

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

### **CONTENIDO**

Presentación.....	1
Estructura Interna de la Oficina Regional.....	2
Misión, Visión y objetivo.....	3
Valores .....	4
Funciones.....	5-6
Diagnóstico General.....	7-8
Metas de corto y mediano plazo.....	9-11
Conclusión .....	12

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

### **PRESENTACIÓN**

En **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE**, nuestro principal compromiso es satisfacer y anticiparnos a las necesidades de nuestros derechohabientes, esforzándonos en mejorar nuestras tareas, en un ambiente de respeto y colaboración, dando siempre una respuesta oportuna y de manera consistente, cumpliendo con el propósito de hacer bien las cosas desde la primera vez.

Nuestra misión es brindar una atención a los servidores públicos, activos, jubilados y pensionados de las regiones de la Costa Chica, Costa Grande y Acapulco, evitando así, se trasladen hasta Chilpancingo.

Las oficinas se encuentran ubicadas en Av. Cuauhtémoc Esq. Farallón S/N Col. Garita C.P. 39650 en Acapulco, Gro.

## **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

### **ESTRUCTURA INTERNA DE LA OFICINA**



## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

### **MISIÓN**

“Garantizar a todos los Servidores Públicos, Jubilados, Pensionados y sus familiares una atención personalizada sobre las actividades de seguridad social que ofrece el ISSSPEG para que les permita mantener un nivel de vida digno”

### **VISIÓN**

“Nuestra visión está orientada a cumplir y responder al compromiso Institucional; en un ambiente dinámico y armónico para que todos los derecho habientes, jubilados y pensionados puedan ser informados o realizar sus trámites de la manera más rápida posible y brindándoles todas las facilidades que se les puedan dar, gracias a la eficiente coordinación y comunicación con todas las áreas de las oficinas centrales”

### **OBJETIVO**

Brindar una excelente atención a los servidores públicos, activos, jubilados y pensionados de las regiones de la Costa Chica, Costa Grande y Acapulco, evitando así, se trasladen hasta Chilpancingo.

## OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)



## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

### **FUNCIONES**

- a) Proporcionar orientación e información y guiar en todo su proceso de trámites a los servidores públicos, activos, jubilados y pensionados de las regiones de la Costa Chica, Costa Grande y Acapulco, evitando así, se trasladen hasta Chilpancingo.
- b) Dar una atención directa de los diferentes servicios que el Instituto ofrece a las Regiones correspondientes.
- c) Proporcionar orientación e información sobre requisitos para inicio de trámites de: Jubilación, pensión (viudez, vejez, invalidez, causa de muerte, por ascendencia, riesgo de trabajo y orfandad), transferencia de pensión y/o indemnización global, etc.
- d) Recibir documentación para los trámites arriba mencionados.
- e) Servir de enlace entre las diferentes secciones sindicales, sub-consejos de las Regiones Costa Chica, Costa Grande y Acapulco, así como dependencias y Ayuntamientos con la Dirección General del ISSSPEG.

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

- f) Crear y mantener una buena relación con los diferentes líderes seccionales, así como con los presidentes de los sub-consejos, informando oportunamente a la Dirección General del ISSSPEG de cualquier comentario y/o sugerencia.
- g) Atender de manera oportuna cualquier oficio dirigido a la Oficina y/o a la Dirección General del ISSSPEG.
- h) Promover la difusión de las prestaciones a los trabajadores activos, jubilados y pensionados de las regiones Costa Chica, Costa Grande y Acapulco de acuerdo a las atribuciones que confiere la Ley y sus reglamentos respectivos, a fin de que las solicitudes, trámites y gestiones correspondientes se desahoguen oportunamente.

***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO,  
COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

# **DIAGNÓSTICO GENERAL**

## **DE LA OFICINA REGIONAL Y ÁREAS**

### **Situación Actual / Problemática**

#### **RECURSOS HUMANOS.**

Actualmente el personal asignado a la **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE**, es suficiente y adecuado para el desempeño de las funciones. Cada uno con el perfil indicado y la experiencia suficiente para cumplir responsablemente en el logro de los objetivos.

#### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Es importante destacar que la Oficina Regional comenzó sus funciones en el 2008, y gracias al avance tecnológico, se han acortado distancias y los documentos de afiliación y reposición de credencial, se envían escaneados al departamento de Archivo, para que se agilice el trámite.

