

## PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE TABASCO

2024

Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

Villahermosa, Tabasco, abril de 2024.

## ÍNDICE

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>2. OBJETIVOS</b>                                                        | <b>1</b>  |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL                                                      | 1         |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                 | 2         |
| <b>3. DIAGNÓSTICO</b>                                                      | <b>2</b>  |
| 3.1 DIAGNÓSTICO DE LAS REGULACIONES                                        | 2         |
| 3.2 DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS                                    | 2         |
| 3.2.1 INSTRUMENTO METODOLÓGICO                                             | 2         |
| 3.2.2 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN                                           | 4         |
| 3.2.3 VITRINA METODOLÓGICA                                                 | 5         |
| <b>4. RESULTADOS</b>                                                       | <b>6</b>  |
| 4.1. RESPUESTAS Y CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO                            | 6         |
| 4.2. COMPARATIVO ENTRE AMBAS ENCUESTAS 2023 Y 2024                         | 12        |
| 4.3. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS (CUANTITATIVO) | 14        |
| <b>5. PROPUESTAS Y COMPROMISOS</b>                                         | <b>16</b> |
| 5.1. AGENDA REGULATORIA                                                    | 16        |
| 5.2. TRÁMITES Y SERVICIOS                                                  | 16        |
| <b>6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>                                        | <b>17</b> |
| 6.1. TRÁMITES Y SERVICIOS                                                  | 17        |
| 6.2. AGENDA REGULATORIA                                                    | 18        |
| <b>ANEXOS</b>                                                              | <b>19</b> |

## 1. Introducción

“El Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco es un Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios sectorizado a la Secretaría de Finanzas” del Gobierno del Estado de Tabasco, creado mediante decreto número 294, de fecha 28 de diciembre del año 2015 y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tabasco el 31 de diciembre del mismo año, en el que se establecen las normas y disposiciones legales que regulan su funcionamiento a partir del 01 de enero del año 2016, “con el objeto de proporcionar seguridad social y contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de sus derechohabientes”<sup>1</sup>.

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 76 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios, 39 del Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tabasco y sus Municipios, se presenta el Programa de Mejora Regulatoria ISSET 2024, documento que integra las propuestas de regulaciones, así como de simplificación de trámites y servicios del Instituto.

Asimismo, se realizó un diagnóstico para conocer la percepción del derechohabiente en torno a los trámites y servicios que se les brinda actualmente, por tal motivo se expondrán los resultados.

Cuadro 1. Trámites y servicios institucionales en 2024

| Unidad Administrativa                     | Trámites y servicios |
|-------------------------------------------|----------------------|
| Dirección de Prestaciones Socioeconómicas | 35                   |
| Dirección de Prestaciones Médicas         | 32                   |
| Unidad de Atención a la Derechohabiencia  | 2                    |
| Dirección de Finanzas                     | 1                    |
| <b>Total</b>                              | <b>70</b>            |

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas, Dirección de Prestaciones Médicas, Dirección de Finanzas y Unidad de Atención a la Derechohabiencia e integrada por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación. Fecha de corte: marzo 2024.

En el cuadro 1 se observa que la mayoría de los trámites los concentra la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas.

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo general

Concluir con la integración de las regulaciones propuestas para la actualización del marco normativo del instituto a través de las instancias correspondientes, así como la simplificación de los trámites y servicios que brinda el Instituto a sus derechohabientes y población en general, mediante un diagnóstico que permita identificar las áreas de oportunidad para su optimización en la gestión, así como la racionalidad de los recursos.

<sup>1</sup> Artículos 13 y 15 de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco publicada en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco de fecha 31 de diciembre de 2015, Edición Extraordinario No.- 121, página 11.

## 2.2. Objetivos específicos

- Realizar conforme a la normatividad aplicable, las gestiones para dar seguimiento a las actualizaciones y publicación de las regulaciones que se vinculan con los trámites y servicios brindados por el Instituto y armonizar el marco normativo institucional.
- Promover la simplificación de trámites y servicios, mediante la reducción de requisitos solicitados, para optimizar los procesos administrativos y respuesta eficaz a los derechohabientes.
- Mantener actualizada y con base en la normatividad la información de los trámites y servicios que se presentan en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS).

## 3. Diagnóstico

### 3.1 Diagnóstico de las regulaciones

Con base en el análisis realizado por la Unidad de Apoyo Jurídico al marco normativo institucional, no se integran nuevas propuestas de reforma, adición o derogación a las regulaciones vigentes de este Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco. Sin embargo, la referida unidad hace mención de tres documentos que se encuentran en proceso de autorización y publicación mismos que serán integrados a la Agenda Regulatoria 2024.

### 3.2 Diagnóstico de trámites y servicios

#### 3.2.1 Instrumento metodológico

##### Encuesta (resumen)

En lo referente a los esfuerzos institucionales para fortalecer los trámites y servicios, se efectuó el diagnóstico de los mismos a través de la aplicación de un cuestionario y análisis documental, dirigida a la población derechohabiente (trabajadores activos, jubilados, pensionados y sus beneficiarios), quienes emitieron su opinión respecto a los trámites y servicios que brinda el ISSET.

Los aspectos tomados en cuenta para el diagnóstico fueron las siguientes variables:

1. Calidad en la atención,
2. Duración del trámite,
3. Gestión del trámite o servicio,
4. Dificultades presentadas y
5. Opiniones generales.

El cuestionario, se dividió en dos secciones conformada por 15 reactivos en total, la primera sección con ocho reactivos para la obtención de datos generales (sociodemográficos) y la segunda que consistió en siete reactivos enfocados a la evaluación de los trámites, como se demuestra a continuación:

## Sección 1: Datos generales

- P1. Sexo
- P2. Edad
- P3. Nivel de escolaridad
- P4. Tipo de usuario
- P5. Parentesco con el asegurado
- P6. Dependencia o ayuntamiento para el que labora.
- P7. Tipo de plaza laboral
- P8. Municipio en el que reside

## Sección 2. Evaluación

- P9. Trámite o servicio que gestionó
- P10. Calificación a la atención brindada
- P11. Calificación al tiempo que duró la gestión.
- P12. Dificultad al realizar la gestión
- P13. Tipo de dificultad presentada
- P14. Calificación general a la gestión
- P15. Opinión general sobre la gestión del trámite o servicio.

Los cuestionarios se aplicaron de manera presencial en ocho puntos de levantamiento, con una muestra de 400 cuestionarios, distribuidos de manera proporcional de acuerdo al total de trámites que realiza cada unidad:

**Cuadro 2. Distribución de encuestas por unidad de trabajo**

| Dirección                    | No | Lugar                                                               | Proporción de cuestionarios |
|------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Prestaciones Socioeconómicas | 1  | Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI)                  | 62%                         |
| Prestaciones Médicas         | 2  | Centro Médico ISSET “Dr. Juan Puig Palacios”                        | 12%                         |
|                              | 3  | Centro de Especialidades Médicas ISSET “Dr. Julián A. Manzur Ocaña” | 7%                          |
|                              | 4  | Centro Regional de Seguridad Social Cárdenas                        | 6%                          |
|                              | 5  | Centro Regional de Seguridad Social Centla                          | 2%                          |
|                              | 6  | Centro Regional de Seguridad Social Comalcalco                      | 5%                          |
|                              | 7  | Centro Regional de Seguridad Social Emiliano Zapata                 | 3%                          |
|                              | 8  | Centro Regional de Seguridad Social Jalapa                          | 2%                          |
| Total                        |    |                                                                     | 100%                        |

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas, Dirección de Prestaciones Médicas e integrada por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

## 3.2.2 Cuestionario de evaluación

# ISSET

**FOLIO**  
0001

**Cuestionario de satisfacción de la gestión de trámites y servicios.**

Buenos días/buenas tardes, solicitamos su colaboración en la siguiente encuesta que tiene como objetivo evaluar los trámites y servicios que brinda el ISSET. Los datos proporcionados serán utilizados con fines estadísticos para la mejora continua, respetando la confidencialidad de acuerdo con las leyes aplicables en la materia. Para comenzar proporcione la información solicitada y seguidamente conteste las preguntas planteadas.

**Sección 1. Datos generales.**

Marque o escriba una opción según sea el caso.

**P1. Sexo:**

☐ Hombre

☐ Mujer

**P2. Edad:**

**P3. Nivel de escolaridad:**

☐ Sin Estudios (Pero sabe leer)

☐ Primaria

☐ Secundaria

☐ Bachillerato

☐ Técnico

☐ Licenciatura

☐ Maestría

☐ Doctorado

**P4. Tipo de usuario:**

☐ Beneficiario  
(ir a la pregunta 5 y continúe)

☐ Trabajador activo  
(ir a la pregunta 6 y continúe)

☐ Jubilado y pensionado  
(ir a la pregunta 8 y continúe)

**P5. Anotar parentesco con el asegurado:**  
(ir a la pregunta 8 y continúe)

**P6. Anotar dependencia o ayuntamiento para el que labora:**

**P7. Anotar el tipo de plaza laboral:**

☐ Base

☐ Confianza

☐ Eventual/contrato

**P8. Municipio en el que reside:**

**Sección 2. Evaluación.**

**P9. ¿Cuál fue el trámite o servicio que gestionó?**

**P10. En una escala del 0 al 10 donde 0 significa muy malo y 10 excelente, ¿Cómo califica la atención brindada durante el trámite realizado?**

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Muy malo Excelente

**P11. En una escala del 0 al 10 donde 0 significa muy malo y 10 excelente, ¿Cómo califica el tiempo que duró la gestión del trámite o servicio solicitado?**

