



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán

35
26
C

DISEÑO DE UN SISTEMA DE ORIENTACION

PARA LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO

T E S I S

Que para obtener el titulo de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A

ARMANDO SALDAÑA DIAZ

Director de tesis: Lic. Francisco Ramirez Ornelas.

Cuatitlán Izcalli, Estado de México, 1987.



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 está 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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

I N D I C E

INTRODUCCION

CAPITULO I.

ANTECEDENTES DEL ISSSTE

- 1.- Antecedentes
- 2.- Base Legal
- 3.- Atribuciones

CAPITULO II.

PRESTACIONES Y SERVICIOS

- 1.- Seguro de enfermedades no profesionales y de maternidad
- 2.- Licencia en caso de enfermedad profesional
- 3.- Jubilación
- 4.- Seguro de Vida
- 5.- Prestamos a Corto Plazo
- 6.- Seguro de Invalidez
- 7.- Indemnización
- 8.- Asistencia Médica Domiciliaria
- 9.- Servicio de Ambulancia
- 10.- Servicio de Farmacia
- 11.- Análisis de Laboratorio
- 12.- Hospitalización
- 13.- Servicio de Rayos X

- 14.- Traslado de Enfermos
- 15.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar
- 16.- Estancias de Guarderías Infantiles
- 17.- Centros Turísticos
- 18.- Servicios Funerarios
- 19.- Programas Culturales
- 20.- Programas Educativos y de Preparación Técnica
- 21.- Atención a Jubilados
- 22.- Campos e Instalaciones Deportivas

CAPITULO III.

PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS MAS DEMANDADOS POR LOS DE--RECHOHABIENTES

- 1.- Procedimiento para la solicitud y expedición de la credencial Unica para los trabajadores y sus beneficiados
- 2.- Procedimiento para la solicitud de servicios médicos a los trabajadores y sus beneficia--rios
- 3.- Procedimiento para la solicitud de prestamos a Corto Plazo
- 4.- Procedimiento para la revista a los pensionados
- 5.- Guía sumaria para trámite de su jubilación
- Conclusiones
- Bibliografía

A).-

METODO DE INVESTIGACION

- * 1.- Consideración
- 2.- Identificación del problema
- 3.- Demarcación del fenómeno
- 4.- Formulación de hipótesis
- 5.- Fijación de objetivos
- 6.- Determinación de variables independientes y dependientes
- 7.- Ajuste a la hipótesis original y a las variables
- 8.- Estudio de muestreo y probabilidades
- 9.- Diseño de la investigación
- 10.- Construcción del cuestionario
- 11.- Realización de entrevistas
- 12.- Obtención de los resultados y su interpretación
- 13.- Comprobación de hipótesis
- 14.- Evaluación final

NOTA: * Los puntos del número 1 al 6 se incluyeron en la introducción del presente trabajo.

I N T R O D U C C I O N

Los propósitos fundamentales en la elaboración de este diseño tiene la finalidad - de orientar a los trabajadores y beneficiarios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública que se incorporen al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, sobre los requisitos que estos deben de cubrir para solicitar los servicios y prestaciones que el Instituto proporciona a sus trabajadores y beneficiarios y los que se incorporen a su régimen.

Esta elección del tema se debio a que durante el transcurso de mis actividades puede darme cuenta de que realmente, tanto los trabajadores del Instituto como los solicitantes para con el mismo, no tienen la orientación adecuada para dar una información de estos servicios al solicitante, porque existe un total desconocimiento de la información, tanto por el que se encarga de indicarla como para el que la solicita y ésto mismo es causa de un desconocimiento de la información sobre los requisitos a cubrir al solicitar los servicios y prestaciones de mayor demanda.

Ya que ésta falta de información ocasiona una serie de problemas para los solicitantes como son: la falta de documentos a cubrir al solicitar el servicio, información mal proporcionada por los agentes de la misma hacia el solicitante, la pérdida de tiempo de los trabajadores, ya que en ocasiones les permiten salir de sus labores con tiempo limitado, por ésta serie de razones el objeto de éste diseño va encaminado a dar a conocer los procedimientos a seguir para que los solicitantes

estén orientados por medio de la información sobre los requisitos a cubrir para los servicios y prestaciones de mayor demanda, como son: la expedición de la Credencial Unica, el servicio médico, préstamos a corto plazo, incorporación al régimen voluntario y otros.

Considero que con la contribución de éste diseño de orientación sobre los requisitos a cubrir para solicitarlos, beneficiaría a los solicitantes de los diferentes servicios y prestaciones que otorga el Instituto al darles a conocer con anticipación la debida documentación que se requiere para los servicios y ésto haría que sea más expedito el trámite de acuerdo a lo que solicite, ya que con ésto se busca contribuir al logro de una mayor eficiencia a la realización de los trámites y obtener la satisfacción de los solicitantes, orientándolo e informándole en las mejores condiciones de trato, eficiencia y calidad de los mismos y así, elevar y mantener una buena imagen de la Organización Institucional.

A continuación daré un breve bosquejo de cada tema a desarrollar, en la formulación del contenido del diseño de orientación con la finalidad de que los solicitantes de los servicios y prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE, conozcan con anticipación los requisitos a cubrir y que cumplan con ellas para evitarse problemas con posterioridad de los ya señalados con anterioridad.

En el primer capítulo se indica brevemente los antecedentes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado más relevantes en su desarrollo, así como los fundamentos legales por los cuales se rige para otorgar los -

servicios y prestaciones y las atribuciones del mismo .

En relación al capítulo dos, se indican los servicios y prestaciones más demandadas por los beneficiarios ya que es necesario conocer a que se tiene derecho al haber laborado en base a los años de servicio por parte de los trabajadores del Estado, se señala la importancia de las prestaciones al otorgarlos al trabajador para un mayor desarrollo de éste, en su medio ambiente de trabajo .

En lo referente al capítulo tres, se presentan los procedimientos a seguir para solicitar los servicios y prestaciones más solicitadas por los trabajadores y sus beneficiarios y los requisitos que éstos deben cubrir para tener el derecho a solicitarlos, ya que las más comunes son: servicio médico, expedición de credenciales únicas, préstamos a corto plazo, jubilación, incorporación al régimen voluntario y otras, ya que la finalidad del presente trabajo es que, tanto los agentes de información que la otorgan, como los solicitantes, se orienten en una forma adecuada por medio de folletos, pláticas, instructivos para conocer con anterioridad los trámites que se tienen que seguir con la documentación correspondiente, para evitar con esto una serie de situaciones problemáticas que se presentan por la falta de información sobre las prestaciones, ya que con una orientación anticipada a los solicitantes esto se puede evitar, cuando éstos realmente lo requieran, ya que el Licenciado en Administración, por la formación de conocimientos que recibe lo señala como la persona capacitada para diseñar el sistema de orientación, para darle cierta rapidez a los trámites que se requieran .

Ajuste a la hipótesis original y a las variables.

De acuerdo a las hipótesis señaladas al principio de éste estudio, - e igualmente las Variables Independientes y Dependientes que fueron determinadas para el desarrollo de ésta investigación, se analizó que no hubo necesidad de hacer ningún cambio, ya que éstas - serán utilizadas en el desarrollo del presente estudio.

Estudio de muestreo y probabilidades.

La razón de esto, es determinar por medio de las técnicas estadísticas la cantidad de información obtenida a fin de confrontar de - manera razonable las hipótesis y obtener la tesis.

Para nuestro estudio se determinarán las restricciones siguientes:

Tamaño de la población: 55 Unidades Hospitalarias.

Tamaño de la muestra: 25 Unidades Hospitalarias.

De las 55 unidades hospitalarias de la población se determino que sólo 25 serían tomadas en cuenta para efectos del presente estudio, tomando las de mayor capacidad y demanda poblacional, al solicitar los servicios y prestaciones, tomando en cuenta la zona.

Ya que en determinado momento esto es importante para las encuestas a realizar, se aplicaron 200 cuestionarios a la población asegurada y beneficiarios, considerando una muestra de 25 clínicas hos

pitalarias, correspondiéndole 8 cuestionarios por unidad.

A continuación se indica el cuadro representativo de los datos obtenidos:

No. de clínicas	No. de cuestionarios aplicados a cada Unidad Hospitalaria	No. de preguntas de los Cuestionarios	Total de respuestas		
			A	B	C
1.- Tlalnepantla	18	1	3	5	8
2.- Azcapotzalco	15	2	4	1	10
3.- Perú	3	3	0	0	3
4.- Cuiclahuac	5	4	1	4	11
5.- C. H. 20 Nov.	20	5	5	3	2
6.- Sta. María	6	6	1	3	2
7.- 5 de Febrero	6	7	0	2	4
8.- Tacuba	8	8	5	3	0
9.- Guadalupe	7	9	2	4	1
10.- Del Valle	5	10	1	2	2
11.- Div. Norte	4	11	0	4	0
12.- Narvarte	4	12	4	0	0
13.- Juárez	8	13	2	2	4
14.- San Rafael	10	14	3	1	6
15.- Xochimilco	10	15	3	3	4
16.- Villa Obregón	5	16	1	2	2
17.- Marina Nacional	10	17	0	0	0
18.- Moctezuma	5	1	1	2	2
19.- Aragón	15	2	3	2	10
20.- 1° de Octubre	20	3	6	3	11
21.- Fdo. Quiroz	15	4	3	2	10
22.- Roma	2	5	0	2	0
23.- Ignacio Chávez	4	6	4	0	0
24.- Satélite	4	7	0	4	0
25.- Revolución	3	8	1	0	2
Totales	200	17	53	51	96

En estos datos se puede ver que en determinado momento en algunas clínicas no fué posible aplicar realmente los cuestionarios correspondientes, debido a que en muchas ocasiones la gente no es

muy accesible para proporcionar la información requerida para dicho estudio, ya que como vemos en algunas Unidades Hospitalarias se llevo a cabo una mayor aplicación de los cuestionarios, debido a que fué más posible entrevistar a la gente de diversas maneras y haciéndole las indicaciones necesarias para poder obtener los datos requeridos.

Nota: Si en algunos casos no fué posible aplicar el total de los cuestionarios a cada unidad y en otros hubo cierto número mayor de éstos a las unidades, se debió a una serie de situaciones a las que uno se enfrenta como trabajador y estudiante, por la falta de tiempo y que son factores que es necesario considerar:

a) económicos, b) ambiente, c) estado de ánimo, d) distancia.

En muchas ocasiones se llegaron a encuestar hasta dos personas por clínica y por la falta de tiempo, debido a la ubicación de la Unidad Hospitalaria, independientemente del número total de los derechohabientes afiliados a cada unidad, la aplicación de los cuestionarios se llevo durante un período de mes y medio, con la aplicación de 2 a 8 cuestionarios por día o más, dependiendo del tiempo y las circunstancias del trabajo, ya que en ocasiones no fué posible debido a los limitantes señalados con anterioridad.

Diseño de la investigación.

Una vez que el problema fué determinado claramente, se puede señalar el tipo de investigación que se debe llevar a cabo y que a través de ésto se puede señalar por medio de una serie de pasos ordenados y una representación gráfica sistematizada para indicar el proceso.

Es necesario hacer mención de los recursos humanos, técnicos y materiales con que se cuentan para un desarrollo eficaz de esta investigación.

Para el desarrollo de esta investigación los cuestionarios formulados son necesarios para obtener los resultados deseados:

- a).- Como algo generalizado en la aplicación de estos cuestionarios para efectos de entrevistas, el entrevistado señalará las observaciones pertinentes que considere necesarias.
- b).- La información obtenida en la aplicación de estos cuestionarios se ordenará y se analizará para una buena interpretación de los resultados.
- e).- Basandose en esta interpretación de los resultados, se llevará el análisis, con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis señalada al principio.

El alcance de la investigación es fundamental ya que para analizar el universo en el desarrollo de esta investigación se determinó que ésta quedaría ubicada por las unidades hospitalarias del área metropolitana, para lo cual se basó en el directorio de la Organización Institucional, la cual cuenta con 49 clínicas y 6 hospitales.

En la determinación del tamaño de la muestra de la población se considerarán las 55 unidades hospitalarias y se tomarán sólo 25 de éstas, las cuales serán consideradas para efectos del presente estudio por ser las de mayor demanda.

A continuación se indican las Unidades Hospitalarias y las muestras de las mismas:

- | | | | |
|------|---------------------------|------|----------------------|
| 1.- | <u>Peralvillo</u> | 11.- | Morelos |
| 2.- | <u>San Rafael</u> | 12.- | Churubusco |
| 3.- | <u>Revolución</u> | 13.- | <u>Del Valle</u> |
| 4.- | San Antonio Abad | 14.- | <u>Guadalupe</u> |
| 5.- | <u>Moctezuma</u> | 15.- | <u>Villa Obregón</u> |
| 6.- | <u>Marina Nacional</u> | 16.- | Chapultepec |
| 7.- | <u>División del Norte</u> | 17.- | Iztapalapa |
| 8.- | Gustavo A. Madero | 18.- | <u>Aragón</u> |
| 9.- | <u>Perú</u> | 19.- | Indianilla |
| 10.- | <u>Cuicahuac</u> | 20.- | Guerrero |

- | | | | |
|------|----------------------------|------|---------------------|
| 21.- | Balbuena | 44.- | Belisario Dominguez |
| 22.- | <u>Narvarte</u> | 45.- | Nezahualcoyotl |
| 23.- | <u>Xochimilco</u> | 46.- | Chihuahua |
| 24.- | <u>Azacapotzalco</u> | 47.- | Satelite |
| 25.- | <u>5 de Febrero</u> | 48.- | Torres |
| 26.- | <u>Juárez</u> | 49.- | Roma |
| 27.- | <u>Santa María</u> | 50.- | Ignacio Chávez |
| 28.- | Tlalpan | 51.- | Ermita |
| 29.- | <u>Tlalnepantla</u> | 52.- | Pantitlán |
| 30.- | <u>C.H. 20 de Nov.</u> | 53.- | José Ma. Rodríguez |
| 31.- | Adolfo López Mateos | 54.- | Gonzalo Castañeda |
| 32.- | Dario Fernández | 55.- | Oriente |
| 33.- | <u>Fernando Quiroz</u> | | |
| 34.- | <u>1° de Octubre</u> | | |
| 35.- | <u>Tacuba</u> | | |
| 36.- | Especialidades dentales | | |
| 37.- | Dinamarca | | |
| 38.- | Neurología | | |
| 39.- | Enfermedades respiratorias | | |
| 40.- | Cuernavaca, Morelos | | |
| 41.- | Carlos Elourdy | | |
| 42.- | Baja California | | |
| 43.- | Rodríguez Breyda | | |

Resumiendo lo anterior tenemos:

Universo N: 55 Unidades Hospitalarias.

Población.- Es un conjunto de objetos con ciertas similitudes como son Cuantitativos y Cualitativos similares y se determina con N.

Determinación de la muestra:

Muestra.- Es un subconjunto de una población N.

Muestreo o Investigación Muestral.- Estudia varias muestras de la población para analizar dicha información, en este estudio se llevará a cabo el muestro aleatorio simple (si todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados). Al señalar este tipo de muestra, se indica una amplitud de las Unidades Hospitalarias, para llevar a cabo el número de entrevistas, pero que de acuerdo a los limitantes señalados anteriormente y el tiempo disponible para llevar a cabo, únicamente se encuestará a un número de unidades, subrayadas en el listado de las más elementales para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación.

Construcción de Cuestionarios.

Después de haber quedado comprendido el problema de investigación, se llevó a cabo la aplicación del cuestionario para la obtención de datos para el desarrollo de el tema elegido.

a).- Se elaborarán 200 cuestionarios para una población de 55 unidades hospitalarias, aplicándose a una muestra de 25 clínicas.

b).- Se aplicarán a los trabajadores y beneficiarios de las unidades hospitalarias de mayor demanda poblacional de los servicios solicitados para efectos del presente estudio.

Realización de Entrevistas.

Las entrevistas llevadas a cabo por medio de la aplicación de los cuestionarios elaborados con anterioridad para los trabajadores y los beneficiarios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y del propio Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Desde la aplicación de los cuestionarios hubo la necesidad de hablarles con toda confianza y también transmitírsela para que el trabajador y beneficiario contestaran los cuestionarios sin temores, ni presiones, ya que ésto es importante para una buena culminación de resultados.

La aplicación de éstos se llevó a cabo en las unidades hospitalarias, con gente de diversos niveles socioeconómicos, ya que cuando el solicitante acude a los servicios y prestaciones, se le atien

de independientemente de la zona donde radique, Netzahualcoyotl, Guerrero, Iztapalapa, Del Valle, Narvarte, Satelite; y a partir de esto le buscan experiencias, tanto teóricas y practicas para tener bases reales, para obtener los resultados que se desean y que por lo regular los servicios son muy demandados por gente de escasos recursos económicos.

Aunque se les indicó la finalidad, tanto a trabajadores como a beneficiarios, algunos realmente no dieron respuesta, porque consideraron que la información que se les requería no la podían señalar por ser confidencial y que en ocasiones les está prohibido por las normas del departamento al que pertenecen, aunque se les haya indicado que sólo es para fines académicos, de igual manera totalmente cabe señalar que para obtener la información, cuenta mucho la experiencia de los encuestados, su preparación, su nivel socioeconómico y su capacidad para comprender que la información no les va a perjudicar y que ésta es solo para fines académicos.

Tuve que entrevistar a varios jefes de oficina para obtener algunos datos y en muchos casos no obtenía la información requerida, porque los jefes no se encontraban en su lugar, llegue a esperarlos pero por lo regular no estaban autorizados para proporcionar los datos de la encuesta.

