utilidades apropiadas.- Tomando en cuenta desde luego, la responsabilidad social que adquiere al tener hombres trabajando y que en gran parte dependen de sus resoluciones no sólo en el aspecto físico, sino en el moral también.

Ahora bien, para lograr lo antes mencionado, dentro de un organismo social, sería necesario hacer cambios en los sistemas establecidos, tratando de evitar con esto, el burocratismo; con lo cual se beneficiaría a los empleados dándoles una mayor proyección en su trabajo y por lo tanto existiría un mejor funcionamiento en la institución, que en este caso sería el Instituto Mexicano del Seguro Social. Dando todo esto como resultado, el beneficio para todos los derechohabientes.

La problemática de tramitación de pensiones en el Instituto Mexicano del Seguro Social es un tema interesante; ya que estas representan un incentivo para las personas cuando han perdido su capacidad productiva o bien cuando se trata de su situación económica -- por estar en edad de retiro. Las pensiones son una ayuda económica -- que se les otorga a los asegurados cuando cumplen con los requisitos establecidos por la Ley del Seguro Social, y que tratan de aminorar su preocupación de un futuro incierto, tanto para ellos como para su familia.

Por tales motivos es indispensable tratar de resolver las causas -- que ocasionan demora en la obtención de pensiones, para lo cual, -- el Instituto se ha preocupado y ha puesto un mayor interés por tra-

tar de resolver o cuando menos de disminuir tales problemas, lo--  
grando actualmente , en algunos casos, la disminución de los días  
utilizados para otorgar las pensiones. Ya que con los cambios que  
se han hecho en los procedimientos establecidos, se ha podido ob-  
servar que es posible disminuir más, los plazos tanto para el pago  
provisional de las pensiones, como para su resolución definitiva.

Pienso que sería bueno que existiera una mayor y más eficaz parti-  
cipación por parte de los empleados y sus jefes inmediatos al rea-  
lizar sus labores, además de infundirles más interés con respect<sup>o</sup>-  
a esta situación, para que los resultados sean más provechosos en  
todos sentidos.

Finalmente, en el transcurso de esta investigación mencioné que -  
hay rigidez en las disposiciones para efectuar pagos, razón por la  
cual, pienso que sería adecuado sustituir el autoritarismo que exis-  
te, por un concepto sano de autoridad. Pues: se ha visto que, una-  
persona autoritaria lo que provoca, son reacciones agresivas y apá-  
ticas y en este caso lo que realmente se pretende es todo lo contra-  
rio para conseguir los fines deseados.

BIBLIOGRAFIA

Ley del Seguro Social 1943

Leyes Reglamentos e Instructivos 1969

Ley del Seguro Social 1972

Ley del Seguro Social 1973

Ley del Seguro Social 1975.

" Hacia una Comunicación Administrativa Integral "

de: Sergio Flores de Gortari y

Emiliano Orozco G.

Editorial Trillas

1a. edición

México, 1973.

" Principios de Administración "

de: George R. Terry

Editorial CECSA

7a. edición

México, 1975.

" Administración de Recursos Humanos "

de: Fernando Arias Galicia

Editorial Trillas

2a. Edición

México, 1976.