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Muy malo Excelente

**P12. ¿Tuvo alguna dificultad al realizar la gestión de su trámite o servicio?**

☐ Sí (ir a pregunta 13 y continúe)

☐ No (ir a pregunta 14 y continúe)

**P13. ¿Cuál fue la dificultad presentada?**

☐ Los requisitos no eran claros

☐ Demasiados requisitos

☐ Tiempo de respuesta tardado

☐ Mis datos estaban incorrectos

☐ No estoy acostumbrado a realizar trámites en línea

☐ No tengo acceso a una computadora

☐ Otro (especifique)

**P14. En una escala del 0 al 10 donde 0 significa muy malo y 10 excelente, ¿Cómo califica de manera general la gestión del trámite o servicio?**

0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Muy malo Excelente

**P15. ¿Tiene alguna opinión general sobre la gestión del trámite?**

Página 1 de 1

### 3.2.3 Vitrina metodológica

- Fecha de levantamiento: 19, 20, 21 y 23 de marzo de 2024.
- Universo de estudio: 70 trámites y servicios, distribuidos de la siguiente manera: 35 de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas, 32 de la Dirección de Prestaciones Médicas, 1 de la Dirección de Finanzas y 2 de la Unidad de Atención a la Derechohabencia.
- Tamaño de muestra: 400 derechohabientes.
- Puntos de levantamiento: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas-Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI)-, Dirección de Prestaciones Médicas -Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”, Centro Médico “Dr. Juan Puig Palacios”, en los Centros Regionales de Seguridad Social en los municipios de Cárdenas, Centla, Comalcalco, Emiliano Zapata y Jalapa.
- Unidad de muestreo: El derechohabiente (trabajadores activos, jubilados, pensionados y sus beneficiarios).
- Muestreo: El reparto de las encuestas se realizó de forma directamente proporcional quedando la siguiente distribución 260 en Dirección de Prestaciones Socioeconómicas, 116 en Dirección de Prestaciones Médicas, 16 en Unidad de Atención a la Derechohabencia y 8 en Dirección de Finanzas.
- Levantamiento de campo: Entrevista cara a cara.
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error:  $\pm 5\%$

### Distribución para la aplicación de la encuesta por unidad de análisis

Al momento de determinar la proporción de las encuestas por cada unidad administrativa responsable en las que se brindan los trámites y servicios, se tomó en cuenta lo siguiente:

#### Trámites no evaluados

De un total de 70 trámites y servicios que se otorgan en el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco, se evaluaron 39 en el periodo de marzo de 2024.

- Los trámites excluidos de este proceso derivó de las fechas de atención o inscripción no activas en el periodo del diagnóstico en los centros de atención:
  1. “Préstamos a corto plazo” (Dirección de Finanzas).
  2. “Solicitud de servicio de inscripción al Centro de Atención Infantil (CAI- ISSET)”- (Dirección de Prestaciones Socioeconómicas).
  3. “Inscripción al Centro de Cuidado Diario del Adulto Mayor (CECUIDAM- ISSET)”- (Dirección de Prestaciones Socioeconómicas).

- De los trámites y servicios que se brindan en la Unidad de Atención a la Derechohabencia, no fueron considerados debido a que la atención de éstos se realizan vía llamadas telefónicas.
- Por otra parte, se excluyeron los correspondientes a servicios funerarios por motivos de la susceptibilidad en la que se encuentran los usuarios al momento de solicitar el servicio. Debido a esto, las encuestas pertenecientes a este servicio se redistribuyeron en las otras unidades de análisis.
- En la Dirección de Prestaciones Médicas, se optó por unificar aquellos trámites y servicios que se replican en más de una unidad de atención como: consulta general, surtimiento de medicamento, hemodiálisis, etcétera, priorizando como unidad de análisis las que se ubican en el municipio de Centro y los centros regionales, siendo éstos los de mayor afluencia de usuarios para el otorgamiento de los servicios.

Tomando en cuenta lo anterior, se reduce la cantidad de trámites y servicios a evaluar a un total de 39, quedando distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro 3. Proporción de encuestas por unidad administrativa**

| Dirección                    | Núm. de trámites y servicios | Porcentaje | Lugar                                                                | Proporción de cuestionarios |
|------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Prestaciones Socioeconómicas | 24                           | 61%        | Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI)                   | 62%                         |
| Prestaciones Médicas         | 15                           | 39%        | Centro Médico ISSET “Dr. Juan Puig Palacios”                         | 13%                         |
|                              |                              |            | Centro de Especialidades Médicas ISSET “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”. | 7%                          |
|                              |                              |            | Centro Regional Cárdenas                                             | 6%                          |
|                              |                              |            | Centro Regional Centla                                               | 2%                          |
|                              |                              |            | Centro Regional Comalcalco                                           | 5%                          |
|                              |                              |            | Centro Regional Emiliano Zapata                                      | 3%                          |
|                              |                              |            | Centro Regional Jalapa                                               | 2%                          |
| Total                        | 39                           | 100%       |                                                                      | 100%                        |

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas y Dirección de Prestaciones Médicas e integrada por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

## 4. Resultados

### 4.1. Respuestas y calificación del cuestionario

A continuación, se muestran los hallazgos mediante la aplicación de la encuesta, presentando las frecuencias simples con la pregunta “tipo de usuario” :

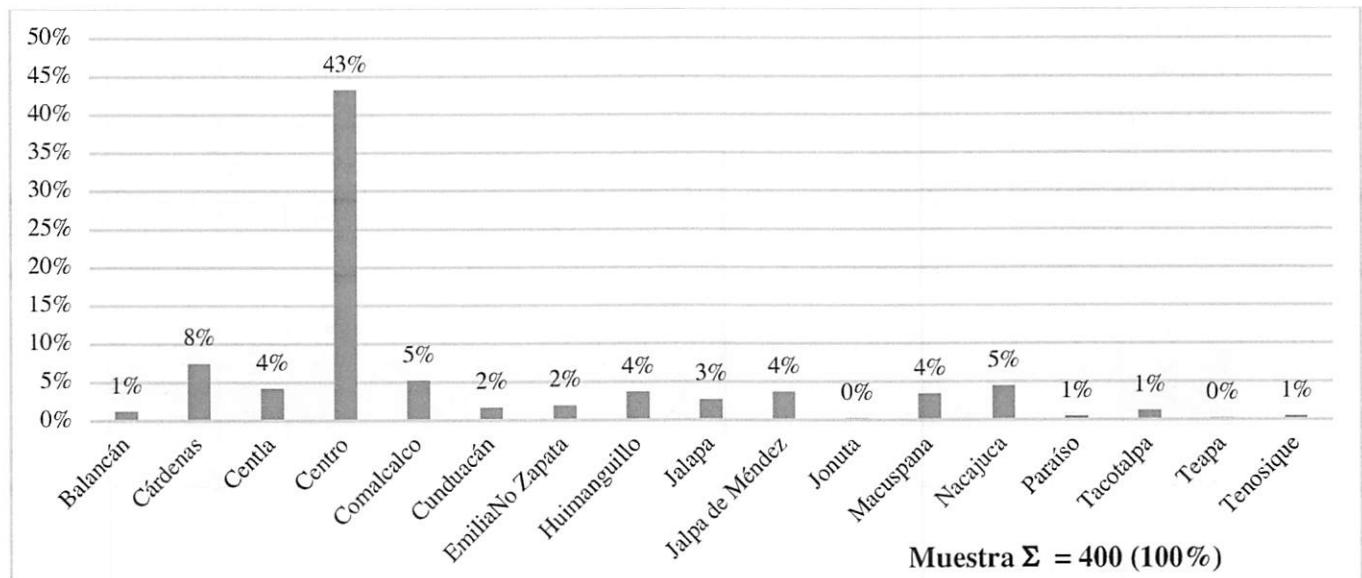


**Cuadro 4. P4 Tipo de usuario**

| Tipo de usuario    | Socioeconómicas | Médicas |
|--------------------|-----------------|---------|
| Trabajador activo  | 53%             | 52%     |
| Beneficiario       | 18%             | 30%     |
| Pensionado         | 17%             | 15%     |
| Público en general | 2%              | 0%      |
| No contestó        | 10%             | 3%      |
| Total              | 248             | 152     |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Gráfica 1. P8 Municipio en el que reside el usuario**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 5. P9. Trámite o servicio gestionado  
en el Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI)**

| Trámite o servicio gestionado                  | Prestaciones Socioeconómicas |
|------------------------------------------------|------------------------------|
| Renovación de credencial de afiliación (ISSET) | 18%                          |
| Afiliación trabajador                          | 15%                          |
| Actualización de datos                         | 9%                           |
| Jubilación                                     | 8%                           |
| Constancia de historial de cotización          | 7%                           |
| Seguro de vida                                 | 6%                           |
| Afiliación de hijas o hijos menores de 18 años | 4%                           |
| Pensión por viudez                             | 4%                           |
| Afiliación de padre y/o madre                  | 2%                           |
| Apoyo a gastos funerarios                      | 2%                           |
| Constancia de no afiliación                    | 2%                           |
| Pensión por invalidez                          | 2%                           |
| Reposición de credencial de afiliación         | 2%                           |
| Afiliación de esposa/esposo                    | 2%                           |
| Otros servicios solicitados                    | 17%                          |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 6. En unidades médicas y Centros Regionales de Seguridad Social**