Al entrevistar a los solicitantes, algunos accedieron en una forma muy atenta para dar las respuestas y externar sus puntos de vista sobre los requisitos a cubrir para los servicios de mayor demanda y algunos se negaron a dar respuesta a los mismos.

Los datos los obtuve de diversas formas, por ejem.:

Actuar como solicitante de los Servicios más usuales, como por ejemplo: el servicio médico y empezar a fomentar una comunicación individual con las personas en espera del servicio y plantear de acuerdo a la entrevista las preguntas para obtener las respuestas en el momento de la situación.

A continuación se anexan 3 cuestionarios como parte de la muestra, debido a que al analizar los resultados obtenidos fueron similares y con éstos veremos lo más representativo de los resultados y que son los que se tomarán como base para efectos del presente estudio.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

Como alumno de la Facultad de Estudios Superiores -Cuautitlán- de la Universidad Nacional Autónoma de México, estoy realizando la Tesis, para lo cual se ha formulado un cuestionario a desarrollar, con la finalidad de conocer la orientación que se brinda a trabajadores y beneficiarios al solicitar los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Se agradece de antemano la colaboración que se preste para la realización del mencionado trabajo, y se hace de su conocimiento que la información proporcionada, será analizada de manera confidencial y con fines estrictamente académicos.

Atentamente

Armando Saldaña Díaz.

Director de Tesis, Lic. Francisco Ramírez Ornelas
Académico de la Facultad de Estudios Superiores -Cuautitlán-

Tel.: 872.33.10 Ext. 145, 146.

- 6.- ¿Considera que los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del ISSSTE, han mejorado al paso de los años?
- 7.- ¿Conoce sus servicios y obligaciones para con el ISSSTE?
- 8.- ¿Considera que la Ley del ISSSTE es aplicada adecuadamente a sus trabajadores y beneficiarios?
- 9.- ¿Considera que tiene que existir el Departamento de Relaciones Públicas?
- 10.- ¿Realmente los servicios y prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE, va de acuerdo con sus necesidades?

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

Como alumno de la Facultad de Estudios Superiores -Cuautitlán- de la Universidad Nacional Autónoma de México, estoy realizando la Tesis, para lo cual se ha formulado un cuestionario a desarrollar, con la finalidad de conocer la orientación que se brinda a trabajadores y beneficiarios al solicitar los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Se agradece de antemano la colaboración que se preste para la realización del mencionado trabajo, y se hace de su conocimiento que la información proporcionada, será analizada de manera confidencial y con fines estrictamente académicos.

A t e t a m e n t e

Armando Saldaña Díaz.

Director de Tesis, Lic. Francisco Ramírez Ornelas

Académico de la Facultad de Estudios Superiores -Cuautitlán-

Tel.: 872.33.10 Ext. 145, 146.

CUESTIONARIO APLICADO AL DERECHOHABIENTE

- 1.- ¿La orientación que recibe sobre los requisitos a cubrir para solicitar algún servicio de los más demandados, como son la expedición de la Credencial Unica, servicio médico; entre otros, es?
- 2.- ¿Cuando el solicitante requiere orientación, acude a?
- 3.- ¿Considera que los modulos de información están en los lugares adecuados para orientar al solicitante?
- 4.- ¿Como solicitante conoce los procedimientos para efectuar algunos de los trámites para con el ISSSTE?
- 5.- ¿Por qué considera que es importante el Departamento de Relaciones Públicas?

- 6.- ¿Considera que los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del ISSSTE, han mejorado al paso de los años?
- 7.- ¿Conoce sus derechos y obligaciones para con el ISSSTE?
- 8.- ¿Considera que la Ley del ISSSTE, es aplicada adecuadamente a sus trabajadores y beneficiarios?
- 9.- ¿Considera que tiene que existir el Departamento de Relaciones Públicas?
- 10.- ¿Realmente los servicios y prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE, va de acuerdo con sus necesidades?

CUESTIONARIO APLICADO AL EMPLEADO

- 1.- ¿Considera que existen algunos factores para que el solicitante no reciba adecuadamente la información?
- 2.- ¿Cuál es la actitud del solicitante de los servicios y prestaciones al pedir la información correspondiente?
- 3.- ¿Cómo considera que podría mejorar su trabajo?
- 4.- ¿Qué sugiere para mejorar la orientación en caso de no ser la adecuada?
- 5.- ¿Cuenta con Departamento de Relaciones Públicas?
- 6.- ¿Qué opina del Departamento de Relaciones Públicas?
- 7.- ¿Qué opina de los requisitos solicitados por el ISSSTE, para con el solicitante de los servicios y prestaciones?

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

Como alumno de la Facultad de Estudios Superiores -Cuatitlán- de la Universidad Nacional Autónoma de México, estoy realizando la Tesis, para lo cual se ha formulado un cuestionario a desarrollar, con la finalidad de conocer la orientación que se brinda a trabajadores y beneficiarios al solicitar los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Se agradece de antemano la colaboración que se preste para la realización del mencionado trabajo, y se hace de su conocimiento que la información proporcionada, será analizada de manera confidencial y con fines estrictamente académicos.

Atentamente

Armando Saldana Díaz

Director de Tesis, Lic. Francisco Ramírez Ornelas
Académico de la Facultad de Estudios Superiores -Cuatitlán-

CUESTIONARIO APLICADO AL DERECHOHABIENTE

- 1.- ¿La orientación que recibe sobre los requisitos a cubrir para solicitar algún servicio de los más demandados como son la expedición de la Credencial - Unica, servicio médico; entre otros, es?
- 2.- ¿Cuando el solicitante requiere orientación acude a:?
- 3.- ¿Considera que los modulos de información están en los lugares adecuados para orientar al solicitante?
- 4.- ¿Como solicitante conoce los procedimientos para efectuar alguno de los trámites para con el ISSSTE?
- 5.- ¿Por qué considera que es importante el Departamento de Relaciones Públicas?

- 6.- ¿Considera que los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del ISSSTE, han mejorado al paso de los años?
- 7.- ¿Conoce sus derechos y obligaciones para con el ISSSTE?
- 8.- ¿Considera que la Ley del ISSSTE, es aplicada adecuadamente a sus trabajadores y beneficiarios?
- 9.- ¿Considera que tiene que existir el Departamento de Relaciones Públicas?
- 10.- ¿Realmente los servicios y prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE, va de acuerdo con sus necesidades?

CUESTIONARIO APLICADO AL EMPLEADO

- 1.- ¿Considera que existen algunos factores para que el solicitante no reciba adecuadamente la información?
- 2.- ¿Cuál es la actitud del solicitante de los servicios y prestaciones al pedir la información correspondiente?
- 3.- ¿Cómo considera que podría mejorar su trabajo?
- 4.- ¿Qué sugiere para mejorar la orientación en caso de no ser la adecuada?
- 5.- ¿Cuenta con Departamento de Relaciones Públicas?
- 6.- ¿Qué opina del Departamento de Relaciones Públicas?
- 7.- ¿Qué opina de los requisitos solicitados por el ISSSTE, para con el solicitante de los servicios y prestaciones?

Obtención de los Resultados y su Interpretación.

Por ser bajo el volumen de datos que se obtuvieron, el trabajo se realiza en forma manual, una vez obtenida la información se procedió a analizarla para ver los diferentes puntos de vista del público y en base a los resultados obtenidos, éste aprobará o desaprobará la hipótesis planteada en un principio, ya que para está se tomaron los datos de mayor representatividad para efecto del presente estudio.

Para la interpretación de estos resultados se consideró:

1.- Las variables señaladas en un principio:

- 1). Variable independiente.
- 2). Variable dependiente.

1.- El diseño de un sistema de orientación sobre los requisitos que debe de cubrir el solicitante antes de solicitar el servicio a requerir con anticipación o darlo a conocer o difundirlo.

2.- La falta de información de los documentos a cubrir al solicitar el servicio por medio de una inadecuada información de los mismos, trae como causa que el solicitante no disfrute de sus prestaciones que le proporciona la Ley del ISSSTE.

A continuación se señala lo más relevante de los resultados de esta investigación.

Opiniones externadas por los solicitantes de los servicios en términos generales de resultados:

1.- En términos generales la orientación que se otorga sobre los requisitos a cubrir al solicitar los servicios y prestaciones más solicitados como son: el servicio médico, expedición de credenciales únicas, préstamos a corto plazo; y otros, es deficiente debido a que no se da una orientación como debe ser, ya que ni los mismos agentes de información, en algunos casos, ni ellos están informados.

Hubo opiniones muy diferentes al señalar en algunas ocasiones que la orientación es buena o regular, pero debemos hacer notar que depende mucho de como nos han atendido por primera vez al solicitarla.

2.- El solicitante acude a los módulos de información a que se le oriente ya que siempre están ubicados en las entradas principales de las unidades. En ocasiones se enteran de la información por otros medios, como son las amistades, sindicatos, relaciones públicas y éstos son un apoyo para el módulo de información.

- 3.- Consideran que la ubicación es correcta, por estar a la entrada de las unidades y los solicitantes acuden a los módulos de información para estar a la vista del público.
- 4.- Señalarán que no lo conocen por falta de una información hacia ellos como beneficiarios de los servicios y prestaciones.
- 5.- Con respecto al Departamento de Relaciones Públicas, los beneficiarios señalarán que es básico, porque se les lleva un registro de información y que además se les orienta cuando estos desconocen alguna información, mientras que para otros señalarán que el Departamento no funciona y que no debería de existir, debido a la existencia del módulo de información.
- 6.- Para algunos beneficiarios si han mejorado por el incremento de prestaciones como son las del régimen voluntario, funerarios, modificaciones a la Ley y otros.
- 7.- Para otros no, ya que la atención es deficiente, falta personal preparado.
- 7.- Referentes a los derechos y obligaciones, realmente las respuestas fueron negativas, debido a que no se les informa sobre éstos a ellos como solicitantes para con el

ISSSTE, ya que no existe una publicación sobre revistas, - folletos, charlas, para que los solicitantes conozcamos - lo más elemental sobre los requisitos.

- 8.- La mayoría coincidía que no, debido a que la pueden aplicar como ellos lo consideren, ya que uno como solicitante no la conocemos y que además influye mucho las amista--des.
- 9.- Considerarán que es necesario, porque les orienta sobre la información cuando ellos la soliciten.
- 10.- En relación a los servicios y prestaciones, si van de acuerdo a sus necesidades, la mayoría señaló que sí, con relación al servicio médico, debido a que éstos están muy elevados.

En los particulares, y que sí realmente acuden al ISSSTE es por necesidad. Esto en cambio, para otros, no va de - acuerdo a sus necesidades, debido a que éstos deben de - mejorar para que realmente cubran sus necesidades y aquí es necesario resaltar los diferentes niveles socioeconómi- cos de los solicitantes.

Puntos de vista por parte de los otorgantes del servicio:

- 1.- La mayoría indico que si existen causas para la informac--
ción y entre las más comunes, señalarán las siguientes:
 - Una gran demanda de solicitantes al requerir los servi--
cios.
 - Una falta de orientación adecuada sobre los mismos.
 - Falta de un personal con amplitudes al puesto a desarro-
llar.
 - En ocasiones el otorgante no se encuentra en su área de
servicio.
- 2.- Por lo regular es amable, cuando éstos lo solicitan.
- 3.- Concepto de capacitación:
Es la adquisición de conocimientos, principalmente de ca--
rácter técnico, científico y administrativo, ejemplo: au--
las, cursos, becas y otros.
Por medio de cursos de capacitación sobre nuestras funcio-
nes y un mejoramiento en las relaciones humanas, por me-
dio de una comunicación más efectiva.
- 4.- Estos señalarán mas capacitación, divulgación de los cam-
bios actualizados de la información en su área, por medio
de folletos, instructivos, pláticas, otros.

5.- ST, porque es indispensable para informar a los solicitantes de los trámites a seguir.

6.- Concepto de Relaciones Públicas:

Son las actividades efectuadas por un grupo con vistas a establecer y mantener buenas relaciones entre los miembros del grupo y entre el grupo y los diferentes sectores de la opinión. (1)

Se anotó este concepto por ser la que más se relaciona con este trabajo.

En lo personal las relaciones públicas son muy indispensables dentro de una organización y en cualquier actividad o desarrollo, ya que estas son básicas para otorgar los servicios que se requieren con esmero y eficiencia a los solicitantes y que éstos se formen una buena imagen de la organización.

7.- Referente a los requisitos a solicitar a los trabajadores y beneficiarios, éstos especifican que en ocasiones son necesarios e inecesarios, de acuerdo a los diferentes puntos de vista, debido a que en casos de urgencias médicas, por ejemplo:

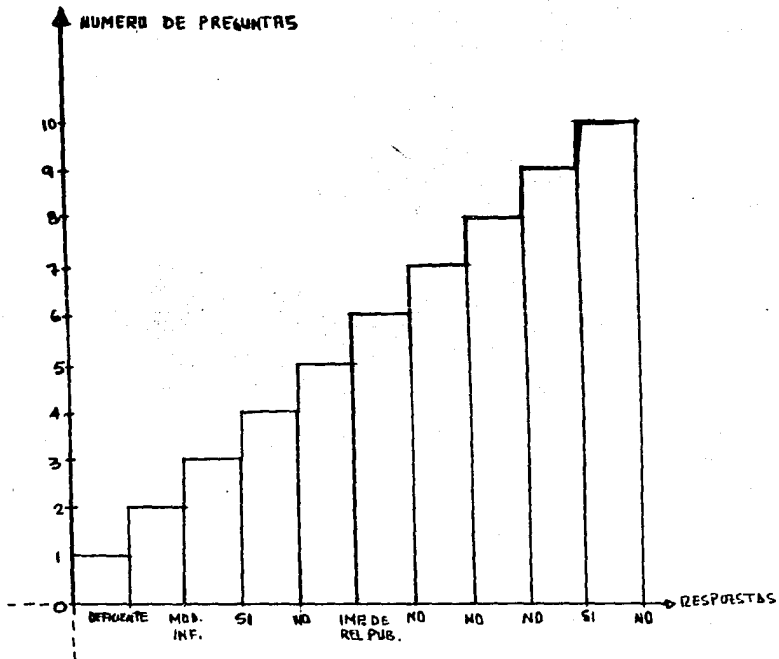
Primero esta la atención médica del solicitante y no la -
de pedir los documentos, ya que se debe de comprender -
los estados de ánimo de los familiares, aunque sean dema-
siados, no queda otra más que cumplir con ellos, porque
cada trámite que se realiza es distinto y que aún cuando
el empleado no quiera pedirlos

PREGUNTAS

CUESTIONARIO APLICADO AL DERECHOHABIENTE.

- 1.- ¿La orientación que recibe sobre los requisitos a cubrir por los solicitantes es?
- 2.- ¿Cuando el solicitante requiere orientación acude a?
- 3.- ¿Considera que los módulos de información están en los lugares adecuados para orientar al solicitante?
- 4.- ¿Como solicitante conoce los procedimientos para efectuar algunos de los trámites para con el ISSSTE?
- 5.- ¿Por qué es importante el Departamento de Relaciones Públicas?
- 6.- ¿Considera que los servicios y prestaciones que proporciona la Ley del ISSSTE, han mejorado al paso de los años?
- 7.- ¿Conoce sus derechos y obligaciones para con el ISSSTE?
- 8.- ¿Considera que la Ley del ISSSTE es aplicada adecuadamente a sus beneficiarios?
- 9.- ¿Considera que tiene que existir el departamento de Relaciones Públicas?
- 10.- ¿Realmente los Servicios y Prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE va de acuerdo con sus necesidades?

CUESTIONARIO APLICADO AL DERECHO HABIENTE

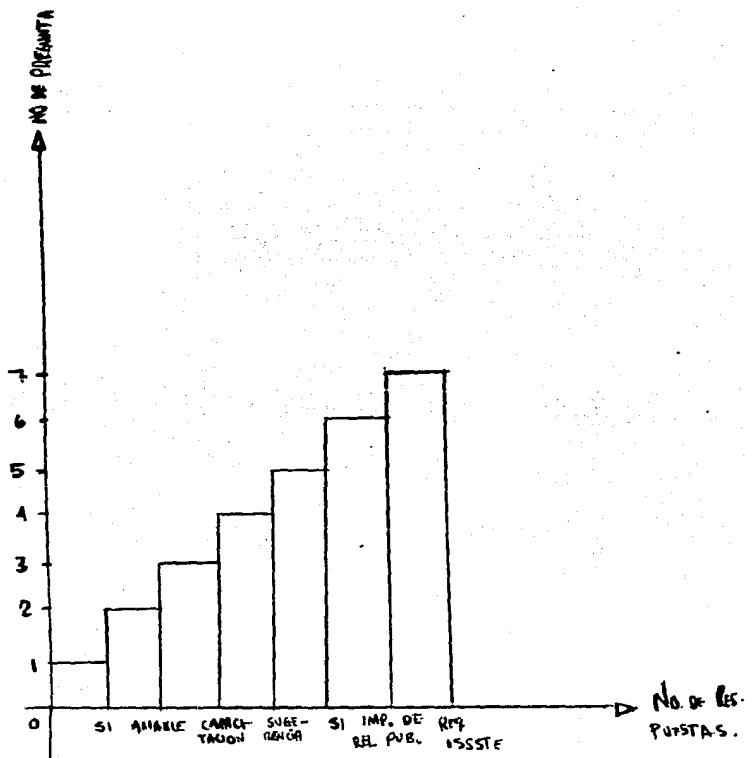


PREGUNTAS

CUESTIONARIO APLICADO AL EMPLEADO.

