



GOBIERNO  
DEL ESTADO  
2015 - 2021



GUERRERO  
NOS NECESITA A TODOS

**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL  
ESTADO DE GUERRERO**

# **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017**

**Departamento de Prestaciones Económicas**

## CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. MISION Y VISION
- 4.-OBJETIVO
5. OBJETIVO ESPECIFICO
6. - ESTRUCTURA INTERNA DEL DEPARTAMENTO
- 7.- POLITICAS Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS
- 8.- CONCLUSIÓN

## **PRESENTACIÓN**

El Instituto de Seguridad Social de los Servidores Públicos del Estado de Guerrero (ISSSPEG), es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, enmarcado legalmente en la Ley 912 de Seguridad Social de los Servidores Públicos del Estado de Guerrero.

Su finalidad preponderante es la de brindar a todos sus derechohabientes así como también a jubilados y pensionados las prestaciones sociales y económicas que la Ley les otorga, de forma cabal, expedita y oportuna.

Es verdad que el instituto todavía no se supera la crisis en la que cayó el sistema de pensiones del Estado de Guerrero ya que esta fue muy profunda, aunado a esto que ciertos OPDS y ayuntamientos no hacen llegar en tiempo y forma al instituto las retenciones que por ley les corresponde, todo ello vino a originar un enorme retraso tanto en el pago de pensiones, jubilaciones e indemnizaciones globales, al igual que los préstamos que el instituto otorgaba, los cuales son de gran ayuda para nuestros jubilados y pensionados, si embargo reconocemos el esfuerzo que está poniendo la administración en turno por lo cual podemos afirmar que se está avanzando para lograr la solidez que el ISSSPEG tanto necesita.

Ha sido una prioridad para los Directivos de este Órgano lograr el saneamiento financiero de esta institución, así como llevar la administración hacia una sistematización que permita, brindar un servicio de calidad a Jubilados y Pensionados.

## **MISIÓN**

Para el cumplimiento de los objetivos, se tiene que mejorar el ambiente laboral, las técnicas y herramientas de trabajo, mediante cursos de capacitación al personal, lograr tener un espacio suficiente donde desarrollar las actividades así como de los óptimos instrumentos de trabajo, como es un sistema de cómputo y mobiliario.

## **VISIÓN**

El deseo de jubilados, pensionados y activos es contar con un servicio más eficaz que no les retrase el resultado de alguna prestación de servicio que les concede el instituto, basado en lo establecido por la ley 912, generando políticas más rápidas y expeditas, mediante políticas de modernización, para hacer que sus trámites se les resuelvan en menos tiempo.