| Trámite o servicio gestionado | Prestaciones Médicas |
|-------------------------------|----------------------|
| Consulta general              | 38%                  |
| Surtimiento de medicamento    | 7%                   |
| Análisis clínicos             | 7%                   |
| Consulta de citología         | 5%                   |
| Consulta de odontología       | 5%                   |
| Consulta de ginecología       | 3%                   |
| Hemodiálisis                  | 3%                   |
| Imagenología                  | 3%                   |
| Nutrición                     | 3%                   |
| Rehabilitación                | 3%                   |
| Vacuna                        | 3%                   |
| Consulta de psicología        | 3%                   |
| Otros servicios solicitados   | 15%                  |
| <b>Total</b>                  | <b>100%</b>          |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 7. P10 ¿Cómo califica la atención brindada durante el trámite realizado?**

| Valor       | Socioeconómicas     |                                    | Médicas             |                                    |
|-------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|             | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización |
| 0           | 2%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| 1           | 0%                  | 0                                  | 1%                  | 0.025                              |
| 2           | 0%                  | 0                                  | 0%                  | 0                                  |
| 3           | 0%                  | 0                                  | 0%                  | 0                                  |
| 4           | 0%                  | 0                                  | 0%                  | 0                                  |
| 5           | 1%                  | 0.25                               | 3%                  | 0.625                              |
| 6           | 1%                  | 0.3                                | 5%                  | 1.05                               |
| 7           | 2%                  | 0.875                              | 6%                  | 1.575                              |
| 8           | 5%                  | 2.6                                | 18%                 | 5.6                                |
| 9           | 10%                 | 5.85                               | 17%                 | 5.85                               |
| 10          | 71%                 | 44.25                              | 45%                 | 17                                 |
| No contestó | 7%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| Total       | 248                 | 54.125                             | 152                 | 31.725                             |

\*Es el número de veces en que se repite el valor en el conjunto de datos obtenidos en la encuesta.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 8. P11 ¿Cómo califica el tiempo que duró la gestión del trámite o servicio solicitado?**

| Valor       | Socioeconómicas     |                                    | Médicas             |                                    |
|-------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|             | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización |
| 0           | 3%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| 1           | 0%                  | 0                                  | 1%                  | 0.025                              |
| 2           | 1%                  | 0.1                                | 1%                  | 0.05                               |
| 3           | 0%                  | 0                                  | 0%                  | 0                                  |
| 4           | 0%                  | 0                                  | 0%                  | 0                                  |
| 5           | 3%                  | 0.875                              | 6%                  | 1.125                              |
| 6           | 1%                  | 0.3                                | 5%                  | 1.05                               |
| 7           | 2%                  | 0.7                                | 9%                  | 2.45                               |
| 8           | 9%                  | 4.4                                | 22%                 | 6.8                                |
| 9           | 14%                 | 7.65                               | 18%                 | 6.075                              |
| 10          | 61%                 | 38                                 | 32%                 | 12.25                              |
| No contestó | 7%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| Total       | 248                 | 52.025                             | 152                 | 29.825                             |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

- En Prestaciones Médicas se obtuvo una valoración de 29.82 por lo cual es favorable.
- En Prestaciones Socioeconómicas se obtuvo una valoración de 52.02 por lo que se encuentra por debajo del parámetro establecido.

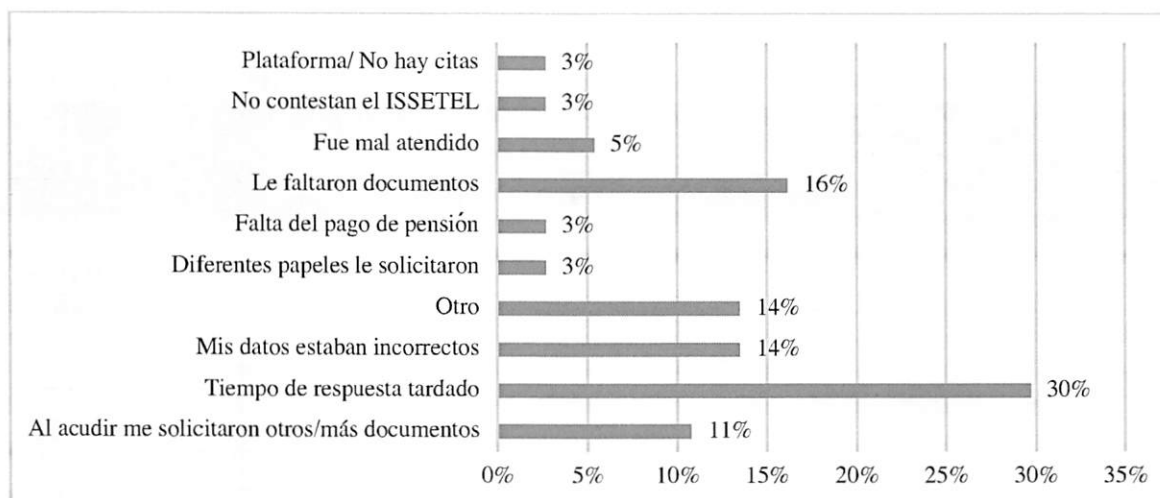
**Cuadro 9. P12 ¿Tuvo alguna dificultad al realizar la gestión de su trámite o servicio?**

| Valor       | Socioeconómicas     |                                    | Médicas             |                                    |
|-------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|             | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización |
| No          | 78%                 | 48.25                              | 83%                 | 31.5                               |
| Si          | 15%                 | 0                                  | 14%                 | 0                                  |
| No contestó | 7%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| Total       | 248                 | 48.25                              | 152                 | 31.5                               |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

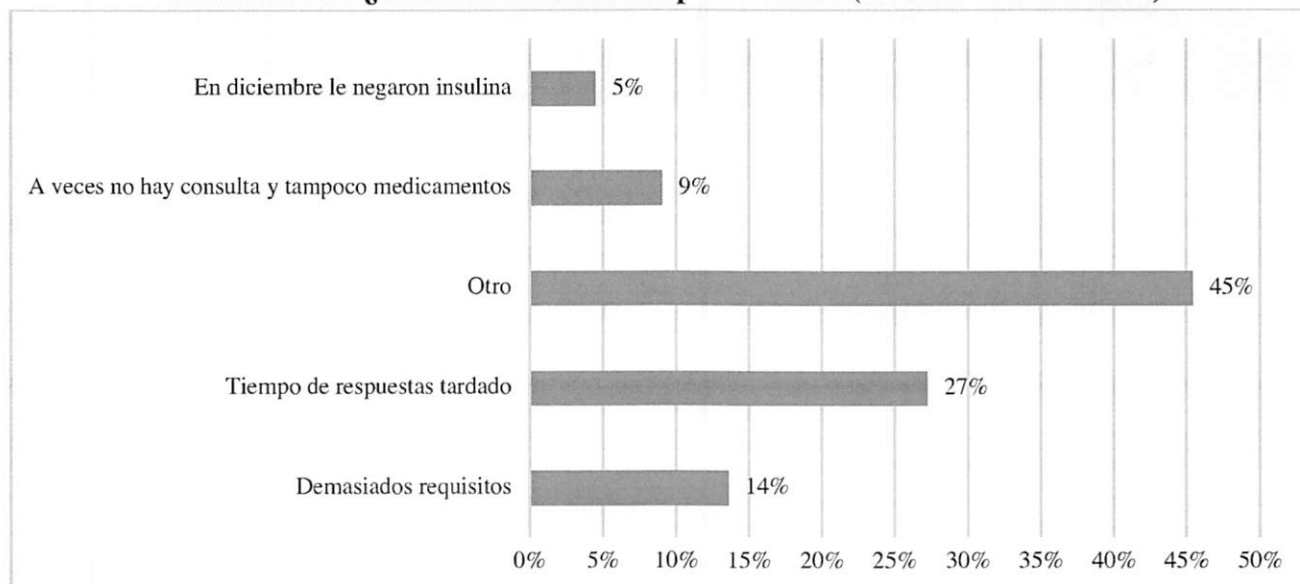
- En Prestaciones Médicas se obtuvo una valoración de 31.5 por lo cual es favorable.
- En Prestaciones Socioeconómicas se obtuvo una valoración de 48.25 por lo que se encuentra por debajo del parámetro establecido.

**Gráfica 2. P13 ¿Cuál fue la dificultad presentada? (Prestaciones Socioeconómicas)**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Gráfica 3. P13 ¿Cuál fue la dificultad presentada? (Prestaciones Médicas)**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 10. P14 ¿Cómo califica de manera general la gestión del trámite o servicio?**

| Valor       | Socioeconómicas     |                                    | Médicas             |                                    |
|-------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|             | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización | Frecuencia absoluta | Valoración por la recategorización |
| 0           | 2%                  | 0                                  | 1%                  | 0                                  |
| 1           | 0%                  | 0                                  | 1%                  | 0.025                              |
| 2           | 0%                  | 0.05                               | 1%                  | 0.05                               |
| 3           | 0%                  | 0.075                              | 1%                  | 0.075                              |
| 4           | 0%                  | 0.1                                | 1%                  | 0.1                                |
| 5           | 1%                  | 0.375                              | 3%                  | 0.5                                |
| 6           | 1%                  | 0.45                               | 7%                  | 1.65                               |
| 7           | 1%                  | 0.35                               | 10%                 | 2.625                              |
| 8           | 7%                  | 3.4                                | 15%                 | 4.6                                |
| 9           | 14%                 | 7.875                              | 28%                 | 9.45                               |
| 10          | 65%                 | 40.5                               | 31%                 | 11.75                              |
| No contestó | 8%                  | 0                                  | 3%                  | 0                                  |
| Total       | 248                 | 53.175                             | 152                 | 30.825                             |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

- En Prestaciones Médicas se obtuvo una valoración de 30.82 por lo cual es favorable.
- En Prestaciones Socioeconómicas se obtuvo una valoración de 53.17 por lo que es favorable.