Se recomienda estrecha comunicación con las diferentes áreas de Oficinas Centrales ISSSPEG en Chilpancingo, ya que ellos son los que proporcionan la información actualizada de los cambios en los trámites de los que servimos como enlace.

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

Se recomienda instalar en la oficina regional el sistema SIPP para la búsqueda de información de cada derechohabiente durante su trámite de afiliación y/o reposición al instituto para tener información al momento y así evitar retrasos de tiempo a las solicitudes de los interesados.

### **COORDINACIÓN INSTITUCIONAL**

La Oficina Regional mantiene estrecha coordinación principalmente con los departamentos de:

**Archivo y trámite, prestaciones Económicas y Sociales, sector Paraestatal y Central**, así como con el resto de las áreas, en donde el flujo de información y documentación es permanente.

Es importante lograr en lo general, que las diferentes áreas de Oficina Central den contestación oportuna a los diferentes trámites que realizamos, para que no genere molestia entre los derechohabientes que confían en la Oficina Regional.

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

# **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016**

### **METAS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO**

#### **META 1: DAR A CONOCER ACTIVIDADES DE LA OFICINA REGIONAL ANTE DEPENDENCIAS**

Servir de enlace entre las diferentes secciones sindicales, sub-consejos de las Regiones Costa Chica, Costa Grande y Acapulco, así como dependencias y Ayuntamientos con la Dirección General del ISSSPEG.

Informar a las diferentes dependencias (secciones sindicales del SUSPEG) las actividades que se realizan en la Oficina Regional como:

- Actualización de credenciales y/o afiliaciones
- Solicitud de pensiones y jubilaciones
- Indemnización global
- Constancias de afiliación y aportaciones
- Solicitud de Bono a la permanencia
- Devolución de cuotas, etc.

#### **META 2: DAR SEGUIMIENTO AL PROCESO DE CREDENCIALIZACIÓN ANTE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**

- Organizar con los diferentes líderes sindicales del SUSPEG visitas a sus oficinas para realizar proceso de credencialización para los derechohabientes que se encuentran afiliados en cada uno de éstas.

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

- Recibir, revisar y turnar al departamento de Afiliación y Archivo, en Oficinas Centrales, las solicitudes de Afiliación y Reposición de credenciales de derechohabientes del sector paraestatal, así como del sector Central.
- Escanear documentación de afiliación y reposición de credencial de los derechohabientes, para entregarse al departamento de Afiliación y Archivo, en Oficinas Centrales.
- Realizar el proceso de credencialización (tomar foto, huella y firma) de los nuevos derechohabientes, e ingresarlos al sistema "ID Image".
- Detallar un informe de las nuevas afiliaciones y reposiciones que se realizaron en la Oficina Regional ISSSPEG.

### **META 3: ORIENTAR Y APOYAR A JUBILADOS Y PENSIONADOS**

La Oficina Regional Acapulco se ha planteado seguir apoyando a los jubilados y pensionados, que no pueden trasladarse a Chilpancingo, en trámites como:

- Elaboración de oficios para pagos atrasados
- Notificación al área de prestaciones sociales sobre cambio de cuentas, por tarjetas bancarias extraviadas o que se han vencido, para que no tengan problemas con el depósito de su pensión.
- Altas del ISSSTE a Jubilados y Pensionados.

### **META 4: SEGUIR APOYANDO A FAMILIARES DE DERECHOHABIENTES FALLECIDOS CON LOS TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO**

Nuestra oficina sirve de enlace con oficinas Centrales para ayudar a los familiares de derechohabientes que hayan fallecido, para que puedan tramitar:

- Pago de marcha y póliza

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

- Transferencia de pensión
- Pensión por viudez
- Pensión por orfandad

### **META 5: CONTINUAR CON EL PASE DE SUPERVIVENCIA A JUBILADOS Y PENSIONADOS**

Como apoyo a la Casa de Día “Acapulco”, la Oficina Regional también realiza pase de supervivencia de jubilados y/o pensionados, dos veces por año, de acuerdo al calendario establecido por las oficinas Centrales.

También continuar con las visitas domiciliarias, cuando jubilados y pensionados no pueda asistir a las oficinas a causa de problemas de salud.