## **VALORES**

Integridad

Responsabilidad

Humildad

Compromiso

Honestidad

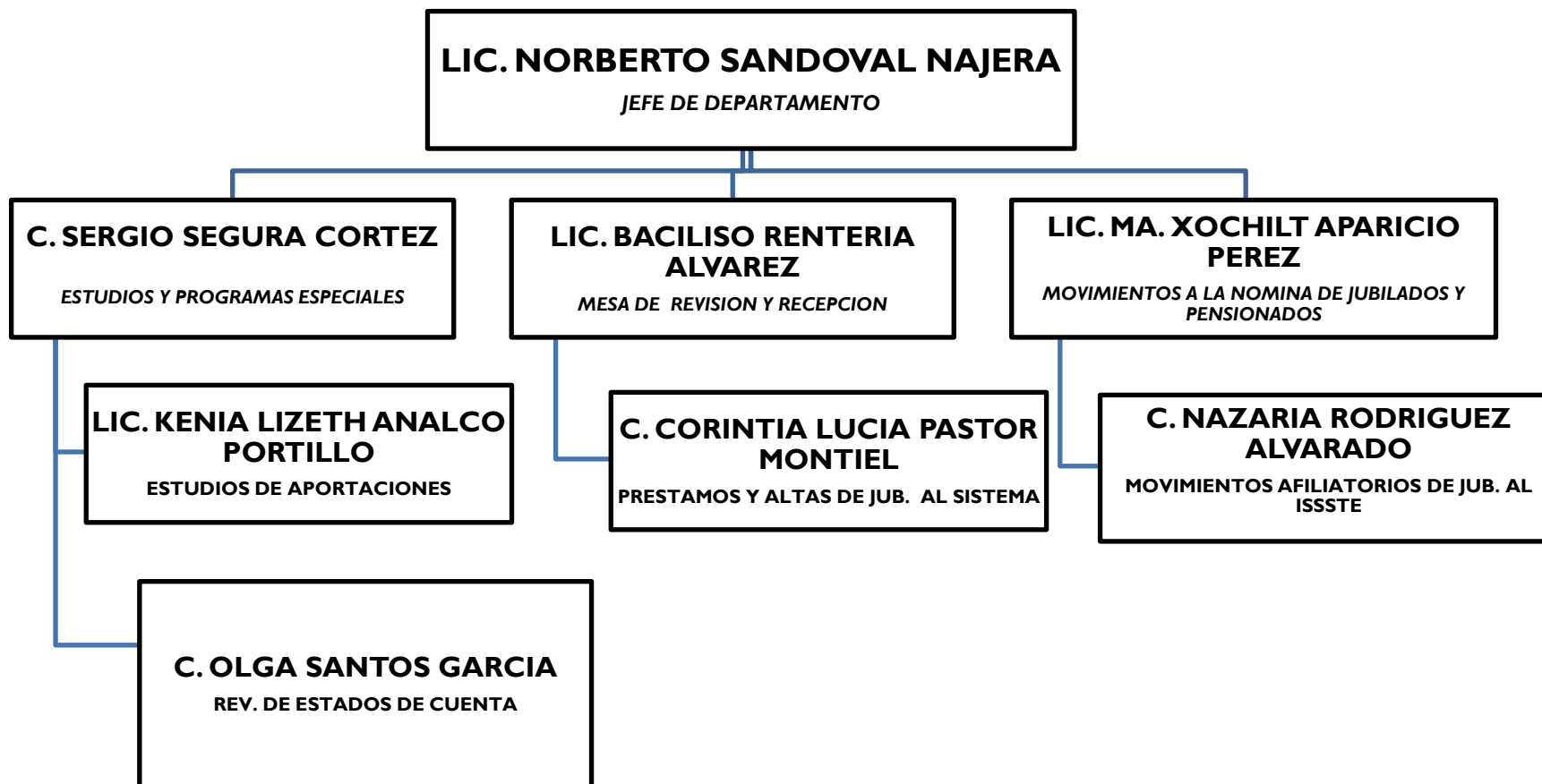
Confianza

Comunicación

Respeto

Apoyo

### ESTRUCTURA INTERNA DEL DEPARTAMENTO



**DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL PERSONAL ADSCRITO AL AREA DE PRESTACIONES SOCIALES.**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
<p><b>LIC. BACILISO RENTERIA ALVAREZ</b></p>	<p>1-  2.-  3-  4.-</p>	<p>RECIBE Y REvisa LA DOCUMENTACION QUE SE INTEGRA EN CADA SOLICITUD DE SEGURO ENTREGADA POR EL TRABAJADOR O RESPONSABLE SECCIONAL.</p> <p>INFORMA A LOS PENSIONADOS Y JUBILADOS QUE SE DAN DE ALTA EN NOMINA LOS PERIODOS DE PASE DE SUPERVIVENCIA Y EL LUGAR QUE LE CORRESPONDE.</p> <p>ELABORA CONSTANCIAS DE COTIZACION SOLICITADAS POR TRABAJADORES ACTIVOS.</p> <p>ELABORA CREDENCIALES DE NUEVOS JUBILADOS Y PENSIONADOS.</p>
<p><b>LIC. MA. XOCHILT APARICIO PEREZ</b></p>	<p>1-  2.-  3-  4.-</p>	<p>LLEVA EL CONTROL DE ALTAS Y BAJAS AL PADRON DE JUBILADOS Y PENSIONADOS EN EL SIPP</p> <p>ELABORA Y PROGRAMA LAS ORDENES DE PAGO DE SEGUROS MUTUALISTAS PARA SU ENTREGA CORRESPONDIENTE.</p> <p>PROGRAMA Y ELABORA LAS ORDENES DE PAGO PARA LAS ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONADOS POR CONCEPTO DEL 1%, PRESTAMOS Y CAJA DE AHORROS.</p> <p>MANTIENE ACTUALIZADO EN EL SIPP LA BASE DE DATOS DE LAS ASOCIACIONES DE JUBILADOS Y PENSIONADOS RECONOCIDAS POR EL INSTITUTO.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5.-</li> <li>6.-</li> <li>7.-</li> <li>8.-</li> <li>9.-</li> </ol>	<p>EFFECTUA EL PASE DE SUPERVIVENCIA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS QUE NO ACUDIERON EN TIEMPO Y FORMA A LA CASA DE DIA CORRESPONDIENTE.</p> <p>SUSPENDE EL PAGO DE JUBILADOS Y PENSIONADOS QUE NO ACUDIERON AL PASE DE SUPERVIVENCIA, LLEVANDO EL CONTROL DEL PAGO CUANDO ESTE ES REALIZADO.</p> <p>ELABORA RECIBOS PARA PAGO DE SEGURO DE METLIFE.</p> <p>ELABORAR MOVIMIENTO DE ALTAS Y BAJAS PARA EL DESCUENTOS DE METLIFE EN LA NOMINA.</p> <p>ELABORA MOVIMIENTOS PARA EL DESCUENTO DEL ISSSTE EN NOMINA.</p>