### Calificación

La evaluación de los trámites y servicios se obtuvo una valoración general de 331.45 siendo que 400 es el valor máximo, es decir que se tendría una calificación del 8.3, lo que se traduce en que la percepción de la mayoría de los derechohabientes es óptima a sus necesidades al momento de realizar la gestión de sus trámites y servicios.

### 4.2. Comparativo entre ambas encuestas 2023 y 2024

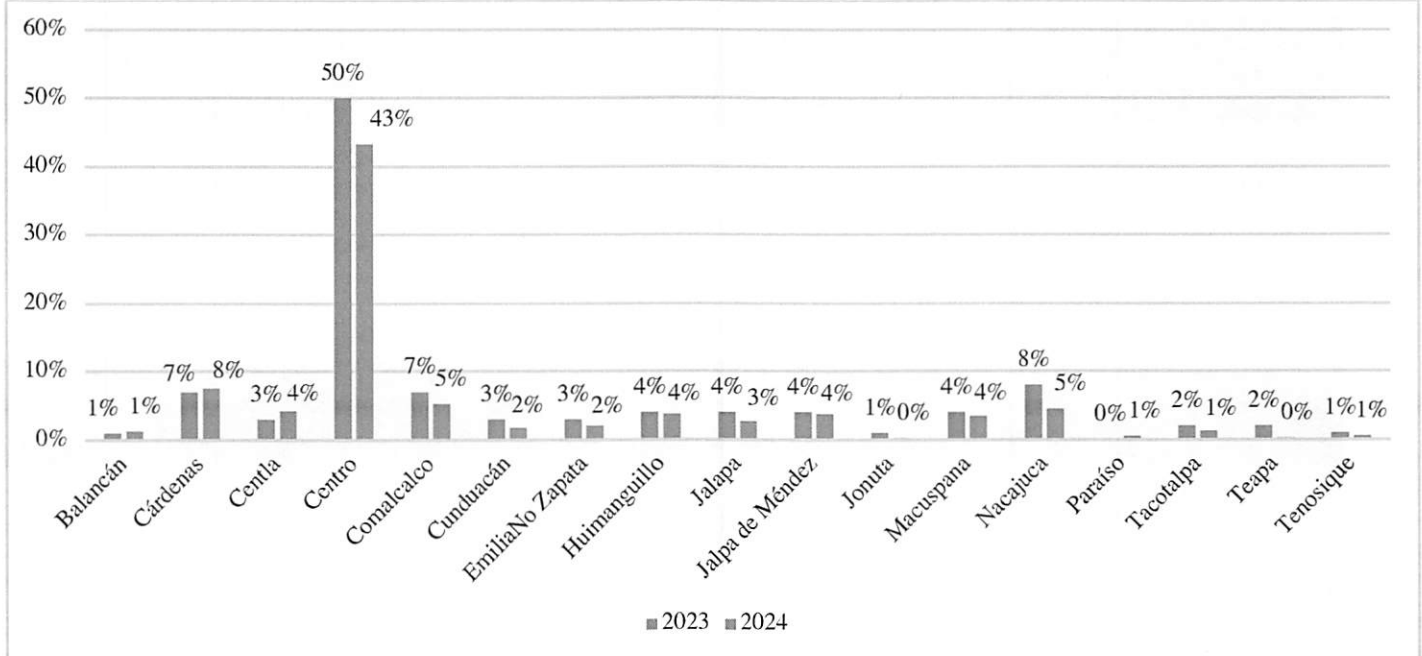
En esta sección se realiza un comparativo con la encuesta realizada en enero del 2023 y marzo 2024.

**Cuadro 11. P4 Tipo de usuario**

| Tipo de usuario    | 2023 | 2024 |
|--------------------|------|------|
| Trabajador Activo  | 63%  | 53%  |
| Beneficiario       | 26%  | 23%  |
| Pensionado         | 12%  | 16%  |
| Público en general | 0%   | 1%   |
| No contestó        | 0%   | 7%   |
| Total              | 100% | 100% |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Gráfica 4. P8 Municipio en el que reside el usuario**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 12. P10 ¿Cómo califica la atención brindada durante el trámite realizado?**

| Calificación | 2023            |         | 2024            |         |
|--------------|-----------------|---------|-----------------|---------|
|              | Socioeconómicas | Médicas | Socioeconómicas | Médicas |
| Parcial      | 57.27           | 33.40   | 54.13           | 31.73   |
| General      | 90.67           |         | 85.86           |         |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

En el cuadro comparativo anterior se identifica una disminución de quince puntos porcentuales en la calificación general de la atención brindada durante el trámite realizado.

Mientras que la calificación al tiempo de duración de la gestión, disminuyó seis puntos porcentuales, tal y como se muestra en la tabla a contigua:

**Cuadro 13. P11 ¿Cómo califica el tiempo que duró la gestión del trámite o servicio solicitado?**

| Calificación | 2023            |         | 2024            |         |
|--------------|-----------------|---------|-----------------|---------|
|              | Socioeconómicas | Médicas | Socioeconómicas | Médicas |
| Parcial      | 55.54           | 32.32   | 52.03           | 29.83   |
| General      | 87.87           |         | 81.86           |         |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.



**Cuadro 14. P12 ¿Tuvo alguna dificultad al realizar la gestión de su trámite o servicio?**

|                      | 2023            |         | 2024            |         |
|----------------------|-----------------|---------|-----------------|---------|
|                      | Socioeconómicas | Médicas | Socioeconómicas | Médicas |
| Calificación parcial | 49.25           | 32.25   | 48.28           | 31.5    |
| Calificación general | 81.5            |         | 79.75           |         |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

**Cuadro 15. P14 ¿Cómo califica de manera general la gestión del trámite o servicio?**

| Calificación | 2023            |         | 2024            |         |
|--------------|-----------------|---------|-----------------|---------|
|              | Socioeconómicas | Médicas | Socioeconómicas | Médicas |
| Parcial      | 56.5            | 32.95   | 53.17           | 30.83   |
| General      | 89.45           |         | 84              |         |

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuesta e integrados por la Dirección de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación.

En conclusión, de las preguntas consideradas en el primer (2023) y segundo (2024) cuestionario para la evaluación de los trámites y servicios se obtuvo una valoración general de 349.5 y 331.45 respectivamente, siendo que 400 es valor máximo, es decir que se obtuvo una calificación del 8.7 y 8.3, lo cual se traduce en que la percepción de la mayoría de los derechohabientes se ha mantenido en estos dos periodos de evaluación de manera óptima a sus necesidades al momento de realizar la gestión de sus trámites y servicios.

### 4.3. Resultados del diagnóstico de los trámites y servicios (cuantitativo)

Para un análisis de resultados, se realizaron tablas de contingencia y mediante pruebas estadísticas Chi-cuadrada se obtuvieron las de mayor relevancia, las cuales se describen a continuación:

Al analizar los reactivos P9: Tipo de trámite, P4: Tipo de usuario y P12: Tuvo dificultad.

En general, se observó que la mayoría de los trámites o servicios no presentan dificultades. Sin embargo, hay algunos que generan problemas, especialmente para los beneficiarios.

Los trámites o servicios que presentan las mayores dificultades son la renovación de la credencial de afiliación, las consultas generales y el surtimiento de medicamentos en la farmacia.

De P4: Tipo de usuario y P14: Cómo se califica el servicio en general.

Los datos mostraron que el 81.5% de los derechohabientes otorgan una buena calificación de manera general a los trámites o servicios. Sin embargo, se observa que, entre los distintos tipos de derechohabientes, son los beneficiarios quienes frecuentemente otorgan una mala calificación al trámite o servicio realizado.



**Entre P8: Municipio en el que reside y P4: Tipo de usuario.**

En los municipios se observa que existe una buena dispersión del tipo de derechohabiente, es decir entre trabajadores activos, jubilados o pensionados y sus beneficiarios hacen uso de los trámites y servicios que el Instituto les brinda.

**De P8: Municipio en el que reside y P12: Tuvo dificultad.**

Se puede observar que el municipio de radicación no es un factor que afecte en la gestión de los trámites y servicios.

**De P9: Tipo de trámite y P11: Como califica el tiempo de espera.**

El 79% de los encuestados considera que el tiempo de espera del trámite o servicio es bueno, y solo el 21% otorga una baja calificación. De este grupo, el servicio de consulta general es uno de los trámites con mayor calificación negativa en cuanto a su tiempo de espera.

**De P9: Tipo de trámite y P10: Como califica la atención.**

Los trámites y servicios son bien atendidos, con una calificación positiva del 84.5% de los derechohabientes encuestados. Sin embargo, aquellos que otorgaron una calificación baja, en su mayoría lo hicieron para el servicio de consulta general.

**Finalmente, entre P14: Como califica el servicio en general y P12: Tuvo dificultad.**

A pesar de las dificultades, los derechohabientes otorgan una buena calificación en general a los trámites y servicios que otorga el Instituto, como se evidencia en el 81% de calificaciones positivas en la encuesta realizada.

## 5. Propuestas y compromisos

### 5.1. Agenda regulatoria

Como se refirió anteriormente, la Unidad de Apoyo Jurídico de este Instituto hace mención de las propuestas de regulaciones nuevas que formarán parte del marco normativo y que se gestionarán en el transcurso del presente año fiscal dependiendo de la agilización de la Coordinación de Asuntos Jurídicos, las cuales se mencionan a continuación:

- Acción: Emisión  
Fecha de emisión: 2024  
Nombre preliminar o definitivo: Reglamento de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco  
Anexo: Formato F-A R E Agenda Regulatoria.
- Acción: Emisión  
Fecha de emisión: 2024  
Nombre preliminar o definitivo: Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco.  
Anexo: Formato F-A R E Agenda Regulatoria.
- Acción: Emisión  
Fecha de emisión: 2024  
Nombre preliminar o definitivo: Reglamento Interno de los Centros Infantiles  
Anexo: Formato F-A R E Agenda Regulatoria.