### **CONTROL Y EVALUACIÓN**

Una de las etapas cruciales para todo proceso administrativo, es el control y evaluación, toda vez permiten realizar revisiones periódicas de los objetivos y metas establecidos para cada área, para verificar que éstas se estén llevando a cabo con lo planeado, es por ello, que se propone diseñar un esquema para realizar evaluaciones con la periodicidad que se requiera (mensual, trimestral, semestral, anual) para informar si la oficina está funcionando de forma adecuada.

En caso de detectar algún problema en los trámites que se realizan, se propone corregir de forma inmediata.

## ***OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)***

### **SISTEMAS AUTOMATIZADOS**

ES PRIORITARIO Y URGENTE implementar sistemas de información automatizados:

- SIPP para el sistema de credencialización de los derechohabientes.

Junto con esto deben elaborarse los Manuales de Procedimientos, políticas internas y Actualización de la Oficina Regional ISSSPEG Acapulco, Costa Chica y Costa Grande, porque no existen.

### **CONCLUSIÓN**

Al ser una oficina de enlace con las oficinas centrales, tenemos una responsabilidad de continuar dando un servicio de calidad a todos los derechos habientes que confíen en nosotros para realizarles sus trámites.

Con ya 9 años de estar funcionando la Oficina Regional ISSSPEG Acapulco, Costa Chica y Costa Grande requiere que el Sector central y Paraestatal; así como jubilados y pensionados conozcan las funciones para lo que fue establecida esta oficina, es por eso que el compromiso es seguir trabajando de la mano con las oficinas centrales, para beneficio de los derechohabientes.

## **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

<b>OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE</b>		
<b>POA 2017</b>		
<b>Dependencia:</b>	OPD ISSSPEG	<b>Fecha de Elaboración:</b>
<b>Área:</b>	OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE	27-ENERO-2017
<b>Responsable:</b>	LIC. CALEFF ANDRÉS SUÁREZ MEDINA	
<b>METAS:</b>	<b>1</b>	DAR A CONOCER ACTIVIDADES DE LA OFICINA REGIONAL ANTE LAS DEPENDENCIAS
	<b>2</b>	DAR SEGUIMIENTO AL PROCESO DE CREDENCIALIZACIÓN ANTE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS
	<b>3</b>	ORIENTAR Y APOYAR A JUBILADOS Y PENSIONADOS
	<b>4</b>	CONTINUAR APOYANDO A FAMILIARES DE DERECHOHABIENTES FALLECIDOS EN SUS TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO
	<b>5</b>	SEGUIR CON EL PASE DE SUPERVIVENCIA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS

## **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

ACCIONES PARA DAR A CONOCER ACTIVIDADES DE LA OFICINA REGIONAL ANTE LAS DEPENDENCIAS	METAS		Unidad de medida	AVANCE				Acumulado
	Programadas	Realizadas		1°	2°	3°	4°	
				Trim	Trim	Trim	Trim	
<b>1.1</b> Servir de enlace entre las diferentes secciones sindicales de <b>Acapulco (H. Ayuntamiento)</b> con la Dirección General del ISSSPEG.	12		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
Calendarización de visita a la secciones <b>del H. Ayuntamiento de Acapulco: XIX, LVI, XXIV, XXXV y XXVII</b>	10		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
Calendarización de visitas a las secciones <b>paraestatal</b> en Acapulco: XXX, XXXVII, XL y LVII (Oftalmología)	8		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.2</b> Servir de enlace entre las diferentes secciones sindicales del sector <b>Central de Acapulco</b> (Gobierno del estado) con la Dirección General del ISSSPEG.								
Calendarización de visitas a las secciones Central: Magisterio XIV y XLVII Burocracia XXI	4		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b> Servir de enlace con las secciones sindicales de Costa Chica y Costa Grande para promocionar las actividades de la <b>Oficina Regional Acapulco</b> a los trabajadores activos, jubilados y pensionados.	1		Documento	0%	0%	0%	0%	0%