<p><b>LIC. KENIA LIZETH ANALCO PORTILLO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-</li> <li>2.-</li> <li>3.-</li> <li>4.-</li> <li>5.-</li> <li>6.-</li> </ol>	<p>RECIBE LOS EXPEDIENTES DE PENSIONES Y JUBILACIONES.</p> <p>VERIFICA QUE TENGAN EL NO. DE DICTAMEN Y SU ESTADO DE CUENTA.</p> <p>ELABORA LOS ESTUDIOS DE APORTACION Y LOS TURNA PARA FIRMA AL JEFE DE DEPARTAMENTO.</p> <p>CORRIGE LAS OBSERVACIONES HECHAS POR LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.</p> <p>LLEVA EL CONCENTRADO DE TRABAJO.</p> <p>REALIZA OTRAS ACTIVIDADES QUE LE ENCOMIENDA EL JEFE DEL DEPARTAMENTO.</p>
<p><b>C. NAZARIA RODRIGUEZ ALVARADO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-</li> </ol>	<p>RECIBE Y VERIFICA LA DOCUMENTACION PARA LA INCORPORACION DE JUBILADOS</p>



	<p>Y PENSIONADOS AL SERVICIO MEDICO DEL ISSSTE.</p> <p>2.- TRAMITAR ANTE EL ISSSTE LAS BAJAS POR DEFUNCION DE LOS JUBILADOS Y PENSIONADOS.</p> <p>3.- LLEVA UN CONTROL ADECUADO DE LAS ALTAS Y BAJAS DE JUBILADOS Y PENSIONADOS ANTE EL ISSSTE</p> <p>4.- MANTIENE UNA BASE DE DATOS ADECUADA REFERENTE A LOS JUBILADOS Y PENSIONADOS INCORPORADOS AL ISSSTE.</p> <p>5.- ELABORA EL REGISTRO SEMANAL Y MENSUAL DE LOS PRESTAMOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO OTORGADOS A JUBILADOS Y PENSIONADOS.</p> <p>6.- ELABORACION DE MEMORANDUMS Y APOYO EN ESTADISTICAS Y DEMAS INFORMACION GENERADA POR EL DEPARTAMENTO</p> <p>7.- CAPTURA DE ESTUDIOS DE APORTACION, ESTUDIOS DE INDEMNIZACION GLOBAL, ESTUDIO DE PAGOS DE MARCHA Y TRANSFERENCIA DE PENSION,</p> <p>8.- REALIZA ACTIVIDADES ADICIONALES ENCOMENDADAS POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO.</p>
--	--