### 5.2. Trámites y servicios

A continuación se presentan las propuestas de simplificación realizadas por la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas; en donde tres corresponden al Departamento de Prestaciones Económicas.

**Cuadro 16. Propuestas de simplificación**

| No. | Nombre del trámite y/o servicios         | Acciones de mejora                                 |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1   | Seguro de vida                           | Disminución de copias en los requisitos de trámite |
| 2   | Retiro del fondo de la cuenta individual |                                                    |
| 3   | Apoyo para gastos funerarios             |                                                    |

Se anexa Formato FPMRE-02: Descripción de Acciones por Trámite o Servicio.

Con el propósito de hacer más eficiente el trámite o servicio, se eliminarían las exigencias y formalidades, que se consideren innecesarias en el proceso administrativo

## 6. Cronograma de actividades

### 6.1. Trámites y servicios

Nombre del sujeto obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco

Responsable oficial de mejora regulatoria: Mtra. Dora Nelly Martínez González, Presidenta del Comité Interno de Mejora Regulatoria y Directora de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación / Ing. Xiomara Citlali Domínguez Velázquez, Responsable Operativo de Seguimiento y Actualización de la Plataforma Nacional.

Fecha de Elaboración: abril de 2024

Total de acciones prioritarias para el ejercicio: 3

#### Propuestas:

1. Retiro del fondo de la cuenta individual.
2. Seguro de vida.
3. Apoyo para gastos funerarios.

| Cronología |                                                                                                      | Ejercicio 2024 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| No.        | Actividades                                                                                          | ene            | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|            | Eliminación de requisitos, datos o documentos.                                                       |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1          | Solicitar la actualización de las fichas de trámites y servicios sujetos a simplificación            |                |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |
| 2          | Revisar los requisitos que se necesitan para la gestión del trámite o servicio                       |                |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |
| 3          | Validar información en los trámites y servicios                                                      |                |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |
| 4          | Actualizar información en la Plataforma del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios. |                |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |
| 5          | Publicación de trámite actualizado en el catálogo nacional                                           |                |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |

Los cuadros sombreados correspondiente a los meses de junio, agosto y noviembre por normatividad se consideran fechas para entrega de informes de avances ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

## 6.2. Agenda Regulatoria

Nombre del sujeto obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco

Responsable oficial de mejora regulatoria: Mtra. Dora Nelly Martínez González, Presidenta del Comité Interno de Mejora Regulatoria y Directora de Planeación, Programación, Innovación y Evaluación / Ing. Xiomara Citlali Domínguez Velázquez, Responsable Operativo de Seguimiento y Actualización de la Plataforma Nacional.

Fecha de Elaboración: abril de 2024

Total de acciones prioritarias para el ejercicio: 3

### Propuestas:

1. Reglamento de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco
2. Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco
3. Reglamento Interno de los Centros Infantiles.

| Cronología              |                                                                                                                                                                                                     | Ejercicio 2023 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| No.                     | Actividades                                                                                                                                                                                         | ene            | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
| Emisión de regulaciones |                                                                                                                                                                                                     |                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1                       | Seguimiento a los avances para autorización y publicación de las regulaciones propuestas ante la Comisión Técnica de la implementación de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco |                |     |     |     | X   |     | X   |     | X   |     |     |     |

Los cuadros sombreados correspondiente a los meses de junio, agosto y noviembre por normatividad se consideran fechas para entrega de informes de avances ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

# Anexos

|                                     |                                           |                                                                       |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                       |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-029-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Apoyo para gastos funerarios (ISSET) | Pág. 1 de 5 |

### I. Descripción del trámite

Cuando el asegurado o pensionado fallezca, el beneficiario o la persona que acredite el pago de la factura funeraria o haya realizado el convenio de pago (en caso de servicio funerario ISSET), tendrá derecho a cobrar por única vez el apoyo para gastos funerarios.

### II. Nivel de gobierno

Administración pública estatal.

### III. Unidad Administrativa responsable: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas.

### IV. Fundamento jurídico

1. Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco;
2. Reglamento de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.
3. Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

### V. Requisitos

Los requisitos para el trámite pueden ser consultados en el portal [www.isset.gob.mx/tramites](http://www.isset.gob.mx/tramites)

1. Acta de defunción (Original y 1 copia).
2. Estado de cuenta bancario (Original y 1 copia)
3. Identificación Oficial (IFE, INE o Pasaporte Vigente) (2 copias).
4. Factura de pago (Original y 1 copia).
5. Constancia de situación fiscal (Original y 3 copias).

|                                     |                                           |                                                                       |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                       |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-029-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Apoyo para gastos funerarios (ISSET) | Pág. 2 de 5 |

### VI.-Pasos

| No. | Responsable                             | Pasos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo     |
|-----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Beneficiario                            | Consulta los requisitos del trámite en el sitio web del ISSET en la liga: <a href="http://www.isset.gob.mx/tramites">www.isset.gob.mx/tramites</a> , módulos de atención a la derechohabiente e ISSETEL (8000 909090).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
| 2   |                                         | Acude al módulo más cercano con la documentación en original y copia para cotejo:<br><b>Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI):</b> (Av. Esperanza Iris Núm. 155 Col. Reforma, Centro, Tabasco)<br><b>Centro Regional Cárdenas</b> (Calle 27 de febrero esq. Av. Abraham Bandala, Col. Pueblo Nuevo, Cárdenas, Tabasco)<br><b>Centro Regional Centla</b> (Calle Gregorio Méndez Magaña 289, entre calles Gregorio Méndez Magaña y Vicente Riva Palacios, Col. Deportiva, Frontera Centla, Tabasco)<br><b>Centro Regional Comalcalco</b> (Calle Granada, Col. Santo Domingo, C.P. 86340 Comalcalco, Tabasco)<br><b>Centro Regional Emiliano Zapata</b> (Calle Simón Sarlat, Col. Los Pescadores, C.P. 86992, Emiliano Zapata, Tabasco.) |            |
| 3   | Unidad de Atención a la Derechohabiente | Recibe al beneficiario del apoyo de gastos funerarios y canaliza a la ventanilla de prestaciones económicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10 minutos |
| 4   | Departamento de Prestaciones Económicas | Recibe al beneficiario en la ventanilla de prestaciones económicas, revisa la documentación.<br>¿Cumple con los requisitos?<br><b>SI.</b> Continúa en el paso 5.<br><b>NO.</b> Continúa en el paso 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 minuto   |
| 5   |                                         | Recibe la documentación requerida, escanea los documentos y emite la solicitud de apoyo de gastos funerarios. Continúa en el paso 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 40 minutos |
| 6   |                                         | Orienta al beneficiario acerca de los requisitos que debe cumplir para acceder al trámite y devuelve documentación proporcionada.<br><b>Fin del trámite.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10 minutos |
| 7   |                                         | Analiza, calcula y determina el monto de pago de las prestaciones económicas a otorgar a través                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4 horas    |

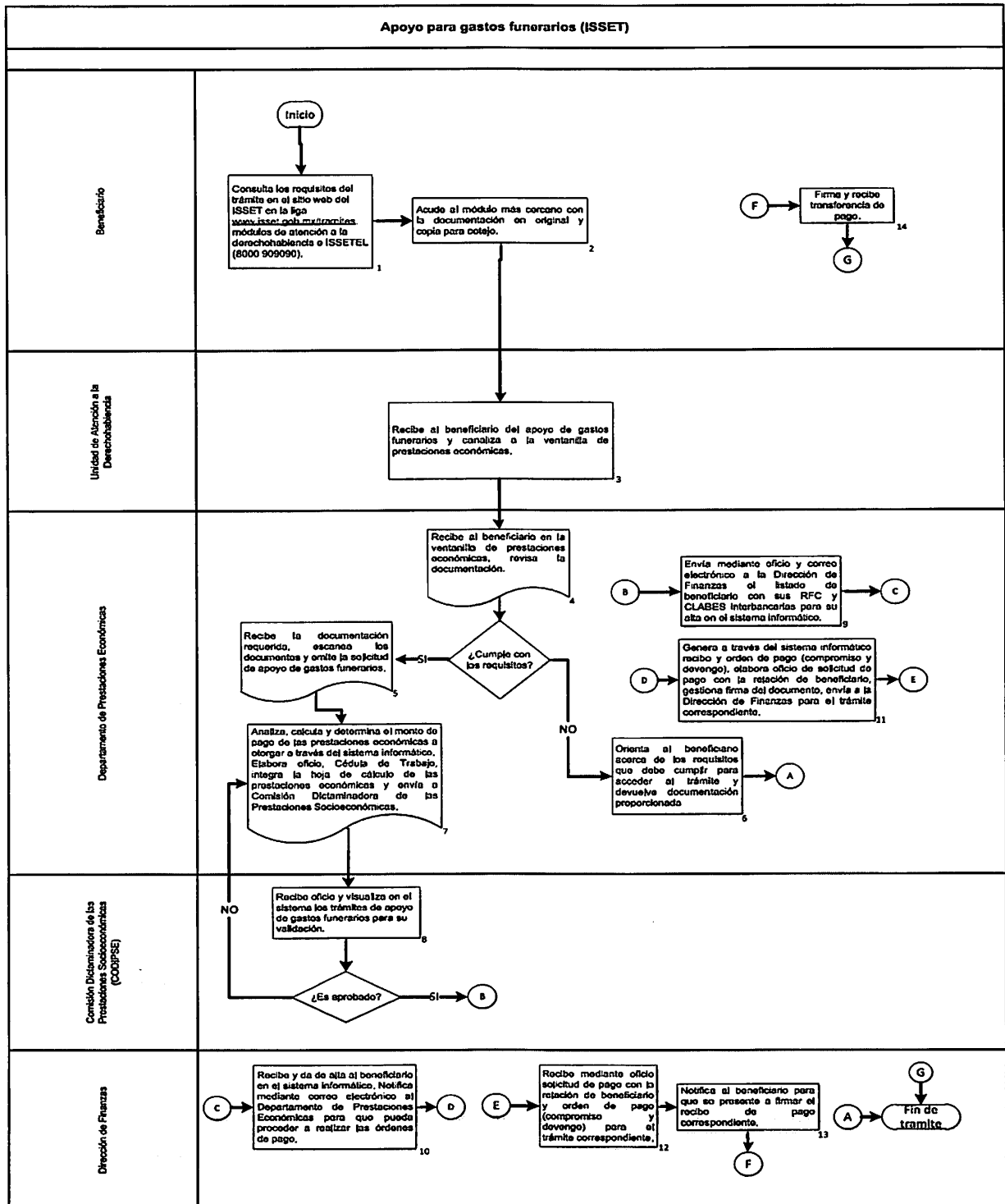
|                                     |                                           |                                                                       |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                       |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-029-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Apoyo para gastos funerarios (ISSET) | Pág. 3 de 5 |