- 1.- ¿Considera que existen algunos factores para que el solicitante no reciba adecuadamente la información?
- 2.- ¿Cuál es la actitud del solicitante de los servicios y prestaciones al pedir la información correspondiente?
- 3.- ¿Cómo considera que podría mejorar su trabajo?
- 4.- ¿Qué sugiere para mejorar la orientación en caso de no ser la adecuada?
- 5.- ¿Cuenta con Departamento de Relaciones Públicas?
- 6.- ¿Qué opina del Departamento de Relaciones Públicas?
- 7.- ¿Qué opina de los requisitos solicitados por el ISSSTE, para con el solicitante de los servicios y prestaciones?

CUESTIONARIO APLICADO AL EMPLEADO



Comprobación de Hipótesis.

De acuerdo a la hipótesis señalada en un principio, nos indica que con la contribución de un sistema de orientación e información, contribuiría a fomentar una comunicación y a guiar a los solicitantes de los servicios y prestaciones más demandados, como el servicio médico, expedición de credencial única; y otros, para una mejor realización de sus trámites, cuando éstos sean solicitados.

- a). El Lic. en Administración, es la persona idónea para el diseño de un sistema de orientación para contribuir a un mejoramiento de la misma, ya que la formación profesional que recibe está conformada con conocimientos que les permiten desempeñar dichas tareas.
- b). La falta de un sistema de orientación y una adecuada información al solicitante es causa de que haya un desconocimiento de la misma, por eso es necesario contribuir con un sistema para que los solicitantes conozcan con anticipación los requisitos a cubrir al solicitar los servicios.

Ya que con un sistema se observó que la gente al conocer con anterioridad esto es beneficioso para los trámites a seguir.

Evaluación Final.

Con la finalidad de dar respuesta a algunas dudas planteadas al principio de esta investigación, fué necesario evaluar los objetivos fijados por medio de los resultados obtenidos para analizar su grado de cumplimiento. Por lo tanto se llegó a la siguiente conclusiones:

1). Los módulos de información existen ubicados por lo regular en las Unidades Hospitalarias de mayor demanda por los solicitantes, como son el servicio médico, prestamos a corto plazo, y otras; con la finalidad de otorgar una orientación de los requisitos a cubrir cuando éstos son solicitados.

2). Se carece de un sistema de orientación, para el trabajador y beneficiario, cuando éstos solicitan el servicio y que es necesaria su divulgación para que los solicitantes conozcan con anterioridad lo que deben de presentar antes de solicitar los, por medio de folletos, instructivos, pláticas y otros.

Y la actualización de información, mejorará la orientación que se brinda a los solicitantes.

3). El sistema de orientación puede ser magnífica en la organización para otorgar la información requerida, pero si no

existe un personal idóneo para este tipo de funciones, éstos dejarán de funcionar a toda su operatividad siendo ineficaces.

4). El Licenciado en Administración es la persona idónea para implantar el sistema para una adecuada orientación al solicitante y éste sistema ayudará al buen funcionamiento de la organización.

5). De acuerdo a lo antes señalado con anterioridad y con el diseño de un sistema de orientación ayuda a contribuir, a agilizar los trámites que el solicitante requiere, porque cuando se orienta a estos beneficiarios sobre los trámites, es básico, porque la gente con esto anticipa sus documentos y hacer que con esto se agilicen los trámites para el buen desarrollo e imagen de la organización.

II. ANTECEDENTES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

1. Antecedentes.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se inicia en el año de 1925; bajo el nombre de Dirección de Pensiones Civiles y de Retiro, para atender necesi-

dades económicas de los empleados de la Administración Pública Federal, expedida el 12 de agosto de 1925, por medio de una especie de caja de ahorro y préstamos con la que el Estado puso el ejemplo de lo mucho que podía hacer por sus servidores públicos.

La Dirección de Pensiones, cuya evolución es tan relevante, ya que fomentó en forma obligatoria el ahorro de una pequeña porción del sueldo de los trabajadores públicos exento de intereses lucrativos y con amplia restitución mediante plazos lógicos y posibles.

Estos préstamos denominados quirográficos, se otorgaban hasta por tres meses de sueldo del trabajador, siendo requisito indispensable que el empleado contribuyera al fondo y tuviese cuando menos 30 días de haber sido nombrado. El 29 de junio de 1926, se incorporó en la citada Ley de prestación, la devolución de fondos, el equivalente de sus cuotas aportadas.

Posteriormente, por Decreto Presidencial del 20 de julio de 1937, se reforma la Ley General de Pensiones Civiles y de Retiro en lo relativo a préstamos a corto plazo, otorgando como máximo tres meses de sueldo del trabajador y aumentando el plazo a doce meses, después del 30 de diciembre de 1953, se volvió a reformar estableciéndose que podría autorizarse hasta el importe de 6

meses de sueldo del trabajador, así el 28 de diciembre de 1959, -
el Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, aprobó
la actual Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de -
los Trabajadores del Estado, en un organismo que coordinaría y -
centralizaría las diversas prestaciones otorgadas a los servidores -
públicos, después del 21 de octubre de 1960, se elevó a Precepto
Constitucional el reconocimiento gubernamental de los derechos -
de los Trabajadores del Estado, que reglamenta el apartado "B" -
del Artículo 123 Constitucional.

Durante la Presidencia del Licenciado Adolfo López Mateos, me-
diante el decreto del 29 de diciembre de 1959, se creó la Ley del
ISSSTE, entrando en vigor el 1° de enero de 1960.

El Instituto es un organismo público descentralizado con personali-
dad jurídica y patrimonio propio, fue fundado con la finalidad de
prestar servicios de seguridad social de los trabajadores del servi-
cio civil de la federación, del Departamento del Distrito Federal
y de los Territorios Federales, el propósito de esta Ley es fortale-
cer las Instituciones Democráticas, vencer la crisis e iniciar los -
cambios en lo económico, social y cultural, de mejorar el bienes-
tar de la población, alcanzar los niveles de vida adecuados para
los mexicanos y promover acciones que permitan la ampliación de
los servicios, cabe destacar ya que anteriormente solo se brinda--

ban 14 prestaciones que se han venido incrementando al paso de -
los años y que en la actualidad se han incrementado a 20 prestacio-
nes.

El Instituto ha emprendido un intenso programa de modernización -
y simplificación de trámites administrativos de desconcentración de
la vida nacional, tendientes a incorporar al sistema de seguridad -
social a la totalidad de la población beneficiaria.

A continuación se indican las 14 prestaciones iniciales con las ac-
tuales:

ARTICULO 3°.- Se establecen con el carácter de obligatorias las
siguientes prestaciones: (1).

- 1.- Seguro de enfermedades no profesionales y de maternidad.
- 2.- Seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesio-
nales.
- 3.- Servicios de reeducación y readaptación de inválidos.
- 4.- Servicios que eleven los niveles de vida del servidor pú-
blico y su familia.

(1): Manual de Normas y Procedimientos. Delegación en Clínicas
de Adscripción, Área Metropolitana, Subdirección Administra-
tiva; Departamento de Registro y Vigencia de Derechos. Edif.
ISSSTE. Noviembre, 1976, pág. 10.

- 5.- Promociones que mejoren la preparación técnica y cultural y que activen las formas de sociabilidad del trabajador y de su familia.
- 6.- Créditos para la adquisición en propiedad, de casas o terrenos para la construcción de las mismas, destinados a la habitación familiar del trabajador.
- 7.- Arrendamiento de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto.
- 8.- Préstamos hipotecarios.
- 9.- Préstamos a corto plazo.
- 10.- Jubilación.
- 11.- Seguro de vejez.
- 12.- Seguro de invalidez.
- 13.- Seguro por causa de muerte.
- 14.- Indemnización global.

Prestaciones Actuales 1986.

ARTICULO 3º.- Se establecen con carácter obligatorio los siguientes seguros, prestaciones y servicios. (1).

(1): Legislación Federal del Trabajo Burocrático; Alberto Trueba - Barrera. Edición 21 actualizada 1986, pág. 82. P.P. 600, - D.F.

- 1.- Medicina preventiva.
- 2.- Seguro de enfermedades y maternidad.
- 3.- Servicio de rehabilitación física y mental.
- 4.- Seguro de riesgos de trabajo.
- 5.- Seguro de jubilación.
- 6.- Seguro de retiro por edad y tiempos de servicio.
- 7.- Seguro de invalidez.
- 8.- Seguro por causa de muerte.
- 9.- Seguro de cesantía en edad avanzada.
- 10.- Indemnización global.
- 11.- Servicios de atención para el bienestar y desarrollo infantil.
- 12.- Servicios de integración a jubilados y pensionados.
- 13.- Arrendamiento por venta de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto.
- 14.- Préstamos hipotecarios para la adquisición en propiedad de terrenos y/o casas, construcción, reparación, ampliación o mejoras de la misma; así como para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos.
- 15.- Préstamos a medianos plazos.
- 16.- Préstamos a corto plazo.
- 17.- Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares beneficiarios.

- 18.- Servicios turísticos.
- 19.- Promociones culturales, de preparación técnica, fomento deportivo y recreación.
- 20.- Servicios funerarios.

Como podemos observar se aumentarán algunas prestaciones como - por ejemplo:

La continuación voluntaria de los que dejan de ser servidores públi-
cos en el régimen de medicina preventiva, se agrego el de cesan--
tía en edad avanzada, los préstamos a mediano plazo, centros tu--
rísticos, funerarios y otros con la finalidad de ofrecer los mejores -
servicios a los beneficiarios.

Base Legal.

La base legal se fundamentó desde el período del General Alvaro Obregón en el año de 1921, cuando se proyectó la Ley del Seguro Social para dar una seguridad social a toda la población, también con la creación de la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro en el año de 1925, se mostraba interés en la protección - del servidor público. En el año de 1947 se establecen los primeros esbozos de un Régimen de Seguridad Social y se señala la obligato- riedad del Estado para con sus trabajadores para velar por la segu- ridad, así es como se eleva a Precepto Constitucional el recono--

cimiento gubernamental de los derechos de los trabajadores del Estado, al entrar en vigor la Ley Federal de los Trabajadores del Estado, reglamentaria en su Artículo 123 Apartado "B".

El 29 de diciembre de 1959 se decreta la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, entrando en vigor el 1º de enero de 1960, con la finalidad de coordinar y centralizar las prestaciones a su cargo.

Los Fundamentos Jurídico-Administrativos para el desarrollo de sus funciones son:

- 1.- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el día - 27 de diciembre de 1983, pág. 103, año 1985.
- 2.- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el día - 23 de agosto de 1985.
- 3.- Legislación Federal del Trabajo Burocrático.
Alberto Trueba Urbina, Jorge Trueba Barrera.
Año 1986, 21 edición actualizada, pág. 81, P.P. 601, D.F.

Atribuciones.

De acuerdo a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado en su Artículo 149:

Tendrá personalidad jurídica para celebrar toda clase de actos y - contratos, así como para defender sus derechos ante los Tribunales o fuera de ellos, y para ejercitar las acciones judiciales o gestiones extrajudiciales que le competen.

El Instituto deberá obtener la autorización previa del Gobierno Federal, por conducto de las Secretarías de Programación y Presupuesto y de la Contraloría General de la Federación, para desistirse - de las acciones intentadas o de los recursos interpuestos, así como para dejar de interponer los que las leyes le concedan, cuando se trate de asuntos que afecten al Erario Federal.

En su Artículo 150 de la Ley del ISSSTE, tendrá las siguientes funciones:

- 1.- Cumplir con los programas aprobados para otorgar las - prestaciones y servicios a su cargo.**
- 2.- Otorgar jubilaciones y pensiones.**
- 3.- Determinar, vigilar y cobrar el importe de las cuotas y - aportaciones, así como los demás recursos del Instituto.**

- 4.- Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la realización de sus fines.
- 5.- Invertir los fondos y reservas de acuerdo con las disposiciones de esta Ley.
- 6.- Establecer la estructura y funcionamiento de sus unidades administrativas.
- 7.- Administrar las prestaciones y servicios sociales, así como desarrollar las promociones señaladas en las fracciones - XI, XII, XVII, XVIII y XIX del Artículo 3° de esta Ley.
- 8.- Difundir conocimientos y prácticas de previsión social.
- 9.- Expedir los Reglamentos para la debida prestación de sus servicios y de organización interna.
- 10.- Realizar toda clase de actos jurídicos y celebrar los contratos que requiera el servicio; y
- 11.- Las demás funciones que le confieran esta Ley y sus Reglamentos.

Funciones.

- 1.- Junta Directiva.
 - 1.- Le corresponde, estudiar, planear y aprobar las prestaciones, servicios, operaciones y los progra

mas de inversiones del Instituto.

- 2.- Acordar las medidas necesarias para conceder, negar, suspender, modificar y revocar las jubilaciones en los términos de la Ley.
- 3.- Nombrar y remover el personal de base y de confianza del Instituto a propuesta del Director.
- 4.- Establecer o suprimir delegaciones o agencias del Instituto de los Estados y Territorios Federales.
- 5.- Examinar y aprobar en su caso los presupuestos de Ingresos y Egresos y el Plan de Labores.
- 6.- Aprobar y poner en vigor los Reglamentos Interiores, económicos y de servicios médicos, y aquellas disposiciones de orden general que fuerán necesarias para la mejor administración y gobierno del propio Instituto.

2.- Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda.

- 1.- Decidir a propuesta del Vocal Ejecutivo, las inversiones de los recursos y financiamientos del fondo.
- 2.- Resolver sobre las operaciones del Fondo, excepto aquellos que por su importancia ameriten acuerdo expreso de la Junta Directiva, la que deberá

acordar lo conducente dentro de los quince días.

- 3.- Examinar, en su caso aprobar y presentar, a la Junta Directiva, los presupuestos de ingresos y egresos, los planes de labores y financiamiento, así como los Estados Financieros y el Informe de Labores.
- 4.- Presentar a la Junta Directiva para su aprobación el presupuesto de gastos de administración, operación y vigilancia del fondo.

3.- Director General.

- 1.- Ejecutar los acuerdos de la Junta y representar al Instituto en todos los actos que requieran su intervención.
- 2.- Convocar a sesiones a los miembros de la Junta Directiva.
- 3.- Presentar a la Junta Directiva un informe anual del Estado que guarde la Administración del Instituto.
- 4.- Expedir los manuales de organización, de procedimientos y de servicio al público.
- 5.- Resolver, bajo su inmediata y directa responsabilidad, los asuntos urgentes a reserva de informar

a la Junta Directiva sobre las acciones realizadas.

- 6.- Formular el calendario oficial de actividades del Instituto y conceder licencias al personal.
- 7.- Prescindir las sesiones de la Comisión Interna de Administración y Programación.
- 8.- Firmar las escrituras públicas y títulos de créditos en que el Instituto intervenga.

Comisión Interna de Administración.

- 1.- Proponer a la Dirección General los planes de trabajo necesarios para que sean atendidos con eficiencia los aspectos correspondientes a los sistemas de programación y presupuesto, normas jurídicas que les competan recursos humanos y materiales, información, evaluación y control, así como los procedimientos y métodos de trabajo.

Unidad de Programación.

- 1.- Asesorar a la Dirección General en el señalamiento de objetivos, la formulación de planes y previsiones y la determinación de los recursos necesarios para cumplir dentro de sus atribuciones y fines específicos.

Departamento de Organización y Métodos.

- 1.- Revisar y analizar el funcionamiento de las leyes, disposiciones, reglamentos, manuales, instructivos, y la organización del Instituto, con el objeto de proponer a la Dirección General las modificaciones necesarias a fin de lograr su actualización para mejorar la prestación de los servicios.
- 2.- Elaborar y desarrollar programas para la implantación y la supervisión de los nuevos sistemas mecánicos, manuales, tendientes a lograr eficiencia por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos.
- 3.- Mantener actualizados los manuales, instructivos, reglamentos y gráficas de organización.

Subdirección Médica.

- 1.- Auxiliar a la Dirección General para otorgar a los trabajadores y beneficiarios los servicios y prestaciones.
- 2.- Evaluar los servicios médicos que otorga el organismo.
- 3.- Controlar los servicios médicos que sufraga.
- 4.- Desarrollar campañas de medicina preventiva.
- 5.- Fomentar la investigación médica, científica y técnica dentro del Instituto.

Subdirección de Prestaciones Económicas.

- 1.- Atender los asuntos relativos a solicitudes de préstamos a corto plazo, créditos hipotecarios, jubilaciones, pensión por causa de muerte, vejez, invalidez e indemnizaciones globales.
- 2.- Autorizar las nóminas de pago a jubilados.
- 3.- Autorizar las indemnizaciones globales que procedan.

Subdirección de Servicios Sociales.

- 1.- Auxiliar a la Dirección General en el otorgamiento de las prestaciones, que eleven los niveles de vida del servidor público y de su familia.
- 2.- Arrendar habitaciones que son propiedad del Instituto.
- 3.- Operar y controlar el sistema de tiendas del Instituto y los conjuntos multifamiliares, las guarderías, el velatorio, el taller de manufacturas y hoteles.

Subdirección de Acción Cultural.

- 1.- Fomentar las promociones, la preparación técnica, cultural y deportiva de los trabajadores al servicio del Estado.
- 2.- Impulsar las formas de sociabilidad del trabajador y bene-

ficiarios .

Subdirección Jurídica .

- 1.- Auxiliar a la Dirección General atendiendo todo lo relativo a los asuntos ante los Tribunales .
- 2.- Verificar que los bienes inmuebles del Instituto, se encuentren inscritos en el Registro Público de la Propiedad y llevar un registro de las escrituras .

Subdirección Administrativa .