<b>LIC. NORBERTO SANDOVAL NAJERA.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- ELABORACION DEL CALENDARIO DE PAGOS DE JUBILADOS Y PENSIONADOS EN COORDINACION CON LA DIRECCION DE PRESTACIONES.</li><li>2.- COORDINAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO Y LAS ACTIVIDADES ADICIONALES ENCOMENDADAS POR LA DIRECCION GENERAL Y LA DIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES.</li><li>3.- PROGRAMAR LOS PERIODOS DE PASE DE SUPERVIVENCIA DE LOS JUBILADOS LOCALES Y FORANEOS EN COORDINACION CON EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA Y LAS CASAS DE DIA.</li><li>4.- ASISTIR AL PASE DE SUPERVIVENCIA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS A LAS DIFERENTES REGIONES DEL ESTADO</li><li>5.- ATENDER Y ORIENTAR A LOS DECHOHABIENTES EN LOS DIFERENTES TRÁMITES.</li><li>6.- REVISAR Y AUTORIZAR LAS SOLICITUDES DE PRESTAMOS DE JUBILADOS Y PENSIONADOS.</li><li>7.- REVISAR Y AUTORIZAR LOS ESTUDIOS REALIZADOS PARA EL OTORGAMIENTO DE JUBILACIONES, PENSIONES, TRANSFERENCIAS, INDEMNIZACIONES GLOBALES, PAGOS DE MARCHA Y POLIZA, CONSTANCIAS DE COTIZACION ASI COMO LA NOMINA MENSUAL DE JUBILADOS Y PENSIONADOS</li><li>8.- REVISAR Y VALIDAR LOS AVISOS DE ALTA Y BAJA DEL SERVICIO MEDICO DEL ISSSTE. VERIFICAR Y AUTORIZAR EL PAGO DE CUOTAS Y SEGURO MUTUALISTA A LAS ASOCIACIONES.</li></ol>
---------------------------------------	---

<b>C. SERGIO SEGURA CORTEZ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1-</li><li>2.-</li><li>3.-</li><li>4.-</li><li>5.-</li></ol>	<p>REVISAR ESTUDIOS DE JUBILACIONES, PENSIONES, PAGOS DE MARCHA E INDEMNIZACIONES.</p> <p>PAGOS TOTALES DE JUBILACIONES, PENSIONES, INDEMNIZACIONES Y PAGOS DE MARCHA.</p> <p>ELABORACION DE CUENTAS POR PAGAR DE LOS ADEUDOS QUE LE QUEDAN PENDIENTES A JUBILADOS Y PENSIONADOS QUE SE DAN DE ALTA EN NOMINA.</p> <p>ELABORACION DEL PRESUPUESTO ANUAL Y POA.</p> <p>ACTUALIZAR MES A MES LOS PASIVOS DE DOCUMENTOS RECIBIDOS DE LAS DIFERENTES SOLICITUDES.</p>
<b>C. OLGA SANTOS GARCIA.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1-</li><li>2-</li><li>3-</li><li>4-</li></ol>	<p>REVISAR LOS ESTADOS DE CUENTA DE LOS ESTUDIOS QUE VAN A ELABORAR PARA VERIFICAR QUE NO TENGAN LAGUNAS DURANTE SU TIEMPO COTIZADO.</p> <p>ENTREGAR LOS ESTUDIOS DE APORTACION A LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.</p> <p>APOYAR EN LAS ALTAS A NOMINA DE NUEVOS JUBILADOS Y PENSIONADOS.</p> <p>ENTREGAR LAS CONSTANCIAS DE APORTACION A LOS DERECHOHABIENTES.</p>

## ***FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO***

(Fuente: Manual de Organización del ISSSPEG)