|                 |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                 |                                                                      | del sistema informático.<br>Elabora oficio, Cédula de Trabajo, integra la hoja de cálculo de las prestaciones económicas y envía a la Comisión Dictaminadora de las Prestaciones Socioeconómicas.                                                           |        |
| 8               | Comisión Dictaminadora de las Prestaciones Socioeconómicas (CODIPSE) | Recibe oficio y visualiza en el sistema los trámites de apoyo de gastos funerarios para su validación.<br><br>¿Es aprobado?<br><br><b>NO.</b> Ir al paso 7.<br><b>SI.</b> Envía al Departamento de Prestaciones Económicas. Continúa en el paso 9.          | 3 días |
| 9               | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Envía mediante oficio y correo electrónico a la Dirección de Finanzas el listado de beneficiario con sus RFC y CLABES interbancarias para su alta en el sistema informático.                                                                                | 2 días |
| 10              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe y da de alta al beneficiario en el sistema informático. Notifica mediante correo electrónico al Departamento de Prestaciones Económicas para que pueda proceder a realizar las órdenes de pago.                                                      | 2 días |
| 11              | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Genera a través del sistema informático recibo y orden de pago (compromiso y devengo), elabora oficio de solicitud de pago con la relación de beneficiario, gestiona firma del documento, envía a la Dirección de Finanzas para el trámite correspondiente. | 2 días |
| 12              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe mediante oficio solicitud de pago con la relación de beneficiario y orden de pago (compromiso y devengo) para el trámite correspondiente.                                                                                                            | 1 día  |
| 13              |                                                                      | Notifica al beneficiario para que se presente a firmar el recibo de pago correspondiente.                                                                                                                                                                   |        |
| 14              | Beneficiario                                                         | Firma y recibe transferencia de pago.                                                                                                                                                                                                                       |        |
| Fin del trámite |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |        |



|                                     |                                           |                                                                       |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                       |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-029-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Apoyo para gastos funerarios (ISSET) | Pág. 4 de 5 |

### VI.- Diagrama del trámite



|                                     |                                           |                                                                       |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                       |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-029-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Apoyo para gastos funerarios (ISSET) | Pág. 5 de 5 |

### VII.- Glosario

**Asegurado:** el servidor público que cotiza ante el Instituto de Seguridad Social, en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Beneficiario:** el cónyuge, concubina o el concubinario del asegurado o pensionado, así como los ascendientes y descendientes en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Módulos de atención a la Derechohabencia:** Los módulos ubicados en el Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI); Centro Regional Cárdenas; Centro Regional Centla; Centro Regional Comalcalco; y Centro Regional Emiliano Zapata.

|                                     |                                           |                                                                                      |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                                      |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-020-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Retiro del fondo de la cuenta Individual<br>(ISSET) | Pág. 1 de 5 |

## I. Descripción del trámite

El retiro del saldo de la cuenta individual solo podrá ser exigible al momento que el asegurado o sus beneficiarios concurren en alguno de los supuestos para el derecho a la pensión. Si no cumple con los requisitos establecidos en la ley, el saldo de la cuenta individual permanecerá en el ISSET, hasta el día en que el asegurado o sus beneficiarios sean acreedores a retirarlo. En caso de fallecimiento del asegurado, el saldo de la cuenta individual se otorgará a sus beneficiarios conforme a los porcentajes señalados en la hoja de afiliación y en la normatividad aplicable.

## II. Nivel de gobierno

Administración pública estatal.

## III. Unidad Administrativa responsable: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas.

## IV. Fundamento jurídico

1. Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco;
2. Reglamento de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.
3. Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

## V. Requisitos

Los requisitos para el trámite pueden ser consultados en el portal [www.isset.gob.mx/tramites](http://www.isset.gob.mx/tramites)

1. Acta de nacimiento (Original y 1 copia).
2. Negativa de Pensión (Original y 1 copia).
3. Baja laboral definitiva (DRH) (Original y 1 copia).
4. Credencial de Afiliación ISSET (2 copias).
5. Estado de cuenta bancario (Original y 1 copia)
6. Identificación Oficial (IFE, INE o Pasaporte Vigente) (2 copias).
7. Comprobante de Ingresos (2 copias).
8. Constancia de situación fiscal (Original y 3 copias).

|                                     |                                           |                                                                                      |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                                      |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-020-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Retiro del fondo de la cuenta Individual<br>(ISSET) | Pág. 2 de 5 |

### VI.-Pasos

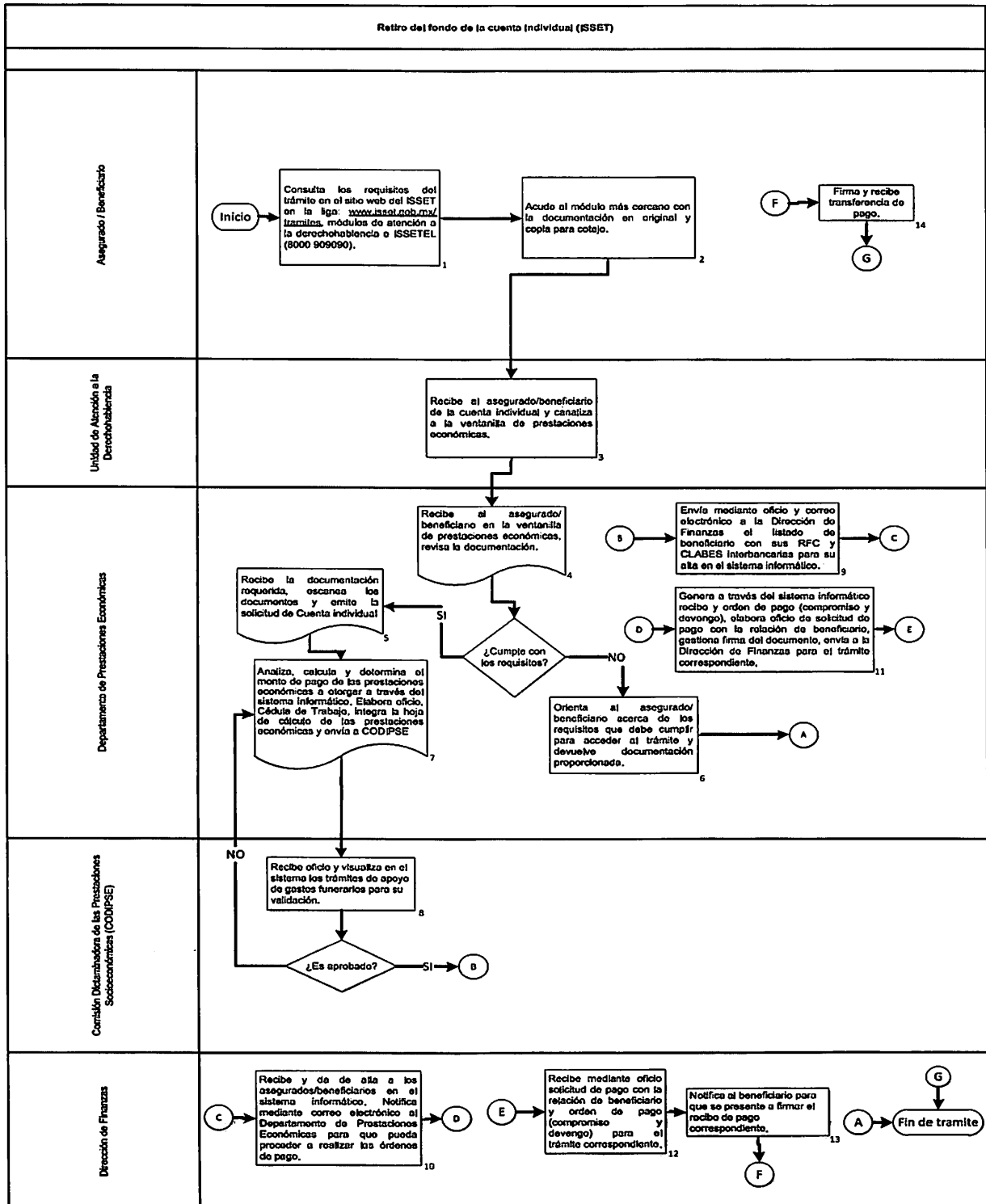
| No. | Responsable                             | Pasos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo     |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Asegurado / Beneficiario                | Consulta los requisitos del trámite en el sitio web del ISSET en la liga: <a href="http://www.isset.gob.mx/tramites">www.isset.gob.mx/tramites</a> , módulos de atención a la derechohabiente e ISSETEL (8000 909090).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
| 2   |                                         | Acude al módulo más cercano con la documentación en original y copia para cotejo:<br><b>Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI):</b> (Av. Esperanza Iris Núm. 155 Col. Reforma, Centro, Tabasco.)<br><b>Centro Regional Cárdenas</b> (Calle 27 de febrero esq. Av. Abraham Bandala, Col. Pueblo Nuevo, Cárdenas, Tabasco)<br><b>Centro Regional Centla</b> (Calle Gregorio Méndez Magaña 289, entre calles Gregorio Méndez Magaña y Vicente Riva Palacios, Col. Deportiva, Frontera Centla, Tabasco)<br><b>Centro Regional Comalcalco</b> (Calle Granada, Col. Santo Domingo, C.P. 86340 Comalcalco, Tabasco)<br><b>Centro Regional Emiliano Zapata</b> (Calle Simón Sarlat, Col. Los Pescadores, C.P. 86992, Emiliano Zapata, Tabasco.) |            |
| 3   | Unidad de Atención a la Derechohabiente | Recibe al asegurado/beneficiario de la cuenta individual y canaliza a la ventanilla de prestaciones económicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10 minutos |
| 4   | Departamento de Prestaciones Económicas | Recibe al asegurado/beneficiario en la ventanilla de prestaciones económicas, revisa la documentación.<br>¿Cumple con los requisitos?<br><br><b>SI.</b> Continúa en el paso 5.<br><b>NO.</b> Continúa en el paso 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 minuto   |
| 5   |                                         | Recibe la documentación requerida, escanea los documentos y emite la solicitud de Cuenta individual Continua en el paso 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 40 minutos |
| 6   |                                         | Orienta al asegurado/beneficiario acerca de los requisitos que debe cumplir para acceder al trámite y devuelve documentación proporcionada.<br><b>Fin del trámite.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10 minutos |