- 1.- Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales del Instituto .
- 2.- Planear conjuntamente las actividades a desarrollar por la organización .
- 3.- Dentro de las medidas correctivas, tomar ciertas medidas para corregir las desviaciones de acuerdo con las normas o políticas establecidas .

Contraloría General .

- 1.- Informar al Director General de la situación financiera que guarda el Instituto .
- 2.- Procesar los datos de las diferentes dependencias del Instituto .

ESTRUCTURA ORGANICA

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

UNTA DIRECTIVA

COMISION EJECUTIVA DEL FONDO DE LA VIVIENDA

DIRECTOR GENERAL

FUNCIÓN INTERNA DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE PROGRAMAS

DEPTO. DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

SUBDIRECCION JURIDICA

SUBDIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS

SUBDIRECCION DE ACCIONES CULTURALES

SUBDIRECCION MEDICA

CONTRATO SOCIAL

3.- Establecer los métodos y procedimientos para un adecuado control interno de la Institución.

Servicios y Prestaciones.

Desde la época de la Revolución Industrial, se venían exigiendo mejores condiciones de trabajo, para el bienestar de los trabajadores, ya que desde que las innovaciones técnicas, se explotaba a los obreros, los propietarios de las fabricas no daban la atención necesaria a la seguridad de los obreros ya que los accidentes eran muy frecuentes, a partir de esto los trabajadores empezaron a exigir indemnizaciones en caso de accidente, salarios más altos, menos horas de trabajo y mejores condiciones de vida.

Ya que también en la época del porfiriado se daban estas mismas condiciones, debido al capitalismo norteamericano y a su expansión industrial, con apoyo del Gobierno, esto trajo como consecuencia las primeras manifestaciones en protesta de las malas condiciones de trabajo y la explotación de los trabajadores, como son el desarrollo de las Huelgas de Cananea y Río Blanco, ver., todo con una finalidad, un mejoramiento en las condiciones de trabajo ya que estas huelgas dirigidas por los liberales al mando Ricardo Flores Magón, exigían:

Enseñanza laica, mejores sueldos, jornada de 8 horas de trabajo, descanso dominical obligatorio, salario mínimo, indemnización por accidentes de trabajo. Porque en aquel entonces los trabajadores no gozaban de las prestaciones más elementales.

Todas estas luchas por lograr mejores condiciones de vida para los trabajadores a través de una serie de constituciones promulgadas y modificadas de acuerdo a la situación del país quedaron plasmadas en la Carta Magna del 5 de febrero de 1917, expedida en aquel entonces por Venustiano Carranza en Quéretaro y que en la actualidad es la que está rigiendo el desarrollo del Estado Mexicano y que en su Artículo 123 de esta Carta Magna, se mencionan algunos de los logros con relación al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

A continuación se dará un breve bosquejo de los servicios y prestaciones en la actualidad

Al paso de los años a aumentado la demanda de los diferentes servicios y prestaciones que proporciona el ISSSTE, debido a la excesiva concentración de la población, los altos costos, la desigualdad de la distribución del ingreso, el crecimiento demográfico que se han traducido en factores determinantes para una distribución más igualitaria de dichos servicios, a pesar de todo esto se han logrado algunos avances que es necesario mencionar, como son los siguientes:

En el año de 1982, se dió mucho más éxtasis a las Prestaciones Económicas en un 53.5%, a comparación de las prestaciones en especie en un 39.4% ya que en ese momento las económicas eran las más solicitadas, pero al transcurso de los años se dió prioridad a las segundas por ser las más elemen

tales que las primeras, ya que para el año de 1985 las Económicas disminuyeron en un 43.3% y las de Especie aumentaron en un 50%.

Hubo un incremento en tiendas en un 37%, esto genero un mayor número de ventas y un ahorro a los asegurados en un 57% en 1985 a comparación de 1982 en un 46%.

En capacitación se impartieron 4,500 cursos en 1985, en relación a las actividades deportivas se incrementaron en un 375% en 1985.

En el sector turístico hubo un incremento en un 62%, con relación a las actividades culturales se llevaron a cabo 18,417 a nivel nacional.

Hubo un descenso de la mortalidad infantil de vacunación en un 50% durante los últimos 25 años, se aplican más de 60 millones de vacunas al año en 1986.

En base a la planificación familiar se ha disminuido de 30.8 a 28.3 nacimientos por mil habitantes, y el crecimiento demográfico se ha reducido de 2.4 a 2.0%.

Indico que en 1982 existían 14 millones de mexicanos sin acceso a los servicios de salud y que en la actualidad son 103 millones, lo que representa que la cobertura actual es de 87% de la población que se compara con el 80% del año 1982 al actual de 1986.

A pesar de los factores antes mencionados, se han realizado esfuerzos para brindar los servicios y prestaciones a la población, y que esto se ha logra-

do, no en su totalidad, pero si en gran parte, por eso me parecia necesario mencionar los datos antes mencionados.

De acuerdo a esto, se concluye que se han dado más prioridad a los servicios y prestaciones más solicitados por la población beneficiaria, a los de mayor demanda como son:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1.- Servicio Médico | 4.- Servicios Sociales y Culturales. |
| 2.- Préstamos a corto plazo. | 5.- Jubilaciones. |
| 3.- Expedición de Credenciales Unicas. | |

Para solicitar los servicios y prestaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, deberá de cumplir con ciertos lineamientos de la Ley del ISSSTE para su obtención de estos mismos, como son los siguientes:

ARTICULO 1º.- La presente Ley es de orden público, de interés social y de observancia en toda la República; y se aplicará:

- l: A los trabajadores al servicio civil de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que por Ley o por acuerdo del Ejecutivo Federal se incorporen a su régimen, así como a los pensionistas y a los familiares derechohabientes de unos y otros.

ARTICULO 3º.- Se establecen con carácter obligatorio los siguientes seguros, prestaciones y servicios:

- 1.- Medicina preventiva
- 2.- Seguro de enfermedades y maternidad
- 3.- Servicio de rehabilitación física y mental
- 4.- Seguros de riesgo de trabajo
- 5.- Seguro de jubilación
- 6.- Seguro de retiro por edad y tiempo de servicios
- 8.- Seguro de invalidez
- 9.- Seguro de cesantía en edad avanzada
- 10.- Indemnización global
- 11.- Servicio de atención para el bienestar y desarrollo infantil
- 12.- Servicio de integración a jubilados y pensionados
- 13.- Arrendamiento o venta de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto
- 14.- Préstamos hipotecarios para la adquisición en propiedad de terrenos y/o casas, construcción, reparación, ampliación o mejoras de las mismas; así como para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos.
- 15.- Préstamos a mediano plazo
- 16.- Préstamos a corto plazo
- 17.- Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes.
- 18.- Servicios turísticos
- 19.- Promociones culturales, de proporción técnica, fomento deportivo y recreación; y
- 20.- Servicios funerarios.

ARTICULO 16°.- Todo trabajador comprendido en el Artículo 1° de este or-
denamiento deberá cubrir al Instituto una cuota obligatoria del 8% del suel-
do básico de cotización que disfrute.

- I: 2% para cubrir los seguros, prestaciones y servicios señalados en las fracciones de la I a la III del Artículo 3° de esta Ley.
- II: 6% para cubrir los seguros, préstamos y servicios señalados en las fracciones de la V a la XX del Artículo 3° de la presente Ley.

ARTICULO 21°.- Las dependencias y entidades públicas sujetas al régimen de esta Ley, cubrirán al Instituto como aportaciones los siguientes porcentajes sobre los equivalentes al sueldo básico de los trabajadores.

- I: 6% para cubrir el seguro de enfermedades, maternidad y servicios - de medicina preventiva y rehabilitación física y mental.
- II: 0.75% para cubrir íntegramente el seguro de riesgos de trabajo.
- III: 6% para cubrir los seguros, prestaciones y servicios señalados en las fracciones de la V a la XX del Artículo 3° de la presente Ley.

ARTICULO 23°.- En caso de enfermedad, el trabajador y el pensionista - tendrán derecho a las prestaciones en dinero y especie siguientes:

- I: Atención médica de diagnóstico, odontológica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación que sea necesaria desde el comienzo de la enfermedad y durante el plazo máximo de 52 semanas para la misma enfermedad.
- II: Cuando la enfermedad incapacite al trabajador, para el trabajo, -

tendrá derecho a licencia con goce de sueldo.

ARTICULO 24°.- También tendrán derecho a los servicios que señala la fracción I del Artículo anterior en caso de enfermedad, los familiares beneficiarios del asegurado o del pensionista que en seguida se enumeran: Para que los beneficiarios puedan recibir las prestaciones que les corresponden deberán cumplir los requisitos que esta Ley y los Reglamentos establezcan.

Para la aplicación de las prestaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, las personas que las reciban se dividen en:

Trabajador.- Toda persona que habiendo cumplido los 18 años preste sus servicios a las entidades y organismos públicos mencionados, mediante designación legal, siempre que sus cargos y sueldos estén consignados en los presupuestos respectivos.

Pensionista.- Toda persona a quien la Dirección de Pensiones le hubiera reconocido tal carácter con anterioridad a la vigencia de esta Ley y que dicho reconocimiento hubiere sido sancionado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como a las que se les otorgue tal carácter con apoyo en esta misma Ley.

Familiares Derechohabientes.- Aquellas personas a quienes esta Ley les conceda tal carácter: esposa o compañera que haya vivido

REQUISITOS	TIPO DE BERECHOSAJENTE									
	ESTU- DIANTES	HIJOS	ESTADOS DE TRABAJADOR	CONCUBI- NARIO	ESTADOS DE TRABAJADOR	CONCUBI- NARIO	ESTADOS DE TRABAJADOR	CONCUBI- NARIO	ESTADOS DE TRABAJADOR	CONCUBI- NARIO
DOS TOLCEFIAS ECIENTES, TAMANO INFANTIL DE TRENTE EN BLANCO Y NEGRO.										
ULTIMO TAJUN DE DIBO DE SUJIDOS O CONSTANCIA DE NODICIA BALLETO										
NOTIFICACION DE CONCESION DE BENEFICIO (HOJA DE PAT- NTE)										
ACTA DE MATRIMONIO										
ACTA DE NACIMIENTO										
ACTA DE NACIMIENTO DEL TRABAJADOR										
CONSTANCIA DE ESTUDIOS A NIVEL MEDIO O SUPERIOR DE PLANTELES APROBADOS OFICIA- LMENTE Y CREDENCIAL DE ESTUDIANTE										
ACREDITA DE RESIDENCIA EL LUGAR DE INFORMACION RES- TINONAL O ESTUDIO SOCIO- ECONOMICO (ISSSTE)										
CERTIFICADO MEDIO DE INCA- PACIDAD EXPEDIDO POR LOS ME- DICOS LEGALES CONDUCTORES										
ACTA DE NACIMIENTO DEL PA- DRE O MADRE DEL TRABAJA- DOR SEGUN SE A EL CASO.										
ACTA DE NACIMIENTO DE LOS HIJOS REGISTRADOS CON EL TRABAJADOR (A)										
- SI NO TUVIERON HIJOS / SE ENT- RE INFORMACION TESTIMONIAL BASTANTE DE JURISDICCION VOLUNTAR- IA PUE ACREDITAR EL ESTADO CIVIL DEL TRABAJADOR (A), LA DEPENDENCIA ECONOMICA Y EL TIEMPO EN UNION LIBRE (MINIMO 5 AÑOS)										

5 años con el trabajador o pensionista o con la que tuviese hijos; - menores de 18 años y padre y madre del trabajador o pensionista, - si dependen económicamente de él. (Artículo 23, ISSSTE).

Concepto de Prestaciones.

Para analizar estas se tomarón en cuenta una serie de opiniones de algunos autores, para el efecto de este estudio se tomaron las siguientes:

Prestaciones.- Son aquellos elementos que, en forma adicional al salario nominal, recibe el trabajador en metálico o en especie y que van a representar un ingreso, o el ahorro de un gasto que de otra manera él hubiera tenido o se hubiese visto obligado a realizar ya que las prestaciones contribuyen al incremento del salario nominal. (1).

Prestaciones.- Aunque tiene muy diversas acepciones, en el medio mexicano ha venido representando cosas o facilidades que un empleador otorga a sus trabajadores, es adición al salario estipulado. (2).

(1): Administración de Recursos Humanos, Fernando Arias Galicia, México, D.F., 1979, pág. 374.

(2): Administración de Personal, Agustín Reyes Ponce. México, D.F., 1981, pág. 177.

Para efectos del presente trabajo se consideró lo siguiente:

Con esto se busca motivar al trabajador para una mejor realización de su trabajo y una mayor eficiencia en sus labores, dándole seguridad a él y a su familia, ya que esto ayudaría a mejorar las relaciones dentro de su medio ambiente de trabajo y además se le ayuda en su mejoría económica al serle proporcionadas, que de otra manera él realizaría estos gastos que vendrían a perjudicarlo en su economía familiar, estas son básicas para lograr la motivación de los empleados y lograr una mayor productividad en su trabajo con el mejoramiento de las relaciones humanas y una mayor comunicación para el buen desarrollo de la organización.

La distinción entre servicios y prestaciones no es clara; con frecuencia se usan estos términos como sinónimos.

Son aquellos bienes, instalaciones, facilidades o actividades que se proporcionan por la organización a sus trabajadores, además de lo estrictamente debido por su labor, con el fin de lograr que obtenga un beneficio ligado de algún modo con su trabajo.

En nuestro medio se ha generalizado considerar como prestaciones los beneficios que las leyes establecen en forma adicional al salario nominal, para el presente trabajo se tomó la clasificación de las mismas, de acuerdo a Fernando Arias Galicia, mencionaré las

prestaciones que proporciona la Ley del ISSSTE, en su Artículo 3º anteriormente mencionado.

De acuerdo a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en lo referente a sus Artículos 137 y 138 de esta Ley, las prestaciones son consideradas a la vez también como servicios, por lo cual de acuerdo a estas consideraciones nos basaremos en dicho ordenamiento para el desarrollo de este tema.

A continuación se señala el contenido de los Artículos 137 y 138 de dicho ordenamiento.

ARTICULO 137.- El Instituto atenderá de acuerdo con esta Ley a las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios.

ARTICULO 138.- Para los efectos del Artículo anterior el Instituto proporcionará a precios módicos los servicios y prestaciones sociales siguientes:

- 1.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar.
- 2.- Estancias de guarderías infantiles.
- 3.- Centros turísticos.
- 4.- Servicios funerales; y
los demás que acuerde la Junta Directiva.

Descripción de las prestaciones y servicios del Artículo 3° de la -
Ley del ISSSTE.

PRESTACIONES Y
SERVICIOS

DESCRIPCION

- 1.- Seguro de enfermedades no profesionales y de maternidad.
De acuerdo al Artículo 23 de la Ley del - Instituto, en caso de enfermedad, el trabajador y el pensionista tendrán derecho a las prestaciones en dinero y en especie siguientes:
1.- Atención médica de diagnóstico, odontología, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación que sea necesaria desde el comienzo de la enfermedad y durante el plazo máximo de 52 semanas para la misma enfermedad. También tendrán derecho a los servicios los familiares beneficiarios del asegurado o del pensionista.
- 2.- Licencia en caso de enfermedad profesional.
Cuando la enfermedad incapacite al trabajador tendrá derecho a licencia con goce de sueldo o con medio sueldo, dependiendo de la enfermedad no profesional, al - principiar la enfermedad el trabajador dará aviso al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 3.- Jubilación.
Tienen derecho los trabajadores que habiendo cumplido 30 años o más de servicios e - igual tiempo de cotización al Instituto.
- 4.- Seguro de vejez.
Tienen derecho los trabajadores que habiendo cumplido 55 años de edad con 15 años de servicios e igual tiempo de cotización.
- 5.- Seguro de invalidez.
Se otorga a los trabajadores que se inhabiliten física y mentalmente por causas ajenas al desempeño de su empleo si hubiese cotizado al Instituto cuando menos durante 15 años.

- 6.- Préstamos a corto plazo. Estos tienen la finalidad de permitir la sa tis fac ción de ne ce sida des ex tra or di na ria s personales mediante el préstamo para que resuelvan ciertas eventualidades económicas y que protejan el poder adquisitivo del trabajador.
- 7.- Indemnización global. Tienen derecho los trabajadores que se se pa ren definitivamente del servicio, sin te ne r de re ch o a las anteriores prestaciones.
- 8.- Asistencia médica domiciliaria. Este servicio se brinda solo cuando el pa de ci m i e n to le impide trasladarse a su clínica de adscripción debido a que pudiera complicarse el estado de salud del enfermo.
- 9.- Servicio de ambulancia. Su finalidad es prestar auxilio en los lugares a donde se recoge un paciente o en trayecto hacia las clínicas y hospitales correspondientes.
- 10.- Servicio de laboratorios. Sirven para descubrir los procedimientos a los pacientes solicitantes de los mismos, por medio de los análisis hematológicos para verificar el diagnóstico por medio de es tos est u d i os.
- 11.- Servicio de farmacia. Estas distribuyen los medicamentos útiles que los médicos prescriben de acuerdo al cuadro básico.
- 12.- Hospitalización. Se proporciona a los pacientes que por la severidad de su padecimiento requiera tra ta m i e n to quirúrgico para su intervención y necesite hospitalizarse para su tra ta m i e n to.
- 13.- Servicio de Rayos X. La actividad de este servicio es la cap ta ción o toma de estudios radiológicos para corroborar un diagnóstico.