- a) Elaborar y ejecutar el programa anual de trabajo del departamento, a su cargo, y ponerlo a la consideración de su director de área, para su análisis y aprobación, en su caso.
- b) Coordinar las acciones para el otorgamiento de prestaciones sociales establecidas en la ley las que acuerde la junta directiva.
- c) Programar, dirigir y supervisar las actividades del personal a su cargo.
- d) Llevar un registro y control del número de solicitudes y del monto de las prestaciones sociales otorgadas.
- e) Conciliar los movimientos contables que se originen con motivo de las prestaciones sociales y económicas otorgadas.
- f) Elaborar estadísticas, graficas e informativos de las pensiones, jubilaciones, indemnizaciones, transferencias y demás movimientos operados.
- g) Informar de los requisitos necesarios que deben cubrir los solicitantes para el trámite de las prestaciones sociales.
- h) Elaborar en coordinación de auditoria interna y la unidad jurídica, los estudios de las solicitudes presentadas para el pago de jubilación, pensión, indemnización y demás prestaciones sociales que otorga el instituto.
- i) Controlar el proceso para el cumplimiento de los acuerdos de la junta directiva en materia de pensiones, jubilaciones, indemnización y transferencias, conforme a la normatividad establecida para tal efecto.
- j) Elaborar y mantener actualizadas las nóminas y el padrón de los pensionados y jubilados.
- k) Realizar el pase de supervivencia para la verificación de derechos a los seguros y prestaciones que establece la ley.

- l) Informar periódicamente, al jefe inmediato superior, sobre las actividades desarrolladas por el departamento bajo su responsabilidad y sus grados de avance.
- m) Elaborar los estudios de las solicitudes presentadas para el pago de jubilación, pensión, indemnización y demás prestaciones sociales que otorga el instituto.
- n) Realizar la expedición y registro de las credenciales del pensionado.
- o) Recepción y revisión de la documentación presentada para el otorgamiento de algún seguro, prestación o para la incorporación al servicio médico del ISSSTE.
- p) Investigar algunas pensiones preferentemente por orfandad, viudez, riesgo de trabajo, etc. En las que se detecten algunas irregularidades, ya sea otorgadas o que se encuentren en trámite de autorización.
- q) Certificar, calcular, autorizar y registrar las solicitudes de préstamos a corto y mediano plazo de los jubilados o pensionados.
- r) Expedir constancias de cotización a los derechohabientes que las soliciten.
- s) Elaborar y controlar las nuevas liquidaciones de los préstamos a los pensionados y jubilados.
- t) Llevar acabo, además, todas aquellas funciones que sean afines a las anteriores y que se encuentren dentro del ámbito de su competencia, así como las que sean por su jefe inmediato superior.

## ***POLITICAS***

Los lineamientos que regirán nuestras políticas serán bajo los siguientes:

- 1.- un trato amable y respetuoso
- 2.- una atención pronta y expedita
- 3.- nuestros actos estarán apegados a la transparencia y legalidad
- 4.- optimizar los recursos y

Velar por los intereses del instituto.

## ***OBJETIVO ESPECIFICO***

Si la dirección a la que pertenecemos, da seguimiento oportuno a las necesidades, este departamento estará en condiciones de mejorar los servicios a sus derechohabientes y a las áreas del instituto que lo solicitan, con quienes se tiene una relación muy estrecha por las necesidades del trabajo, lo que a su vez se verá reflejado en los servicios y prestaciones que otorga este instituto.

## ***OBJETIVOS ESTRATEGICOS***

En la cadena productiva de la que somos parte, impulsaremos una coordinación permanente más estrecha, donde se privilegien los valores humanos de los compañeros trabajadores, para hacerles ver que ellos son la fuente más importante para el cumplimiento de las metas.

## ***COORDINACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS***

- Unidad de auditoria interna
- Departamento jurídico
- Departamento de Afiliación, Tramite y Archivo
- Unidad de Informática
- Departamento de Finanzas
- Dirección de Finanzas y Administración
- Departamento de Contabilidad y Control Presupuestal
- Ocasionalmente con otras áreas.

Nuestra política con otras areas es basada en cooperar y operar en tiempo y forma que es meta fundamental, por ello es de suma importancia que las áreas faciliten la información requerida con agilidad y exactitud para no ocasionar atrasos en la información que sea requerida o se tenga que informar.

# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017

## OBJETIVO 1: OTORGAMIENTO DE PRESTAMOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO A PENSIONADOS Y JUBILADOS.

Recibir y calcular solicitudes de Préstamo a Corto y Mediano plazo, así como llevar un registro sistematizado de los mismos.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL				
EJERCICIO 2017				
<b>Dependencia:</b>	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE GUERRERO	<b>Fecha de Elaboración:</b>		
<b>Área:</b>	DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES	<b>Fecha de Modificación:</b>		
<b>Responsable:</b>	LIC. NORBERTO SANDOVAL NAJERA			
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS:</b>	1 OTORGAR PRESTAMOS A MEDIANO Y CORTO PLAZO A JUBILADOS Y PENSIONADOS			
ACCIONES		META	UNIDAD DE MEDIDA	PRESUPUESTO
1.1	SE RECIBEN SOLICITUDES A MEDIANO Y A CORTO PLAZO.	71	Prestamos	0.00
1.2	SE CALCULAN PRESTAMOS A MEDIANO Y CORTO PLAZO DE ACUERDO AL PRESUPUESTO QUE TIENE EL INSTITUTO PARA DICHA PRESTACION.	71	Prestamos	0.00
1.3	UNA VEZ GENERADO SE CARGA EN SISTEMA DICHO REGISTRO.	71	SIPP	0.00
1.4	UNA VEZ GENERADO EL REGISTRO SE GENERA EN EL SIPP EL DESCUENTO AL PENSIONADO.	71	SIPP	0.00



2.1	Gestionar ante los directivos del instituto un techo financiero para poder otorgar préstamos a mediano y corto plazo para jubilados y pensionados.	71	Prestamos	0.00
3.1	Gestionar ante los directivos del instituto un techo financiero mensual para poder pagar las pensiones dictaminadas, las que ya están en nómina y se les adeudan diferencias anteriores	1330	Dictamen	0.00
4.1	Gestionar ante los directivos del instituto un techo financiero mensual para poder pagar las indemnizaciones globales dictaminadas y las pendientes de dictaminar	167	Dictamen	0.00
5.1	Gestionar ante los directivos del instituto un techo financiero mensual para poder liquidar los pagos de marcha y póliza dictaminados y los pendientes de dictaminar.	332	Dictamen	0.00
6.1	Checar con el área de informática el avance del módulo para la captura de documentos o solicitudes de las diferentes prestaciones solicitadas en el año 2017.	12	Módulo de informática	0.00
<b>Total</b>				<u>0.00</u>

## CONCLUSIÓN.

Cálculo y registro de Préstamos autorizados y calculados por el Sistema Integral de Pensiones y Préstamos.

# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017

**OBJETIVO 1:** Otorgamiento de Préstamos a Corto y Mediano Plazo a jubilados y pensionados.

Recibir y calcular solicitudes de Préstamos a Corto y Mediano plazo que son autorizados, así como llevar un registro sistematizado del descuento de los mismos.

**OBJETIVO 2:** Registro y Control de documentos recibidos para tramites de jubilados, pensionados, indemnizaciones y pagos de marcha.

Recibir y llevar un registro sistematizado de préstamos de jubilados y pensionados.

**Nota:** en caso solicitudes recibidas es por las diferentes prestaciones y seguros que otorga el instituto de acuerdo a la ley 912.

**CONCLUSIÓN.**

Recepción, Cálculo y registro de Préstamos autorizados, así como solicitudes por los diferentes seguros y prestaciones, los cuales una vez dictaminadas y autorizadas son cargados al Sistema Integral de Pensiones y Préstamos (SIPP).

**ELABORO**

**SERGIO SEGURA CORTEZ**

**REVISO**

**LIC. NORBERTO SANDOVAL NAJERA**

**Lic. Norberto Sandoval Nájera.**  
Jefe del departamento de prestaciones económicas  
y sociales

**C. Amparo Medina Chaparro.**  
Directora de prestaciones económicas y  
sociales