|                                     |                                           |                                                                                      |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                                      |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-020-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Retiro del fondo de la cuenta Individual<br>(ISSET) | Pág. 3 de 5 |

|                 |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 7               | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Analiza, calcula y determina el monto de pago de las prestaciones económicas a otorgar a través del sistema informático. Elabora oficio, Cédula de Trabajo, integra la hoja de cálculo de las prestaciones económicas y envía a CODIPSE.                    | 4 horas |
| 8               | Comisión Dictaminadora de las Prestaciones Socioeconómicas (CODIPSE) | Recibe oficio y visualiza en el sistema los trámites de Cuenta Individual para su validación.<br><br>¿Es aprobado?<br><br><b>NO.</b> Ir a al paso 7.<br><b>SI.</b> Envía al Departamento de Prestaciones Económicas. Continúa en el paso 9.                 | 3 días  |
| 9               | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Envía mediante oficio y correo electrónico a la Dirección de Finanzas el listado de asegurados/beneficiarios con sus RFC y CLABES interbancarias para su alta en el sistema informático.                                                                    | 2 días  |
| 10              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe y da de alta a los asegurados/beneficiarios en el sistema informático. Notifica mediante correo electrónico al Departamento de Prestaciones Económicas para que pueda proceder a realizar las órdenes de pago.                                       | 2 días  |
| 11              | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Genera a través del sistema informático recibo y orden de pago (compromiso y devengo), elabora oficio de solicitud de pago con la relación de beneficiario, gestiona firma del documento, envía a la Dirección de Finanzas para el trámite correspondiente. | 2 días  |
| 12              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe mediante oficio solicitud de pago con la relación de beneficiario y orden de pago (compromiso y devengo) para el trámite correspondiente.                                                                                                            | 1 día   |
| 13              |                                                                      | Notifica al beneficiario para que se presente a firmar el recibo de pago correspondiente.                                                                                                                                                                   |         |
| 14              | Asegurado / Beneficiario                                             | Firma y recibe transferencia de pago.                                                                                                                                                                                                                       |         |
| Fin del trámite |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |         |

|                                     |                                           |                                                                                   |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                                   |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-020-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Retiro del fondo de la cuenta Individual (ISSET) | Pág. 4 de 5 |

### VI.- Diagrama del trámite



|                                     |                                           |                                                                                      |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                                                      |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-020-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Retiro del fondo de la cuenta Individual<br>(ISSET) | Pág. 5 de 5 |

### VII.- Glosario

**Asegurado:** el servidor público que cotiza ante el Instituto de Seguridad Social, en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Beneficiario:** el cónyuge, concubina o el concubinario del asegurado o pensionado, así como los ascendientes y descendientes en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Módulos de atención a la derechohabencia:** Los módulos ubicados en el Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI); Centro Regional Cárdenas; Centro Regional Centla; Centro Regional Comalcalco; y Centro Regional Emiliano Zapata.

|                                     |                                           |                                                         |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                         |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-022-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Seguro de vida (ISSET) | Pág. 1 de 5 |

### I. Descripción del trámite

El seguro de vida consistirá en el pago que realice el ISSET a los beneficiarios designados por el asegurado o pensionado en su hoja de afiliación en la proporción que éste hubiese establecido.

### II. Nivel de gobierno

Administración pública estatal.

### III. Unidad Administrativa responsable: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas.

### IV. Fundamento jurídico

1. Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco;
2. Reglamento de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.
3. Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

### V. Requisitos

Los requisitos para el trámite pueden ser consultados en el portal [www.isset.gob.mx/tramites](http://www.isset.gob.mx/tramites)

1. Baja Laboral definitiva (DRH) (Original y 1 copia).
2. Acta de averiguación previa (Original y 1 copia).
3. Examen toxicológico certificado (Original y 1 copia).
4. Credencial de Afiliación ISSET (2 copias).
5. Acta de defunción (Original y 1 copia).
6. Estado de cuenta bancario (Original y 1 copia)
7. Identificación Oficial (IFE, INE o Pasaporte Vigente) (2 copias).
8. Comprobante de Ingresos (2 copias).
9. Factura del servicio funerario o en su caso Convenio ISSET (Original y 1 copia).
10. Acta de nacimiento (Original y 1 copia).
11. Negativa de Pensión (Original y 1 copia).
12. Constancia de situación fiscal (Original y 3 copias).



|                                     |                                           |                                                          |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                          |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-022-A | Tipo:<br>Trámite                          | Maapeo de proceso del trámite:<br>Seguro de vida (ISSET) | Pág. 2 de 5 |