- 14.- Traslado de enfermos. Los pacientes que requieran de hospitalización sean trasladados de inmediato en una ambulancia al hospital más cercano en cuanto a su condición clínica se lo permita.
- 15.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar. Básicamente lo que se busca en este aspecto es la protección al salario, y el fortalecimiento del servicio de tiendas que brinda a los trabajadores y derechohabientes, el acceso a productos básicos y de consumo para el hogar a precios módicos.
- 16.- Establecimiento de guarderías y estancias infantiles. La función de éstas, es brindar a los niños los cuidados necesarios, cuando sus padres no pueden atenderlos, porque tienen que trabajar y esto les impide darles la atención requerida en su hogar.
- 17.- Centros turísticos. Estos permiten que el trabajador y sus familiares puedan viajar a los centros turísticos con que cuenta el Instituto a precios módicos y con descuentos, para su recreación y esparcimiento de los beneficiarios..
- 18.- Servicios funerarios. La función de éstos es preveer el futuro a los trabajadores y derechohabientes, brindándoles esta prestación en el momento de requerirlo.
- 19.- Servicios culturales. Este tipo de servicios se proporciona mediante programas culturales, recreativos y deportivos que tiendan a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del trabajador y su desarrollo futuro, contando con la cooperación y el apoyo de él y de sus familiares.
- 20.- Programas educativos y de preparación técnica. Los programas educativos buscan fomentar la actividad cultural a sus trabajadores y familiares derechohabientes, los de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, llevan como finalidad la preparación de mano de obra calificada que demanda el desarrollo nacional y la reeducación y reorientación ocupacionales.

21.- Atención a jubilados e inválidos .

El objeto de estos centros es darles tareas recreativas a estos trabajadores que dejaron toda una vida como servidores públicos, y además hacerlos sentir que existen dentro de la sociedad, también se les brinda la ayuda para apoyarlos en sus actividades personales, ya que algunos por su situación ya no les es posible valerse por sí mismos.

22.- Campos e instalaciones deportivas para el fomento deportivo.

Tienen la finalidad de dar un esparcimiento y cierta recreatividad a los trabajadores y familiares derechohabientes, por medio de las instalaciones deportivas o centros vacacionales para una mejor integración física y mental dentro de la sociedad, por medio de la práctica del deporte que más le interese.

A continuación se presentan una serie de gráficas con datos representativos de los servicios y prestaciones más demandadas por los trabajadores y familiares derechohabientes a partir del año de 1976 a la actualidad, ya que es necesario hacer mención de los datos para comprender dicho tema a desarrollar.

NOTA: Los datos actuales de los servicios y prestaciones no existen anuarios estadísticos para una mayor información reciente, sino aspectos generales.

AFILIADOS AL ISSSTE Y SU RELACION CON OTRAS
INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL

SIN RELACION
CON OTRA INSTITUCION

608,999 = 100.00 %

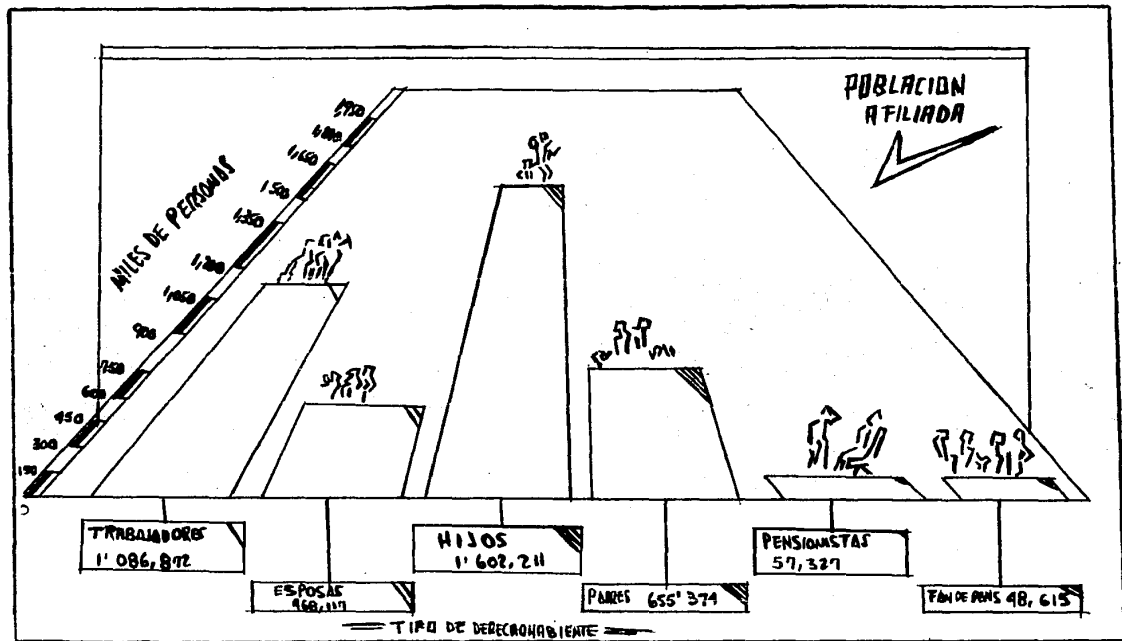
82.12 %

RELACIONADOS CON
OTRA INSTITUCION

14.20 %

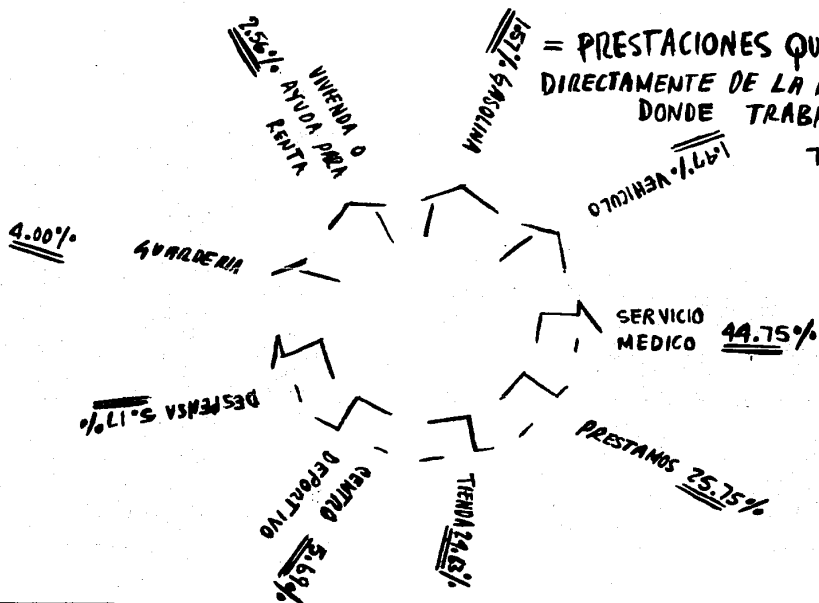
3.68 %
AFILIADOS

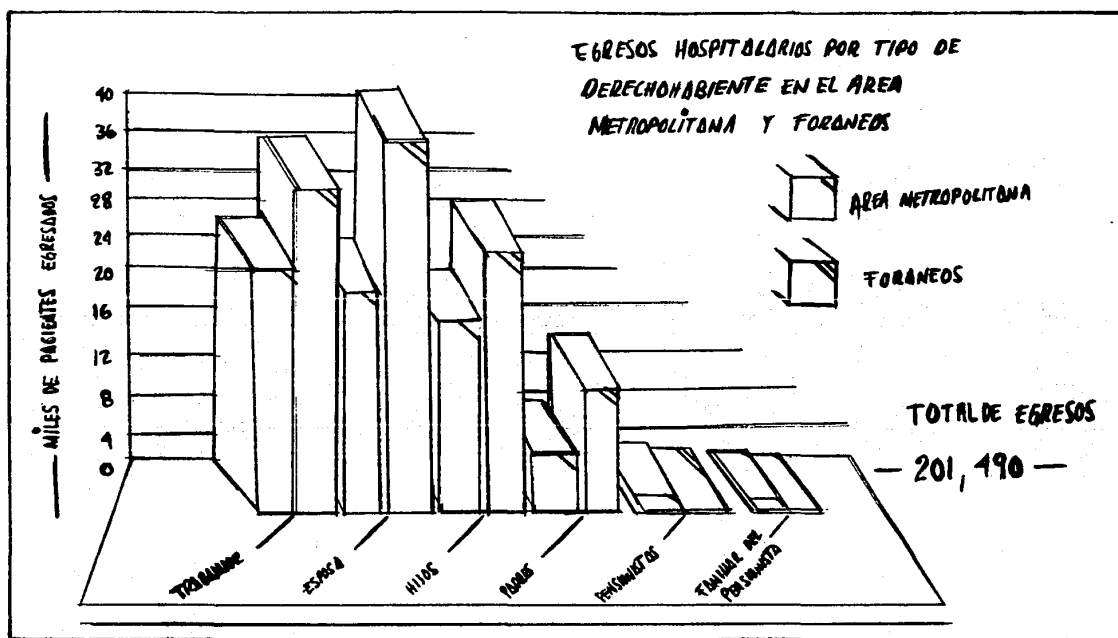
BENEFICIARIOS



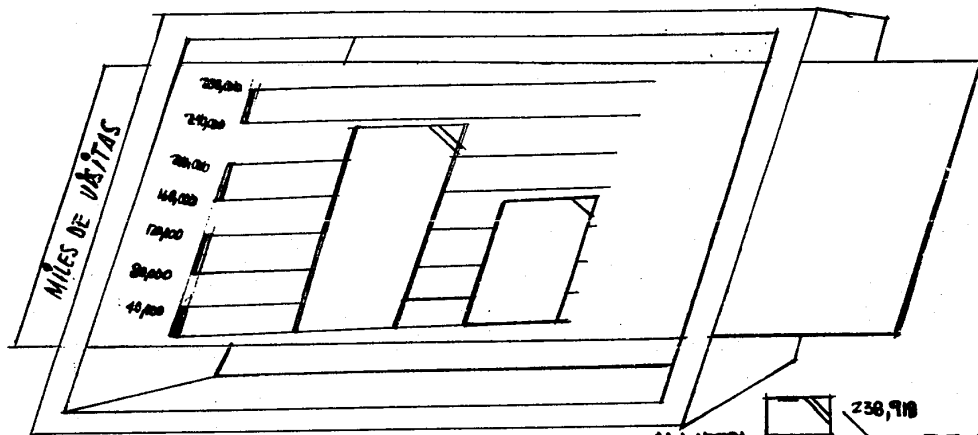
= PRESTACIONES QUE RECIBEN =
DIRECTAMENTE DE LA INSTITUCION
DONDE TRABAJAN

770,248 = 100.0%



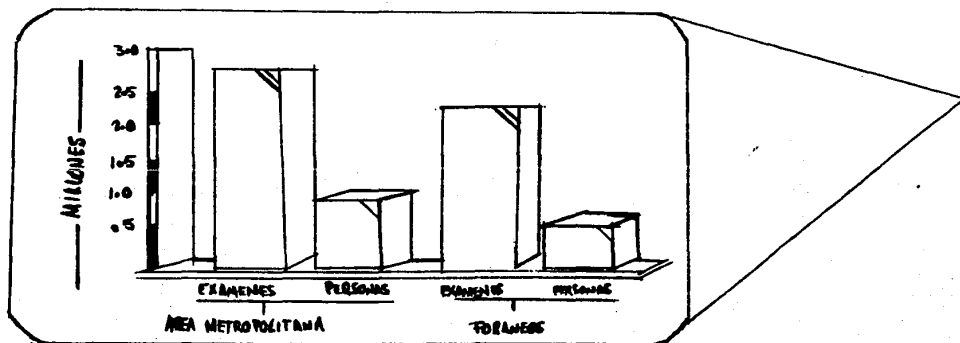


VISITAS A DOMICILIO EN EL AREA METROPOLITANA Y FORANEOS

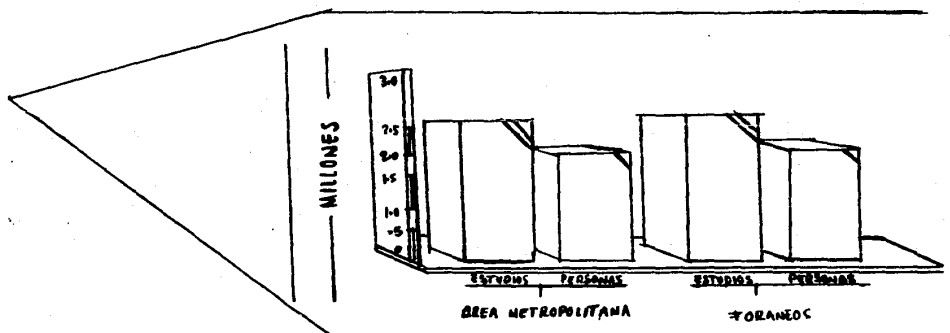


AREA METRO.	238,918	TOTAL
FORANEOS	146,719	

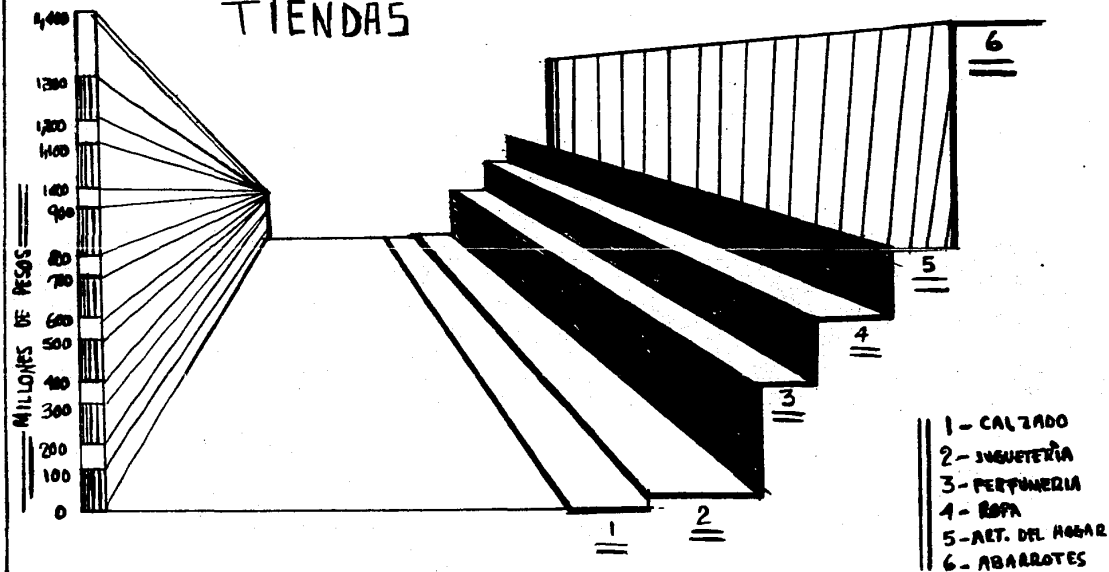
EXAMENES DE LABORATORIO



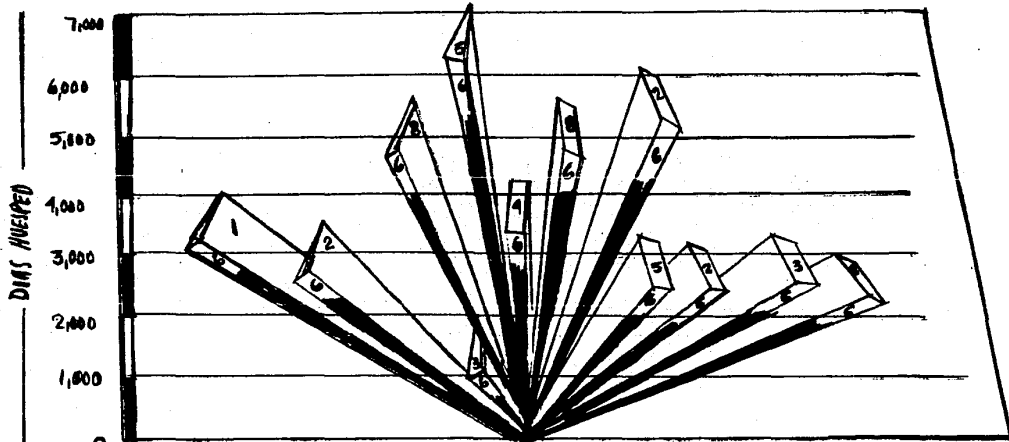
ESTUDIOS RADIOLOGICOS



TIENDAS



HOTEL

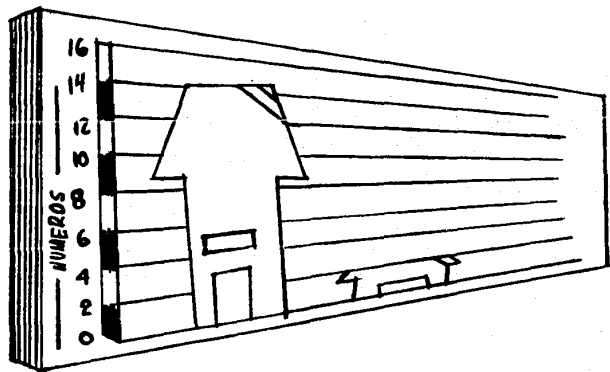


1 ENERO 3,462
2 FEBRERO 2,867
3 MARZO 2,760
4 ABRIL 1,853

5 MAYO 6,324
6 JUNIO 3,550
7 JULIO 4,900
8 AGOSTO 5,103

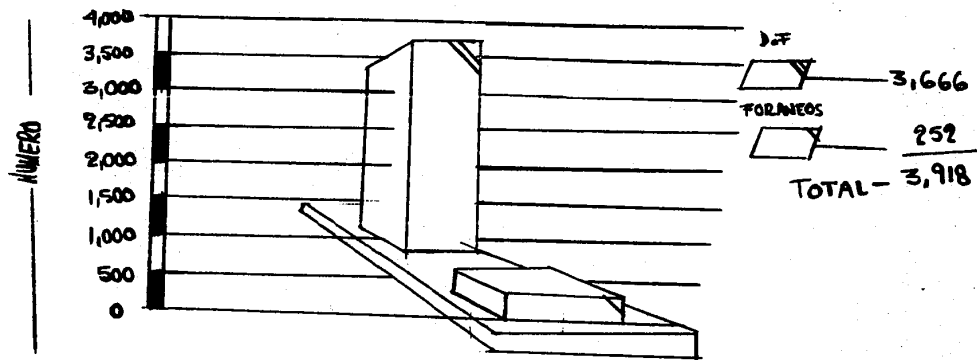
9 SEPTIEMBRE 2,692
10 OCTUBRE 2,578
11 NOVIEMBRE 2,760
12 DICIEMBRE 2,492

