

Proceso

ISSFAM-DPSS-06



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
PARA LAS
FUERZAS ARMADAS MEXICANAS

Normatividad

Sustantiva

**Manual del Proceso
“Orientación y Gestión”**

VIGENTE

**Versión 1-2023
31 octubre
2023**



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

CONTENIDO

I. Ficha técnica del proceso.	3
II. Firmas.	3
III. Actualizaciones.	8
1. Objetivo General.	9
2. Marco Normativo.	9
3. Reglas del proceso.	9
3.1 Gestión de trámites y atención Personal.	9
3.1.1. Módulo de recepción.	10
3.1.2. Módulo de información.	10
3.1.3. Módulo de gestión.	11
3.2. Atención vía remota.	12
3.2.1. Atención telefónica.	13
3.2.2. Atención vía chat online.	13
3.2.3. Atención vía correo electrónico.	14
3.3 De las y los servidores públicos.	14
3.4 Actualización del proceso.	15
4. Mapa a nivel 1 PEPSU.	16
5. Mapa General del Proceso.	17
5.1 Subproceso Atención personal.	18
5.1.1. Descripción de actividades.	18
5.1.2. Diagrama de flujo.	21
5.1.3. Relación de insumos.	22
5.1.4. Roles.	22
5.1.5. Relación de Productos.	22
5.2. Subproceso Gestión de trámites.	23
5.2.1. Descripción de actividades.	23
5.2.2. Diagrama de flujo.	25
5.2.3. Relación de insumos.	26
5.2.4. Roles.	26
5.2.5. Relación de productos.	26
5.3. Subproceso de Atención vía telefónica.	27
5.3.1. Descripción de actividades.	27
5.3.2. Diagrama de flujo.	30
5.3.3. Relación de insumos.	31
5.3.4. Roles.	31
5.3.5. Relación de productos.	31



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.4. Subproceso Atención vía chat on line o correo electrónico.	32
5.4.1. Descripción de actividades.	32
5.4.2. Diagrama de flujo.	34
5.4.3. Relación de insumos.	35
5.4.4. Roles.	35
5.4.5. Relación de productos.	35
6. Indicadores del proceso.	36
7. Siglas y Acrónimos.	36



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
----------------	---

I. Ficha técnica del proceso

DATOS GENERALES

Nombre del Proceso:	Orientación y Gestión
Número de fojas:	36 fojas.
Aprobado por el COMERI:	Sesión Ordinaria No.12 de fecha 14 de diciembre de 2021.
Autorizado por el Director General:	Acuerdo No. DTIPCOS 11222/781/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021.
Vigencia a partir de:	14 de diciembre de 2021.

II. Firmas

ELABORÓ DOCUMENTO: DIR. DE TECS. DE INFN., PLAN. Y COM. SOCIAL.

NOMBRE:	CARGO	FIRMA
Gral. Bgda. Trans. D.E.M. Ret. José Ramón Méndez García.	Director de Tecnologías de Información. Planeación y Comunicación Social.	
Mtra. Lizbeth Méndez Mazariegos.	Subdirectora de Comunicación Social y Desarrollo Organizacional.	
Mtra. Ana Guadalupe Corral Espinosa Monsivais.	Jefa del Departamento de Desarrollo Organizacional.	

Unidad responsable de ejecutar los Procesos:	Alcance:
Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud	Dueña del proceso Orientación y Gestión. Información de reembolsos por compra de medicamentos. Vigencia de Derechos. Rectificación y actualización de datos en el S.I.I.
Dirección de Vivienda	Trámite de la Devolución de aportaciones al Fondo de la Vivienda Militar. Pase para el trámite de créditos hipotecarios.
Dirección de Prestaciones Económicas	Trámite de las Prestaciones Económicas. Regularizaciones y reexpediciones de pago. Pensiones alimenticias.
Dirección Administrativa	Recepción de documentación en oficialía de partes.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
----------------	---

Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud

Nombre	Cargo	Firma
Gral. Brig. C.D. Ret. Ernesto Ignacio Villalobos Domínguez.	Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	
Gral. Brig. I.I. Ret. Jesús Capetillo Paredes.	Subdirector Provisional de Prestaciones Sociales.	
Mtra. en Derecho Guadalupe Ayné García Condado.	Jefa Provisional del Departamento de Orientación y Gestión.	
Dra. Der. Magali Eugenia Chávez Martínez.	Subdirectora Provisional de Vigencia de Derechos y Trabajo Social.	
Lic. Derecho Nancy Osorio Medina.	Jefa del Departamento de Registro.	
Tte. Cor. M. C. Marcos Castro Lizárraga.	Subdirector de Salud	
M.A.H.S.S. M.C. Virginia González Rojas.	Jefa del Departamento de Servicio Médico.	