## **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

ACCIONES PARA DAR SEGUIMIENTO AL PROCESO DE CREDENCIALIZACIÓN ANTE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS		METAS		Unidad de medida	AVANCE				Acumulado
		Programadas	Realizadas		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	
<b>2.1</b>	Recibir, revisar y turnar al departamento de Afiliación y Archivo, en Oficinas Centrales, las solicitudes de Afiliación y Reposición de credenciales de derechohabientes del sector paraestatal, así como del sector Central.	80		informe	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.2</b>	Escanear documentación de afiliación y reposición de credencial de los derechohabientes, para entregarse al departamento de Afiliación y Archivo, en Oficinas Centrales.	80		informe	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.3</b>	Realizar el proceso de credencialización (tomar foto, huella y firma) de los nuevos derechohabientes, e ingresarlos al sistema "ID Image".	6		cursos	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.4</b>	Detallar un informe de las nuevas afiliaciones y reposiciones que se realizaron en la Oficina Regional ISSSPEG al departamento de Archivo y trámite de Oficina Central en Chilpancingo.	20		Equipos instalados	0%	0%	0%	0%	0%

## **OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

ACCIONES ORIENTAR Y APOYAR A JUBILADOS Y PENSIONADOS SOBRE TRÁMITES		METAS		Unidad de medida	AVANCE				Acumulado
		Programadas	Realizadas		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	
<b>3.1</b>	Elaboración de oficios para pagos atrasados	5		Reunión	0%	0%	0%	0%	0%
<b>3.2</b>	Notificación al área de prestaciones sociales sobre cambio de cuentas, por tarjetas bancarias extraviadas o que se han vencido, para que no tengan problemas con el depósito de su pensión.	5		Reunión	0%	0%	0%	0%	0%
<b>3.3</b>	Recibir documentación para Altas del ISSSTE a Jubilados y Pensionados para llevarlos a las oficinas Centrales en Chilpancingo.	5		Documento	0%	0%	0%	0%	0%

ACCIONES SEGUIR APOYANDO A FAMILIARES DE DERECHOHABIENTES FALLECIDOS CON LOS TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO		METAS		Unidad de medida	AVANCE				Acumulado
		Programadas	Realizadas		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	
<b>4.1</b>	Continuar de enlace con oficinas Centrales para ayudar a los familiares de derechohabientes que hayan fallecido para que puedan tramitar:	1		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
	Pago de marcha y póliza	2		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
	Transferencia de pensión	2							
	Pensión por viudez	2		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
	Pensión por orfandad	2							

**OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO,  
COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)**

ACCIONES CONTINUAR CON EL PASE DE SUPERVIVENCIA A JUBILADOS Y PENSIONADOS		METAS		Unidad de medida	AVANCE				Acumulado
		Programadas	Realizadas		1° Trim	2° Trim	3° Trim	4° Trim	
<b>5.1</b>	Como apoyo a la Casa de Día "Acapulco", la Oficina Regional también realiza pase de supervivencia de jubilados y/o pensionados, dos veces por año, de acuerdo al calendario establecido por las oficinas Centrales.	600		Documento	0%	0%	0%	0%	0%
<b>5.2</b>	También continuar con las visitas domiciliarias, cuando jubilados y pensionados no pueda asistir a las oficinas a causa de problemas de salud.	18		Documento	0%	0%	0%	0%	0%

## OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE (ORACCHyCG)

### CALENDARIO

Cronograma de Actividades																									
Dependencia:		INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE GUERRERO																Fecha de Elaboración: 27-enero-2017							
Area:		OFICINA REGIONAL ISSSPEG ACAPULCO, COSTA CHICA Y COSTA GRANDE																Fecha de Modificación:							
Responsable:		LIC. CALEFF ANDRÉS SUAREZ MEDINA																							
Acción Núm.	Ejercicio 2016																		Responsable						
	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Sept			Oct		Nov		Dic	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		1	2	1	2	1	2
1.1																									
1.2																									
1.3																									
2.1																									
2.2																									
2.3																									
2.4																									
3.1																									
3.2																									
3.3																									
4.1																									
5.1																									
5.2																									

ELABORÓ  
LIC. CALEFF ANDRÉS SUAREZ MEDINA  
JEFE DE LA OFICINA REGIONAL ISSSPEG

REVISÓ  
C. AMPARO MEDINA CHAPARRO  
DIRECTORA DE PRESTACIONES  
ECONÓMICAS Y SOCIALES

AUTORIZÓ  
DIRECTOR GENERAL  
JESUS MANUEL URIOSTEGUI ALARCON