## VI.-Pasos

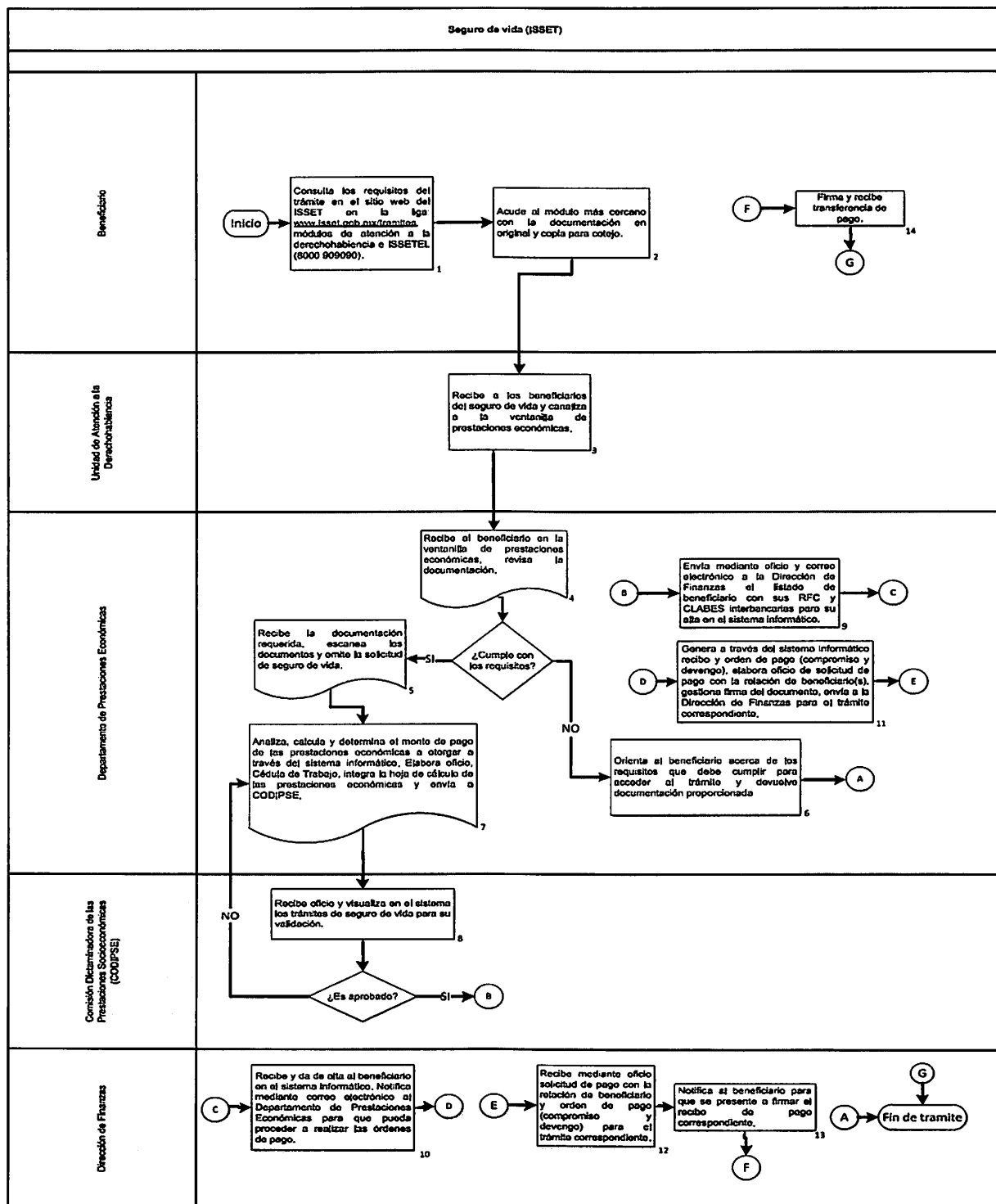
| No. | Responsable                             | Pasos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo     |
|-----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Beneficiario                            | Consulta los requisitos del trámite en el sitio web del ISSET en la liga: <a href="http://www.isset.gob.mx/tramites">www.isset.gob.mx/tramites</a> , módulos de atención a la derechohabiente e ISSETEL (8000 909090).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
| 2   |                                         | Acude al módulo más cercano con la documentación en original y copia para cotejo:<br><b>Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI):</b> (Av. Esperanza Iris Núm. 155 Col. Reforma, Centro, Tabasco.)<br><b>Centro Regional Cárdenas</b> (Calle 27 de febrero esq. Av. Abraham Bandala, Col. Pueblo Nuevo, Cárdenas, Tabasco)<br><b>Centro Regional Centla</b> (Calle Gregorio Méndez Magaña 289, entre calles Gregorio Méndez Magaña y Vicente Riva Palacios, Col. Deportiva, Frontera Centla, Tabasco)<br><b>Centro Regional Comalcalco</b> (Calle Granada, Col. Santo Domingo, C.P. 86340 Comalcalco, Tabasco)<br><b>Centro Regional Emiliano Zapata</b> (Calle Simón Sarlat, Col. Los Pescadores, C.P. 86992, Emiliano Zapata, Tabasco.) |            |
| 3   | Unidad de Atención a la Derechohabiente | Recibe a los beneficiarios del seguro de vida y canaliza a la ventanilla de prestaciones económicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10 minutos |
| 4   | Departamento de Prestaciones Económicas | Recibe al beneficiario en la ventanilla de prestaciones económicas, revisa la documentación.<br>¿Cumple con los requisitos?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 minuto   |
| 5   |                                         | <b>SI.</b> Continúa en el paso 5.<br><b>NO.</b> Continúa en el paso 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |
| 6   |                                         | Recibe la documentación requerida, escanea los documentos y emite la solicitud de seguro de vida. Continúa en el paso 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 40 minutos |
|     |                                         | Orienta al beneficiario acerca de los requisitos que debe cumplir para acceder al trámite y devuelve documentación proporcionada. <b>Fin del trámite.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10 minutos |

|                                     |                                           |                                                         |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                         |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-022-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Seguro de vida (ISSET) | Pág. 3 de 5 |

|                 |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 7               | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Analiza, calcula y determina el monto de pago de las prestaciones económicas a otorgar a través del sistema informático.<br>Elabora oficio, Cédula de Trabajo, integra la hoja de cálculo de las prestaciones económicas y envía a CODIPSE.                     | 4 horas |
| 8               | Comisión Dictaminadora de las Prestaciones Socioeconómicas (CODIPSE) | Recibe oficio y visualiza en el sistema los trámites de seguro de vida para su validación.<br><br>¿Es aprobado?<br><br><b>NO.</b> Ir al paso 7.<br><b>SI.</b> Envía al Departamento de Prestaciones Económicas. Continúa en el paso 9.                          | 3 días  |
| 9               | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Envía mediante oficio y correo electrónico a la Dirección de Finanzas el listado de beneficiarios con sus RFC y CLABES interbancarias para su alta en el sistema informático.                                                                                   | 2 días  |
| 10              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe y da de alta a los beneficiarios en el sistema informático. Notifica mediante correo electrónico al Departamento de Prestaciones Económicas para que pueda proceder a realizar las órdenes de pago.                                                      | 2 días  |
| 11              | Departamento de Prestaciones Económicas                              | Genera a través del sistema informático recibo y orden de pago (compromiso y devengo), elabora oficio de solicitud de pago con la relación del beneficiario(s), gestiona firma del documento, envía a la Dirección de Finanzas para el trámite correspondiente. | 2 días  |
| 12              | Dirección de Finanzas                                                | Recibe mediante oficio solicitud de pago con la relación de beneficiario y orden de pago (compromiso y devengo) para el trámite correspondiente.                                                                                                                | 1 día   |
| 13              |                                                                      | Notifica al beneficiario para que se presente a firmar el recibo de pago correspondiente.                                                                                                                                                                       |         |
| 14              | Beneficiarios                                                        | Firma y recibe transferencia de pago.                                                                                                                                                                                                                           |         |
| Fin del trámite |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |

|                                     |                                           |                                                         |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                         |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-022-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Seguro de vida (ISSET) | Pág. 4 de 5 |

### VI.- Diagrama del trámite



|                                     |                                           |                                                         |             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
| Fecha: 01/10/2023                   | Dirección de Prestaciones Socioeconómicas |                                                         |             |
| Homoclave:<br>ISSET-2021-5404-022-A | Tipo:<br>Trámite                          | Mapeo de proceso del trámite:<br>Seguro de vida (ISSET) | Pág. 5 de 5 |

### VII.- Glosario

**Asegurado:** el servidor público que cotiza ante el Instituto de Seguridad Social, en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Beneficiario:** el cónyuge, concubina o el concubinario del asegurado o pensionado, así como los ascendientes y descendientes en los términos de la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

**Hoja de Afiliación:** Documento oficial en el que se registran los datos generales del asegurado, así como de sus beneficiarios, lo cual les permite acceder a las prestaciones y servicios de la seguridad social.

**Módulos de atención a la derechohabencia:** Los módulos ubicados en el Centro Administrativo de Prestaciones ISSET (CAPI); Centro Regional Cárdenas; Centro Regional Centla; Centro Regional Comalcalco; y Centro Regional Emiliano Zapata.

FORMATO FPMRE-02: DESCRIPCIÓN DE ACCIONES POR TRÁMITE O SERVICIO

DEPENDENCIA U ORGANISMO:

ISSET

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE TABASCO

RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:

MTRA. DORA NELLY MARTÍNEZ GONZÁLEZ, PRESIDENTA DEL COMITÉ INTERNO DE MEJORA REGULATORIA Y DIRECTORA DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN, INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN / ING. XIOMARA CITLALI DOMÍNGUEZ VELÁZQUEZ, RESPONSABLE OPERATIVO DE SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA NACIONAL.

RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN EN EL PORTAL ISSET:

MTI. RUBÉN ALFREDO PERAZA TORRES, TITULAR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL ISSET

FECHA DE ELABORACIÓN:

ABRIL 2024

FECHA DE APROBACIÓN EN EL COMITÉ INTERNO:

ABRIL 2024

TOTAL DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA:

70

TRÁMITES PRIORITARIOS PARA EL ( AÑO )

3

| CODIGO/<br>HOMOCLAVE  | NOMBRE DEL TRÁMITE<br>Y/O SERVICIO<br>(MODALIDAD EN SU CASO) | ACCIONES DE REGULACIÓN NORMATIVA<br>(Decreto, Acuerdo, Ley, Código,<br>Reglamento, Lineamientos, etc...) | ACCIONES DE MEJORA<br>(Eliminación del trámite, Eliminación de<br>requisitos, reducción del tiempo de respuesta,<br>etc...) | OBJETIVO DE LAS ACCIONES                                                     | FECHA DE CUMPLIMIENTO | UNIDAD ADMINISTRATIVA<br>RESPONSABLE    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|
| ISSET-2021-5404-020-A | Retiro del fondo de la cuenta Individual (ISSET)             | Eliminación de requisitos, datos o documentos                                                            | 1.- Disminución de copias en los requisitos de trámite<br><i>EVALUAR</i>                                                    | Facilitar el proceso de entrega de requisitos por parte de los beneficiarios | 2024                  | Departamento de Prestaciones Económicas |
| ISSET-2021-5404-022-A | Seguro de vida (ISSET)                                       | Eliminación de requisitos, datos o documentos                                                            | 1.- Disminución de copias en los requisitos de trámite<br><i>EVALUAR</i>                                                    | Facilitar el proceso de entrega de requisitos por parte de los beneficiarios | 2024                  | Departamento de Prestaciones Económicas |
| ISSET-2021-5404-029-A | Apoyo para gastos funerarios (ISSET)                         | Eliminación de requisitos, datos o documentos                                                            | 1.- Disminución de copias en los requisitos de trámite<br><i>EVALUAR</i>                                                    | Facilitar el proceso de entrega de requisitos por parte de los beneficiarios | 2024                  | Departamento de Prestaciones Económicas |

MTRA. DORA NELLY MARTÍNEZ GONZÁLEZ  
PRESIDENTA DEL COMITÉ INTERNO DE MEJORA  
REGULATORIA Y DIRECTORA DE PLANEACIÓN,  
PROGRAMACIÓN, INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN DEL ISSET

L.C. CARLOS RAFAEL DE JESÚS ALPI MENA  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL  
ISSET

ING. XIOMARA CITLALI DOMÍNGUEZ VELÁZQUEZ  
RESPONSABLE OPERATIVO DE SEGUIMIENTO Y  
ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA NACIONAL