ESTANCIAS DE BIENESTAR INFANTIL

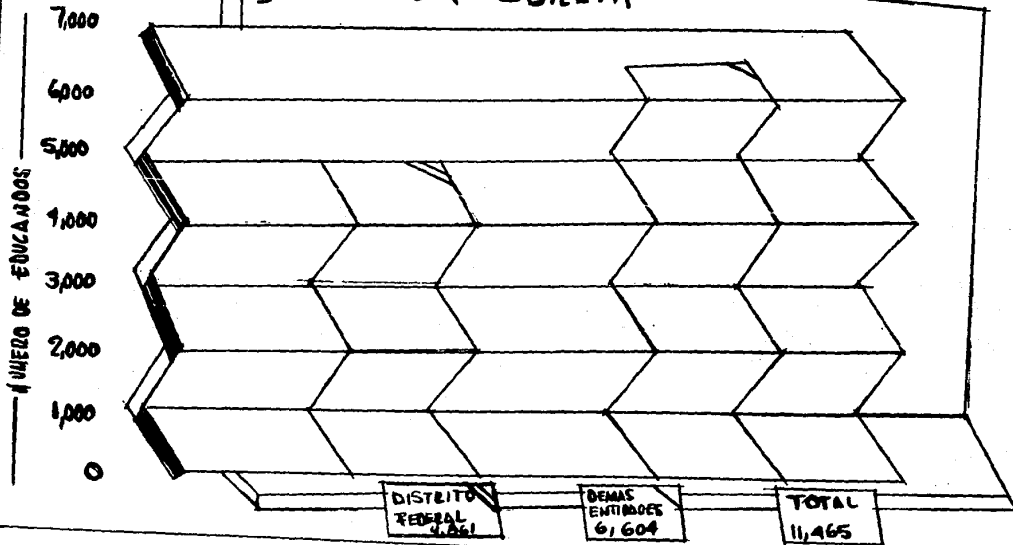


DF.		14
FORANEOS		2
TOTAL		<u>16</u>

NUMERO DE NIÑOS

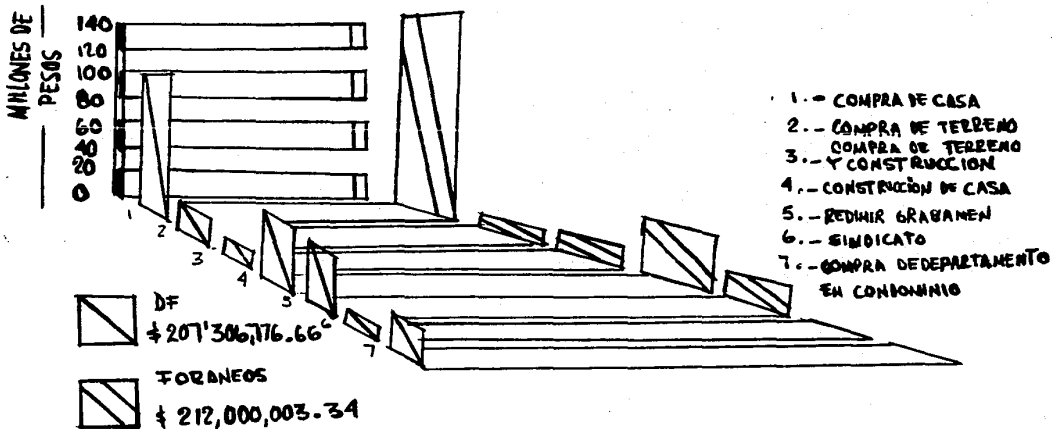


SECUNDARIA ABIERTA



PRESTAMOS HIPOTECARIOS

(D.F. Y FORANEOS)



NUMERO DE PRESTAMOS



1,200

1,000

800

600

400

200

0

NUMERO DE PRESTAMOS

D.F.

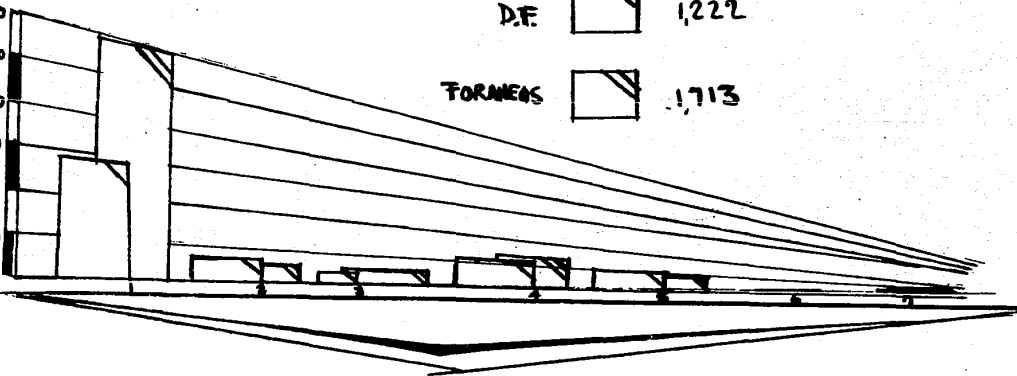


1,222

TORNAMENTOS



1,713



LEY DEL ISSSTE

Esta es la cuarta ocasión en este Régimen de Gobierno, en que el Presidente Miguel de la Madrid, atendiendo a las gestiones de la FSTSE, somete a la consideración del Congreso de la Unión reformas y adiciones a la Ley del ISSSTE.

- 1.- Las Servidoras Públicas podrán jubilarse a los 28 años de servicio activo, sin importar su edad.
- 2.- La jubilación de los Servidores Públicos será con el promedio de los salarios obtenidos durante el último año de servicio activo.
- 3.- Los Servidores Públicos podrán obtener en el ISSSTE un crédito hipotecario por \$ 3'800,000.00 y en un Banco un préstamo por el resto del dinero que se les pide por el bien inmueble que desean adquirir. Se elimina el requisito de que la garantía hipotecaria se constituya en primer lugar a favor del ISSSTE.
- 4.- El Servidor Público jubilado o pensionista que reciba un crédito para vivienda, designará a sus beneficiarios para que opere el Auto-seguro, para que en caso de fallecimiento el Fondo adjudique la vivienda a quien se haya expresamente designado.
- 5.- Serán incrementados los préstamos destinados a la atención médica, tiendas, préstamos a corto plazo y mediano plazos.

SEGURO COLECTIVO
(Vigente a partir del 1° de junio de 1986).

Por Muerte Natural Aumenta de \$480,000.00 a \$960,000.00.

Por Muerte Accidental Aumenta de \$960,000.00 a \$1'920,000.00.

Por Muerte Colectiva Aumenta de \$1'440,000.00 a \$2'880,000.00.

SEGURO DE RETIRO

La Tabla indica el monto según los años de servicio y cotización.

15	\$	400,000.00	23	\$	560,000.00
16		420,000.00	24		580,000.00
17		440,000.00	25		600,000.00
18		460,000.00	26		640,000.00
19		480,000.00	27		680,000.00
20		500,000.00	28		720,000.00
21		520,000.00	29		760,000.00
22		540,000.00			

Será de \$800,000.00 para los trabajadores con 30 años o más de servicios y
e igual tiempo de cotización que causen baja definitiva del servicio.

La Tabla indica el monto según la edad en que se retiran.

EDAD AÑOS DE SERVICIO Y COTIZACION

60	10	\$	320,000.00
61	10		336,000.00
62	10		352,000.00
63	10		368,000.00
64	10		
64	10		384,000.00
65 ó más	10		400,000.00

JUBILADOS Y PENSIONADOS

Cuota Mínima Enero 1986

\$ 49,500.00

Cuota Mínima Actual

\$ 83,250.00

Pensión por Jubilación: A los 30 años de servicio.

La pensión de retiro por edad y tiempo de servicios será de acuerdo a esta Tabla:

15	Años	50%	22	Años	67.5%
16	"	52.5%	23	"	70%
17	"	55%	24	"	72.5%
18	"	57.5%	25	"	75%
19	"	60%	26	"	80%
20	"	62.5%	27	"	85%
21	"	65%	28	"	90%
			29	"	95%

III.- PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES MAS DEMANDADAS POR LOS DERECHOHABIENTES.

El hombre desde un principio, a seguido la línea de realizar las actividades a desempeñar de una manera más rápida y eficiente con el menor esfuerzo posible, y a partir de ésto se han establecido los diversos procedimientos a seguir para un mejor desarrollo de las actividades.

A partir de ésto, se inicia el proceso administrativo con el hombre inteligente, variando su intensidad de acuerdo con la etapa y sobre todo en función de los elementos disponibles.

"Algunos estudios de la Prehistoria, hacen referencia a actividades que constituyen manifestaciones inequívocas de organización". El "Arrastre", procedimiento empleado para cazar a los enormes mamuts de la edad de los glaciales, indica una autentica organización que se manifiesta desde el momento en que se emplea un esfuerzo común, coordinado en función del instinto de dichos animales, para lograr su objetivo prefijado, como era el de darles caza para aprovechar su carne.

Tal procedimiento consistía en asustarlo arrojándole piedras, emitiendo gritos, etc., y dirigiéndolos hacia un precipicio profundo, para que encontrarán allí la muerte al despeñarse. Esta labor necesariamente de grupo, tenía que ser realizada en forma coordinada, con objeto de lograr, de la manera citada, el conducir a los animales a través de una ruta preestable-

cida.

Como podemos ver ya desde los orígenes del hombre, estos siempre buscaron una mejor unión de grupo, con los elementos disponibles a su alcance para lograr sus actividades de una manera más rápida y por medio de procedimientos para lograr sus objetivos comunes.

¿Qué es un Manual?.- Es un documento que contiene información en forma ordenada, sistemática o instrucciones sobre historia de la organización, políticas o procedimientos de una empresa que se consideran necesarios para la mayor ejecución del trabajo.

Procedimiento.- Es el conjunto de actividades a desarrollar con una secuencia cronológica de los pasos a seguir para lograr el objetivo común por medio de las políticas establecidas con la finalidad de lograr simplificar las acciones a los solicitantes en los trámites que ellos soliciten.

Manual de procedimientos.- También llamados Manuales de Operación de Prácticas estandar de introducción sobre el trabajo de rutinas de trabajo de trámite y métodos de trabajo.

En éste se señala el procedimiento preciso a seguir un determinado tipo de trabajo, describe en su secuencia lógica las distintas operaciones o pasos de que se compone un proceso señalado, generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Los objetivos que se buscan con estos manuales de procedimientos para el presente estudio son:

- 1.- Registrar a los beneficiarios del Instituto por medio de los documentos procedentes, a efecto de que éstos puedan recibir las prestaciones que les correspondan.
- 2.- Actualizar los datos de registro de los trabajadores y familiares derechohabientes.
- 3.- Dictaminar, con base en los registros demográficos la población legalmente amparada, para el otorgamiento o suspensión de las prestaciones que imparte el Instituto.

Estos manuales de procedimiento sirven para:

- 1.- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- 2.- Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
- 3.- Aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben de hacer y como deben hacerlo.
- 4.- Facilitar la supervisión del trabajo.
- 5.- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones y lagunas.
- 6.- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

Es recomendable que todo manual de procedimientos conste de tres secciones.

nes:

- 1.- Reglas de Ejecución.- Estas señalarán por escrito en un texto claro y conciso los objetivos que se pretenden alcanzar, las políticas a seguir y exponer e una secuencia ordenada los principales pasos de que se compone el procedimiento y la manera de realizarlos.
- 2.- Diagramas.- Estos podrán ser organigramas del departamento a cuyo cargo este el procedimiento, fluxogramas o cartas de flujo que expresan graficamente la secuencia de las distintas operaciones de que se compone el procedimiento o una parte de él, incluyendo información adicional que se considere necesaria según su formato y propósito como puede ser la distancia recorrida, tiempo empleado, etc.
- 3.- Formas.- Esta sección contendrá un ejemplar con todas sus copias de cada una de las formas que se utilizan en las distintas operaciones del procedimiento bien sean llenados con un ejemplo o con instrucciones de su utilización, si esto fuere necesario.

A continuación se detallan los procedimientos a seguir para solicitar los servicios y prestaciones por los trabajadores y familiares derechohabientes más demandadas como son:

- 1.- Expedición de la Credencial Unica.

- 2.- Solicitud de los servicios médicos.
- 3.- Solicitud de préstamos a corto plazo.
- 4.- Revista a los jubilados.
- 5.- Trámite para la jubilación.

1.- **Título: Procedimiento para la expedición de la credencial única.**

De acuerdo al Artículo 8° de la Ley del ISSSTE:

El Instituto expedirá a todos los beneficiarios de esta Ley, un documento de identificación a fin de que pueda efectuar los derechos que la misma les confiere, según el caso, en dicho documento se anotarán los nombres y datos que establezca el reglamento.

2.- **Propósitos.-** Ofertar a los trabajadores y familiares derechohabientes en las actividades relacionadas con la obtención de la credencial única.

3.- **Identificar al derechohabiente al solicitar alguno de los servicios,** de los que proporciona el ISSSTE.

4.- **Normas de operación.-** El derechohabiente debe de cumplir con todos los requisitos que le señala la Ley del Instituto para obtener las prestaciones a que tiene derecho.

El otorgante de los servicios y prestaciones debe de verificar que todos los documentos presentados por el solicitante estén correctos para brindarle el trámite requerido por el mismo.

5.- Documentos y requisitos.- Constancia oficial de ser derechohabiente del ISSSTE generalmente en el talón del último cheque de pago de su sueldo y fotostática.

Credencial de trabajo de su dependencia.

La cédula personal del Registro Federal de Contribuyentes.

Dos fotografías de frente, recientes, tamaño credencial.

6.- Esposa.- Acta de matrimonio.

Dos fotografías de la esposa, de frente, recientes, tamaño credencial.

7.- Hijos menores de 18 años.- Acta de nacimiento de cada hijo a registrar.

Dos fotografías de cada hijo a registrar. (Excepto las de los menores de 6 años.).

REQUISITOS QUE DEBE CUBRIR EL TRABAJADOR PARA SER REGISTRADO MEDIANTE LA CEDULA DE AFILIACION E IDENTIFICACION Y EXPEDIR LE SU CREDENCIAL UNICA.

- 1.- Constancia Oficial de ser derechohabiente del ISSSTE, (generalmente en el talón del último chèque del pago de sueldo y - fotostática).
- 2.- La Cédula personal del Registro Federal de Causantes y fotostática.
- 3.- Dos fotografías de frente, recientes, tamaño credencial.

PARA LA INSCRIPCION DE SUS FAMILIARES.

- 1.- Esposa.
 - 1.1. Acta de matrimonio
 - 1.2. Dos fotografías de la esposa, de frente, tamaño credencial.
- 2.- Concubina.
 - 2.1. Acta de nacimiento de los hijos que haya procreado con el trabajador, en caso de no haber hijos la orden testimonial.
 - 2.2. Dos fotografías de la concubina.
- 3.- Hijos menores de 18 años.
 - 3.1. Acta de nacimiento de cada hijo a registrar.
 - 3.2. Dos fotografías de cada hijo a registrar (excepto los me

nores de 6 años).

- 4.- Hijos estudiantés solteros mayores de 18 años hasta la edad de 25.
 - 4.1. Constancia expedida por la escuela, de que se encuentra realizando estudios a nivel medio o superior en plan teles oficiales o reconocidos.
 - 4.2. Acta de nacimiento.
 - 4.3. Dos fotografías recientes, de frente, tamaño credencial.

- 5.- Hijos mayores de 18 años incapacitados física o psíquicamente.
 - 5.1. Certificado por incapacidad médica, expedida por el ISSSTE.
 - 5.2. Acta de nacimiento.
 - 5.3. Dos fotografías recientes, de frente, tamaño credencial.

- 6.- Esposo de la trabajadora incapacitado física o psíquicamente.
 - 6.1. Acta de matrimonio.
 - 6.2. Certificado de incapacidad médica expedida por el ISSSTE.
 - 6.3. Dos fotografías, recientes, tamaño credencial.

- 7.- Esposo mayor de 55 años, de la trabajadora.
 - 7.1. Acta de nacimiento
 - 7.2. Acta de matrimonio.

7.3. Dos fotografías tamaño credencial.

8.-

El Padre y/o Madre.

-Credencial única del trabajador.

-Ultimo talón de cheque

-Acta de nacimiento original del trabajador.

NOTA: Los trámites mencionados deberán ser gestionados directamente por el trabajador.

La credencial única tiene como finalidad identificar al derechohabiente al solicitar algún servicio de los que proporciona el ISSSTE. Por lo regular al solicitar los servicios, como son los del servicio - médico, préstamos a corto plazo, credencial única, estos son los documentos que dependiendo del trámite, son los más solicitados - para darle trámite a lo que soliciten los trabajadores y sus familiares derechohabientes.

PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE LA CREDENCIAL UNICA: PARA LOS TRABAJADORES Y FAMILIARES DERECHOHABIENTES.

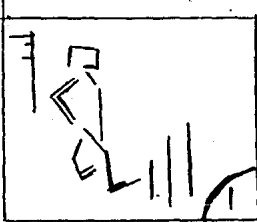
DESCRIPCION

INTERVENCION	ACTIVIDAD
Solicitante	Acude al módulo de información a solicitar informes sobre los documentos a presentar para la realización de su trámite.
Otorgante	Le indica dónde debe dirigirse para la realización de su trámite.
Otorgante	Verifica los documentos solicitados de acuerdo al parentesco, para el registro de sus familiares.
Otorgante	Dependiendo de la documentación requerida, si es la indicada, se le otorga una ficha, para que se les registre, anotando de antemano a los familiares a los que va a dar de alta. En caso contrario de no cumplir con los requisitos señalados, se le indica la razón por la cual no se le puede entregar la ficha.
Solicitante	Recibe su firma con el número indicado, y acude a la sala de espera.
Otorgante	Llama al derechohabiente y le solicita su firma de acuerdo al número correspondiente e inicia el llenado de la Credencial Unica.
Otorgante	Verifica el llenado de la cédula por parte del solicitante y este revisa los datos y procede a firmar.
Solicitante	Acude a la sala de espera, para la entrega de su credencial única.
Otorgante	Hace control de calidad y le coloca las

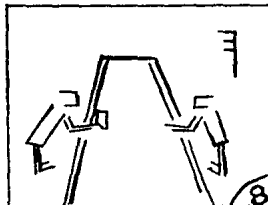
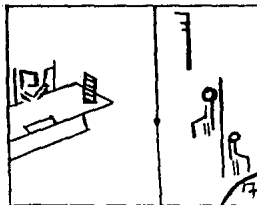
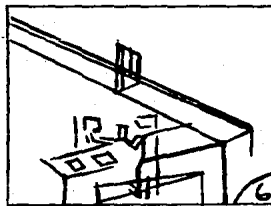
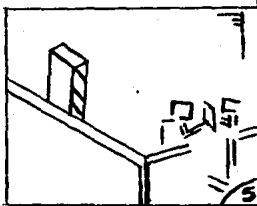
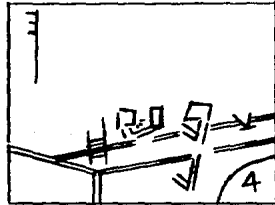
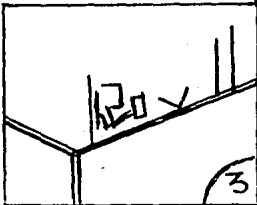
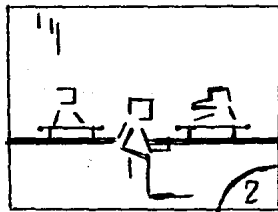
fotografías a la cédula y procede a sellar el documento, lo registra en el libro y sa le a entregar la credencial única.

Solicitante

Recibe sus documentos.



INICIO



FIN

SUBDIRECCION DE REGISTRO Y VIGILANCIA DE DERECHOS
 FORMATO DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACION

(ISSSTE)

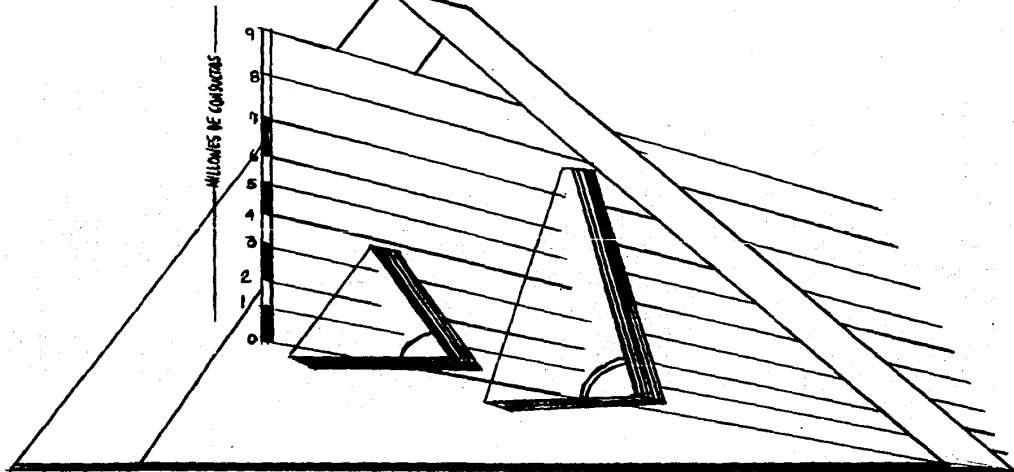
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO		NO. 1	
	NOMBRE 2		
4		3	
FORMA DE NACIMIENTO C.F. DEL TRABAJADOR		5	
6		PARENTESCO CON EL TRABAJADOR	
CALLE NO		10	
COLONIA		TOTO	
ESTADO C.F.			
LUGAR 7		EMPLEO. ELIJE EN REGISTRO	
FECHA DE EMISION 8		11	
NO. FOLIO 9		ING. JOSE GARCIA MARCHES	
ESTA CREDENCIAL PERMITE EL ACCESO EN LOS TERMINOS DE LEY Y REGLA- MENTO DE REGISTRO Y VIGILANCIA DE DERECHOS.			
A 12			
EMPLECIARIOS DEL TRABAJADOR		FECHA - ANO.	
NOMBRE			
13		14	
EL RESPONSABLE DE LA EMISION		FIRMA DEL TRABAJADOR	
15		16	

PIECA DE
DESPRENDIMIENTO

PIECA DE
DOBLES

PIECA DE
DESPRENDIMIENTO

CONSULTA DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES
EN EL AREA METROPOLITANA Y FORANEAS



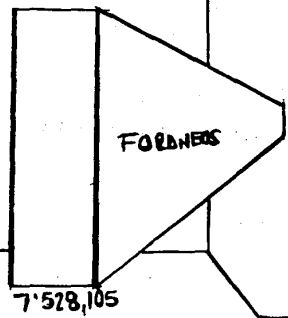
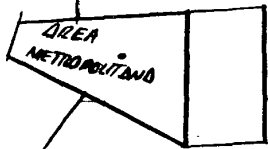
AREA METROPOLITANA 3'426,359

FORANEAS 7'381,386

TOTAL 10'807,725

CONSULTA
EXTERNA *

MILONES
8
7
6
5
4
3
2
1
0



TOTAL

11'193,362

* INCLUYE: PRIMA DEL SOBORNOS Y VISITAS A DOMICILIO.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO MEDICO: A LOS TRABAJADORES Y FAMILIARES DERECHOHABIENTES.

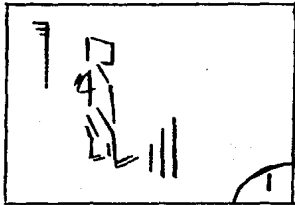
ARTICULO 23.- En caso de enfermedad, el trabajador y el pensionista tendrán derecho a las prestaciones en dinero y especie siguientes:

- 1.- Atención médica de diagnóstico, odontológica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación que sea necesaria, desde el comienzo de la enfermedad y durante el plazo máximo de 52 semanas para la misma enfermedad.
- 2.- Propósito.- Orientar a los asegurados y familiares derechohabientes en las actividades relacionadas con la solicitud y requerimientos para la obtención del servicio médico.
- 3.- Normas de operación.- El solicitante del servicio médico debe identificarse por medio de su credencial única y su talón de pago, para la obtención del servicio médico, y los demás documentos para el servicio de sus derechohabientes.
- 4.- Documentos y Requisitos.- Credencial única y talón de pago para el solicitante.
Acta de matrimonio, credencial única y talón de pago para la esposa del trabajador. Actas de nacimiento de los hijos a registrar y demás documentación señalada con anterioridad.

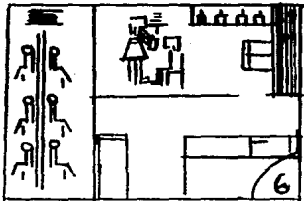
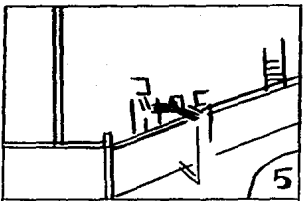
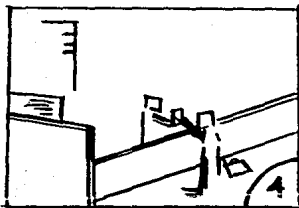
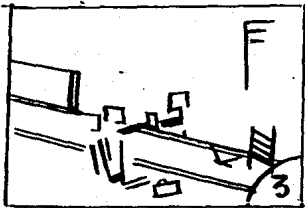
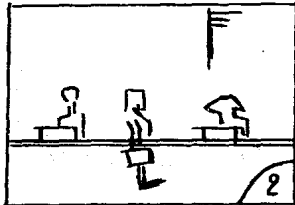
DESCRIPCION

INTERVENCION	ACTIVIDAD
Solicitante	Acude al archivo clínico para solicitar - una ficha para la atención médica .
Otorgante	Le indica que pase a vigencia de derechos para su inscripción.
Otorgante	Le pide los documentos al trabajador y a - sus familiares derechohabientes para su registro, después de esto le regresa sus docu- mentos y le indica que pase al archivo pa- ra la obtención de su ficha.
Solicitante	Pasa al archivo clínico a solicitar su fi- cha para su consulta.
Otorgante	Recibe los documentos y lo registra en la - programación y le entrega la ficha, en ca- so contrario le indica el motivo por el cual no le da la ficha.
Solicitante	Recoge sus documentos con el número de ficha y el consultorio donde le van a a- tender, acude a la sala de espera hasta que sea llamado.
Otorgante	Le llaman al paciente y lo registra en su- control y le brinda la atención médica, y le extiende la receta médica e incapaci- dad, según el diagnóstico determinado por el médico.

Legislación Federal del Trabajo Burocrático; Alberto Trueba Urbina y Jorge Trueba Urbina, 1986, México, D.F. Pág. 91-92.

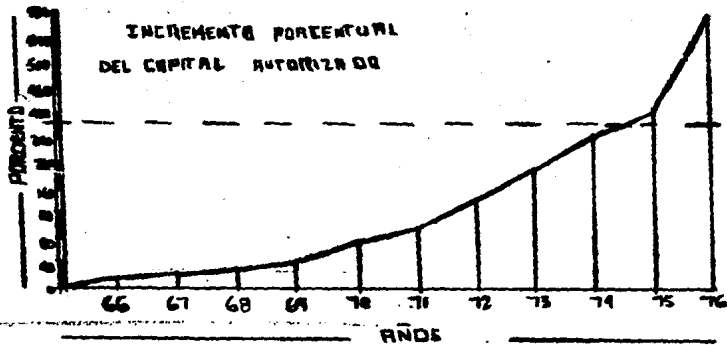
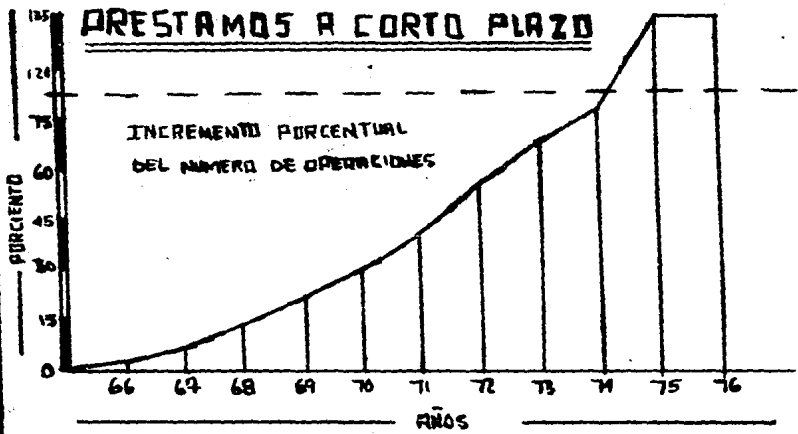


WICKO



FM

PRESTAMOS A CORTO PLAZO



PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE PRESTAMO A CORTO PLAZO.

De acuerdo a la Ley del ISSSTE y a su Artículo 82, conforme a los recursos presupuestales aprobados, el Instituto otorgará préstamos a corto plazo, de acuerdo a las reglas siguientes:

- I.- A quienes haya cubierto al Instituto las oportunidades por más de 6 meses.
- II.- Mediante garantía del total de dichas aportaciones a que se refiere la Fracción II del Artículo 16 de la Ley del ISSSTE.
- III.- El monto del préstamo se regirá por las siguientes bases:
 - a).- Hasta el importe de 4 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga de 6 meses a 5 años de aportaciones.
 - b).- Hasta el importe de 5 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga de 5 a 10 años de aportaciones.
 - c).- Hasta el importe de 6 meses de su sueldo básico, cuando el solicitante tenga 10 o más años de aportaciones.

Propósito.- Beneficiar con este tipo de préstamos a los derechohabientes a solventar ciertos problemas económicos de los trabajadores y familiares derechohabientes.

Normas de operación.- El solicitante debe de cubrir con los requisitos que

le son solicitados por el reglamento del Instituto para la obtención de estos préstamos.

Requisitos y documentos. - Llenar las solicitudes que para este efecto proporcione el Instituto con todos los datos que en ella se indiquen.

Identificarse mediante una credencial original vigente del Instituto, o de la dependencia en que preste sus servicios, o algún otro documento de carácter oficial, en que aparezca retrato del solicitante su registro federal de contribuyentes y su firma.

Llenar una solicitud por cada dependencia en caso en que labore en más de una.

Que el solicitante esté en servicio activo, tipo de nombramiento, clave, sueldo, antigüedad en el empleo, percepción y descuentos en su caso, y el número del registro federal de contribuyentes, certificando que efectivamente corresponde al trabajador. (1).

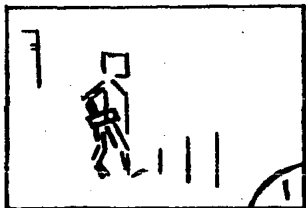
(1): Legislación Federal del Trabajo Burocrático; Alberto Trueba Urbina, Jorge Trueba Urbina, México, D.F., 1986, pág. 177, 178.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE PRESTAMO
A CORTO PLAZO.

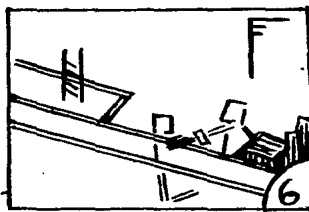
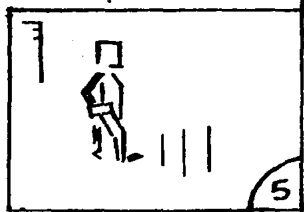
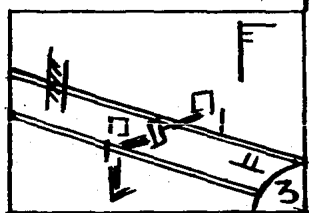
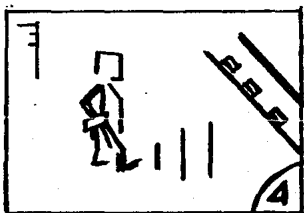
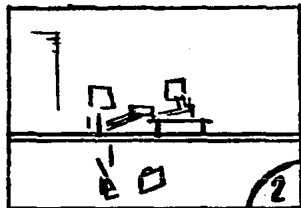
INTERVENCION	DESCRIPCION	ACTIVIDAD
Solicitante	Este acude a solicitar una solicitud de préstamo a corto plazo al Departamento Central de las Oficinas.	
Otorgante	Solicita los documentos como son la credencial única o de trabajo y talón de pago o el nombramiento de la dependencia donde labora.	
Otorgante	Entrega la solicitud de préstamo a corto plazo, haciendole la indicación de que si tiene dos empleos debe de llenar dos solicitudes para unificar un solo préstamo. En caso contrario le señala las causas por las cuales no le puede entregar la solicitud del préstamo a corto plazo.	
Solicitante	Debe llenar los datos requeridos en la solicitud de préstamos a corto plazo, y entregarlo al Departamento de recepción.	
Otorgante	Recibe la solicitud del solicitante y este verifica los datos que esten correctos con los requisitos señalados.	
Solicitante	Recibe la ficha de cobro y se le indica la fecha y el número de caja en que debe cobrar el cheque.	
Otorgante	Distribuye las solicitudes de préstamo a corto plazo, con la ficha de pago e imprime el cheque por medio de la máquina, turna el cheque a la caja de pago.	
Solicitante	Se presenta a la caja con su ficha correspondiente a cobrarlo.	
Otorgante	Recibe la ficha del interesado.	

Solicitante

Entrega el cheque con una copia de la liquidación y recaba la firma del interesado.



INICIO



FIN

15 JUL 82

DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y VIGILANCIA DE DERECHOS
OFICINA DE CONTROL DE PERMISOS
COMISARIA DE REVISTA No 17882

1555TE

DEPARTAMENTO DE REGISTRO
Y VIGILANCIA DE DERECHOS

OFICINA DE CONTROL DE

PERMISOS

COMISARIA DE REVISTA

No 17882

(II)

FECHA

(18)

NO DE FOLIO

(12)

PERMISO = PERMISOS

FECHA (1)

NO. FOLIO (2)

(3)

NOMBRE

AFILIADO PRIMARIO

MATERIA

NOMBRE (5)

DOMICILIO

CALLE

TIENE REPRESENTANTE PARA COBRAR

DESCUENTA ALGUN CARGO POLITICO

(9)

NO.

COLONIA

CIUDAD

Z.P.

SI

NO

SI

NO

EMBAJADA (7)

OBSERVACIONES

(8)

ANTICHO

RECORDAR O SUJETOS

EL PERMISIVISTA

(9)

(10)

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISTA A LOS PENSIONISTAS.

De acuerdo al Artículo 32 de la Ley del ISSSTE, se otorgará pensión por - jubilación a quienes cumplan 30 años o más de servicios e igual tiempo de cotizaciones, cualquiera que sea su edad.

Propósito.- Que el pensionista cuente con su comprobante de revista de - acuerdo a lo estipulado en la Ley del Instituto para que siga recibiendo - su cheque de cobro cada quincena.

Normas de operación.- El pensionista debe de cumplir con los requisitos - establecidos en la Ley del ISSSTE y presentar los documentos a solicitar pa - ra obtener su credencial de pensionista y su revista para obtener su cobro.

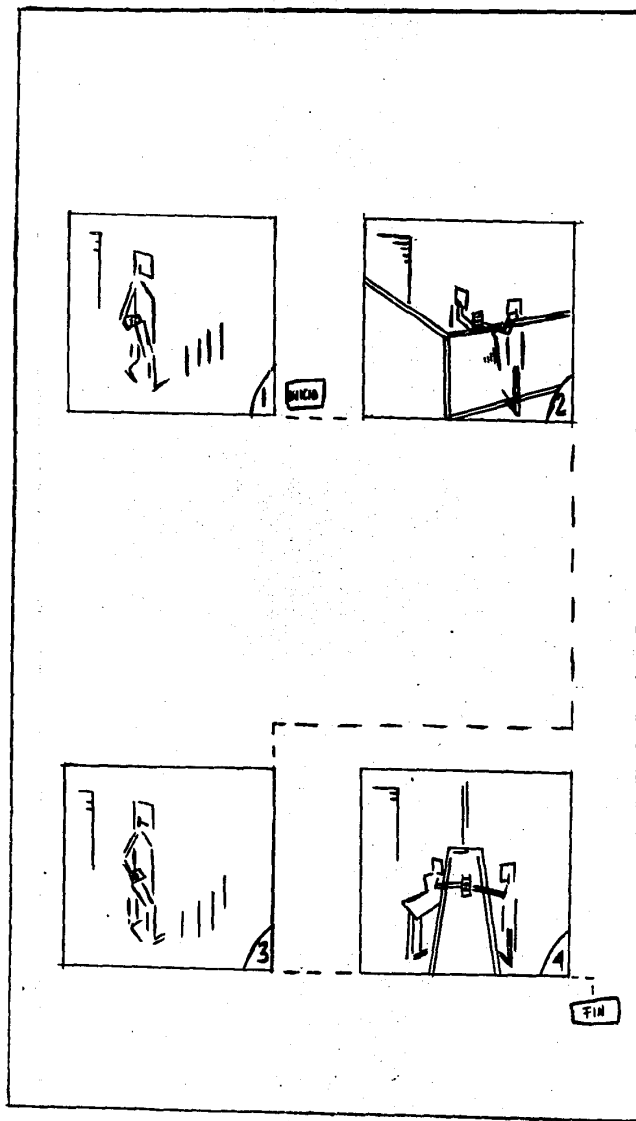
Requisitos o documentos.- De acuerdo al Artículo 33 de la Ley del ISSSTE el interesado deberá presentar a la Subdirección los siguientes documen-- tos elementales para su trámite de jubilación.

- 1.- Acreditación de su baja.
 - 2.- Constancia de licencia pre-pensionaria.
 - 3.- Acta de nacimiento original del trabajador.
 - 4.- La solicitud respectiva.
- y demás documentación.

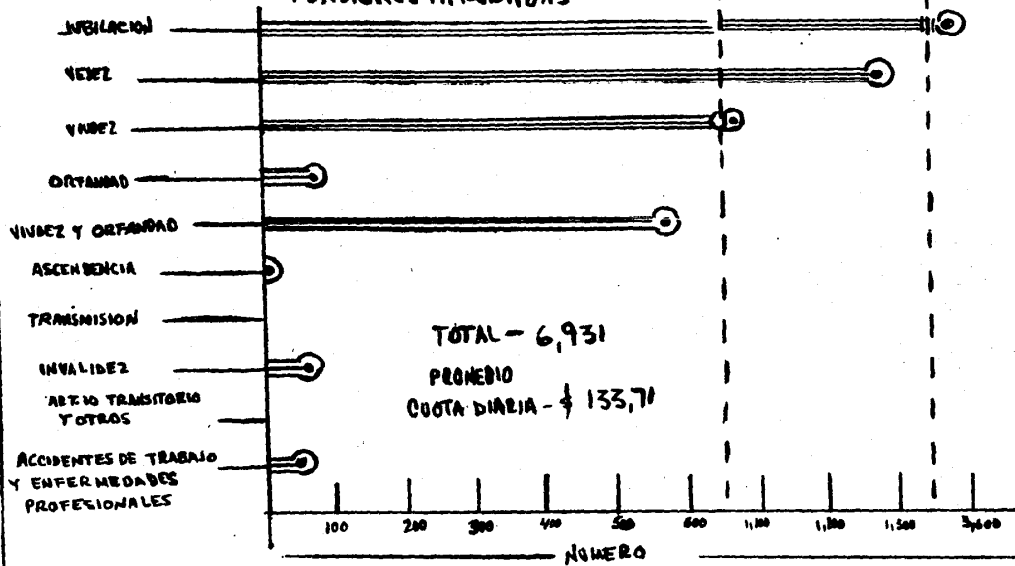
PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISTA A LOS PENSIONISTAS

DESCRIPCION

INTERVENCION	ACTIVIDAD
Solicitante	Acude a la clínica de adscripción que le corresponde a solicitar su revista de acuerdo al número de patente.
Otorgante	Le solicita la credencial de jubilación o la constancia de que está en trámite y verifica la fotografía que aparece en el documento extendido por la Subdirección de pensiones. Se le elabora el trámite indicado y se le entrega la forma, en caso contrario se le indican las causas por las cuales no se le puede elaborar el trámite.
Solicitante	Verifica los datos a llevar en la revista y este procede a firmar, en caso de que no pueda firmar se coloca la huella digital.
Otorgante	Le extiende su comprobante de la revista.
Solicitante	Recibe su comprobante por parte del otorgante con la fecha de elaboración y el número de patente y la firma del empleado que la elaboró.



PENSIONES APROBADAS



GUIA SUMARIA PARA TRAMITE DE LA JUBILACION

De acuerdo al Artículo 32, se otorgará pensión por jubilación a quienes - cumplan 30 años o más de servicios e igual tiempo de cotizaciones, cualquiera que sea su edad.

Propósito.- Tener el registro de los jubilados para extenderles la solicitud pre-pensionaria y darle el trámite a ésta, lo más expédito posible.

Normas de operación.- Los jubilados también deben de cubrir con los requisitos señalados por la Ley del Instituto para darle trámite a su jubilación.

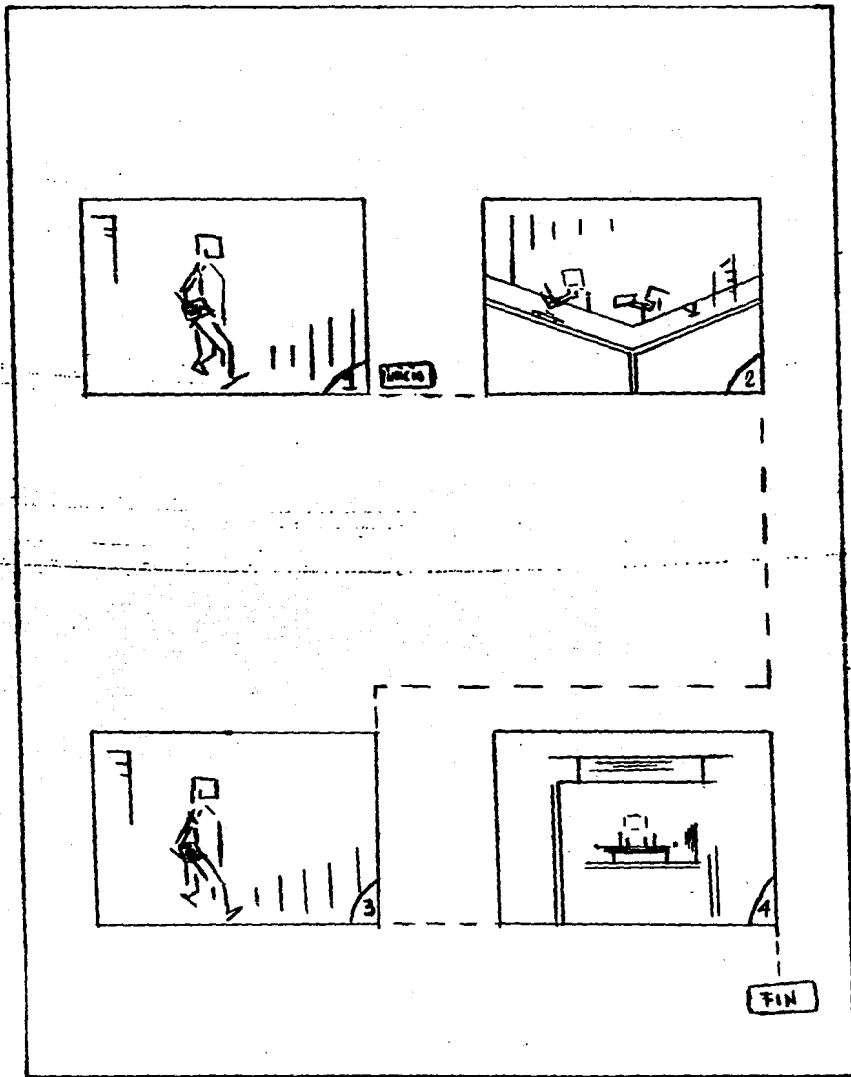
Requisitos y documentos.-

- 1.- Notificación de baja.
- 2.- Licencia pre-pensionaria.
- 3.- Acta de nacimiento original del trabajador.
- 4.- La solicitud respectiva.
y demás documentos.

**GUIA SUMARIA PARA TRAMITE DE LA JUBILACION
Y SUS DIVERSAS FASES.**

DESCRIPCION

INTERVENCION	ACTIVIDAD
Solicitante	Acude a la oficina de pensionistas para - adquirir la solicitud.
Otorgante	Solicita el reporte oficial de servicios en original y tres copias y las fotografías. Registra los datos solicitados y extiende - la solicitud pre-pensionaria, en caso con- trario se indican las causas para no exten- der la solicitud.
Solicitante	Elabora la solicitud con los datos requeri- dos y la lleva al departamento de recep- ción.
Otorgante	Recibe la solicitud con todos los datos re- queridos por el Instituto y extiende una - copia para su trámite.
Solicitante	Recibe la solicitud pre-pensionaria para - iniciar su trámite correspondiente.



CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la investigación práctica y el análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los cuestionarios hacia el derechohabiente se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- Se observó que los usuarios conocen poco sobre los trámites o requisitos a cubrir cuando los derechohabientes solicitan alguno de los servicios que proporciona el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por la falta de orientación, de la información de los servicios y que solamente empiezan a conocer cuando se encuentran involucrados en dicho trámite, es por esta razón (es) por la cual es fundamental la elaboración de un sistema de orientación dirigido hacia los usuarios de los diferentes servicios.

2.- Con la contribución de un sistema de orientación hacia el derechohabiente los ubicaría en los trámites o requisitos a cubrir para cuando lo soliciten ya que por medio de estos les ayuda a que los derechohabientes conozcan de antemano lo necesario a la documentación a cubrir para solicitarlos, todo esto apoyado por los módulos de información y el Departamento de Relaciones Públicas.

Todo esto con la finalidad de que el derechohabiente se entere antes de realizar cierto trámite y se prepare con una debida anticipa

ción con los documentos requeridos.

- 3.- La orientación es diferente cuando se trasmite al derechohabiente por la falta de un sistema que nos permita conocer sobre los diversos trámites de los servicios que brinda el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- 4.- Es elemental que el sistema de orientación los elabore gente con preparación y que tenga los conocimientos tanto teóricos y prácticos para la elaboración del mismo.
- 5.- Se deben de tomar los puntos de vista de los empleados y derechohabientes en relación a la orientación que se brinda para que en base a estas experiencias se trate de mejorar el sistema propuesto.
- 6.- Debe de promoverse con mayor énfasis la capacitación necesaria - desde los niveles inferiores, como superiores para que exista un - buen desarrollo dentro de la organización.
- 7.- Que el sistema de orientación al elaborarse se tomen en cuenta - las situaciones actuales para una buena aplicación a los problemas vigentes.

En el desarrollo de esta investigación los derechohabientes al solicitar, - por ejemplo, el trámite de su documento de identificación, como es la - credencial única, en el momento que estos solicitaban la orientación de

los requisitos a cubrir, estos tomaban nota de lo que deberían de presentar para realizar dicho trámite, cuando en lo personal les indicaba toda esta serie de documentos a cubrir, estos regresaban posteriormente a realizar su trámite, pero con una orientación anticipada sin que el derechohabiente tuviese problemas en ese momento para obtener lo que este solicitaba, así como este caso y otros más se les dá una orientación antes de trámitar lo que se requiere, se observa que el derechohabiente lo solicita de una manera diferente en su actitud, ya que la mayoría señaló que con una adecuada orientación de la información, antes de solicitar los servicios, es muy diferente, ya que el solicitante los prepara con anticipación para evitar una serie de problemas, como son pérdida de tiempo, inadecuada orientación, falta de documentos a cubrir, y otros.

Como conclusión final, vemos que en el transcurso de este trabajo es necesario un sistema de orientación debido a que se desconoce los requisitos a cubrir por los solicitantes para realizar el trámite correspondiente, ya que en muchas situaciones ni el mismo otorgante de los servicios está informado, por eso es indispensable la contribución de el Sistema de Orientación para el buen funcionamiento de las prestaciones y servicios que brinda el ISSSTE y que además conozcan la serie de procedimientos a seguir para la solicitud de estas, ya que como se puede ver los derechohabientes indicaron que realmente cuando se les orienta sobre los requisitos a cubrir con anticipación en los servicios más solicitados, ellos los preparan con

anticipación y esto hace que los trámites sean más ágiles o expeditos al momento de que estos se requieran.

El Licenciado en Administración es la persona idónea para el diseño del Sistema de Orientación, debido a que como integrante de cierta organización se ve involucrado en un sistema y que además tiene relación con todos los componentes del mismo, dentro de la organización, esto se señala por su relación sistemática internamente en la empresa y por la formación académica que recibe.

Con todo lo mencionado con anterioridad en el desarrollo de este trabajo podemos ver que la hipótesis señalada en un principio queda comprobada de acuerdo al desarrollo de este trabajo y al final del mismo.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- Ley del I.S.S.S.T.E. (Reglamentos y Prestaciones Económicas)
Edit. ISSSTE
México, 1985

- 2.- Departamento de Registro y Vigencia de Derechos
Manual de Normas y Procedimientos para clínicas de adscripción del
Area Metropolitana
Edit. ISSSTE
México, 1985

- 3.- Departamento de Estadística y Actuaría
Anuarios Estadísticos del I.S.S.S.T.E.
Edit. ISSSTE
México, 1980

- 4.- Gustavo Díaz Ordaz
Seis Años de Proyección Nacional
Edit. ISSSTE
México, 1970

- 5.- C.H. 20 de Noviembre
Reglamento Interno de los Servicios Médicos del Area Metropolitana
Edit. ISSSTE
México, 1984
- 6.- Trueba Urbina Alberto y Trueba Barrera Jorge
Legislación Federal del Trabajo Burocrático
Edit. Porrúa
21 Edición actualizada
México, 1986
- 7.- Gómez Gómez Hnos.
Ley del I.S.S.S.T.E. (Reglamentos y Prestaciones Económicas)
Edit. Gómez Gómez Hnos.
México, 1986
- 8.- Erendira Ayala Silva
Tesis: Diseño de un Sistema de Contabilidad General Computalizado
U.N.A.M. (F.E.S.- Cuautitlán)
México, 1986

- 9.- **María Margarita Angeles Parra**
Tesis: Manual de Procedimientos de las Prestaciones Académico-Administrativas del Personal Adscrito a la Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
México, 1986
- 10.- **Arias Galicia Fernando**
Administración de Recursos Humanos
Edit. Trillas
México, 1979
- 11.- **Reyes Ponce Agustín**
Administración de Personal (Relaciones Humanas)
Edit. Limusa
México, 1983
- 12.- **Luis Haro Leeb**
Relaciones Humanas
Edit. Trillas
México, 1984

- 13.- Adalberto Rios Salay
Relaciones Públicas
Edit. Trillas
México, 1985
- 14.- Gómez Jara, Nicolás Pérez R.
El Diseño de la Investigación Social
Edit.
5a. Edición
México, 1982
- 15.- Felipe Pardini
Metodología y Técnicas de Investigaciones en Ciencias Sociales
Edit. Siglo XXI
Vigesimoctava Edición
México, 1985
- 16.- Sistema de Orientación e Información al Público
Edit. Presidencia de la República
1a. Edición
México, 1973

17.- Arturo Sánchez Mondragón
Apuntes de Sistemas Administrativos
U.N.A.M. (F.E.S. - Cuautitlán)
México, 1982

18.- José Antonio Fernández Arena
El Proceso Administrativo
Edit. Diana
México, 1980