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

Dirección de Prestaciones Económicas

Nombre	Cargo	Firma
Gral. Brig. C.P. Ret. Rosa Reyes Núñez.	Directora de Prestaciones Económicas.	
Cor. Enfra Ret. Martha Patricia López Baquera.	Subdirectora de Trámite de Retiros y Pensiones.	
Lic. Der. Vicente Antonio Antúnez Uriostegui.	Jefe del Departamento de Dictámenes.	
L. C. P. María del Rocío Bravo Alemán.	Jefa del Departamento de Trámite	
Cor. Intdte. Ret. Francisco Baltazar Zúñiga.	Subdirector de Control de Pago.	
M.A.E. Norma Patricia Bobadilla Ruiz.	Jefa del Departamento de Nómina.	
L.C. Carlos Martínez Reyes	Jefe del Departamento de Ajuste.	
Act. Maira Hernández Leonardo.	Subdirectora de Seguros y Tramite de Prestaciones.	
L.C. Raúl Ramírez Rosas.	Jefe Prov. del Departamento de Tramite de Seguro de Vida Militar y Seguro Institucional.	
L. R.I. Hugo Eustorgio Castillo Cuevas.	Jefe del Departamento do Seguro Colectivo de Retiro.	
L.A. Martha Rivera Almaraz.	Jefa Prov. del Departamento de Pagas y Ayudas de Defunción y Becas.	



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Dirección de Vivienda		
Nombre	Cargo	Firma
Vicealmirante C.G. D.E.M. Ret. José Luis Ruíz Gervacio.	Director de Vivienda.	
L.A.F. Juan Carlos Cruz Cruz.	Subdirector de Créditos Hipotecarios.	
C. Luis Nemesio Hernández Noyola.	Jefe de Departamento de Recuperación de Financiamientos.	
M.A.D Cástula Riveroll Medina.	Jefa del Departamento de Devolución del Fondo de la Vivienda Militar.	





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Dirección de Administrativa		
Nombre	Cargo	Firma
Gral. Bgda. Trans. D.E.M. Ret. José Ramón Méndez García.	Director Administrativo.	
Mayor Intdte. D.E.M., Ret Gerardo Garay Herrera.	Subdirector Provisional de Servicios Generales.	
Lic. Laura Cristina Valderrama Grande.	Jefa del Departamento de Servicios.	

Actualización de las firmas por alta del Director Administrativo con fecha 16 de enero 2024.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

En la creación de este proceso están contenidas las actividades de los siguientes procedimientos:

- Gestión de Trámites y Atención Personal
- Atención e información al Usuario

Mismos que fueron abrogados con la entrada en vigor del presente Proceso en la sesión No. 12 del 14 de diciembre de 2021 del Comité de Mejora Regulatoria Interna.

III. ACTUALIZACIONES

Órgano Colegiado que autoriza Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI)	Motivo de la actualización
Sesión Ordinaria No. 10 de fecha 31 de octubre de 2023, aprobado por el Director General mediante Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023 de fecha 31 de octubre de 2023.	Actualización de Reglas del Proceso. Se ajustaron las actividades de los subprocesos, a la operación actual.

FIRMAS

Actualización de la firma de las siguientes personas servidoras públicas: Director Administrativo. Subdirectora Provisional de Vigencia de Derechos y Trabajo Social. Subdirector Provisional de Prestaciones Sociales. Subdirector Provisional de Servicios Generales. Jefa Provisional del Departamento de Orientación y Gestión. Jefa del Departamento de Registro. Jefa del Departamento de Devolución del Fondo de la Vivienda Militar. Subdirector Provisional de Servicios Generales. Jefa del Departamento de Servicios.	Agosto 2023.
Actualización de la firma del Director Administrativo.	Enero 2024



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

1. Objetivo General.

Proporcionar información, orientación y apoyo en la integración documental para trámites de beneficios y/o prestaciones que otorga el ISSFAM, al personal militar en activo, situación de retiro, pensionistas, derechohabientes y/o personas beneficiarias.

2. Marco normativo.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su reglamento.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General para la igualdad entre mujeres y hombres.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica del Ejército y Fuerza Aérea de México.
- Ley Orgánica de la Armada de México.
- Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas y su reglamento.
- Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas.
- Manual de Organización.
- Condiciones Generales de Trabajo

3. Reglas del Proceso.

3.1 Gestión de trámites y atención personal.

El Departamento de Orientación y Gestión adscrito a la Subdirección de Prestaciones Sociales, es el responsable de proporcionar el apoyo necesario en la integración documental para gestionar beneficios y/o prestaciones contempladas en la Ley del ISSFAM al personal militar en activo, situación de retiro, pensionistas, derechohabientes y/o beneficiarios.

El personal de los Módulos de Información o gestión accederán al S.I.I. mediante la clave de usuario y contraseña asignada, solicitarán a la persona usuaria la identificación oficial vigente, a fin de ingresar los datos en el S.I.I., dentro de la captura de mesas según sea el caso (Mesa de Orientación o Mesa de Gestión).

Si la persona usuaria no presenta el original de la identificación oficial vigente y/o no fuera la persona titular del beneficio o su representante legal debidamente acreditado, la ficha será rechazada, debiendo capturar el motivo del rechazo. En el caso de gestión de trámites se le recomendará agendar una nueva cita.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Al finalizar la atención, se aplicará una encuesta de opinión de forma digital a la persona usuaria para evaluar la atención recibida.

3.1.1. Módulo de recepción.

Orientará a la persona usuaria que acuda al Departamento de Orientación y Gestión a gestionar trámites con previa cita agendada, a entregar documentación complementaria o solicitar información de los trámites realizados, mencionándoles que únicamente se proporciona la información o gestión de un trámite al titular del mismo, previa identificación; misma que podrá acreditar mediante credencial de elector o pasaporte vigente; o en su caso también podrá ser proporcionada al representante legal debidamente acreditado con la carta poder notariada, sentencia definitiva o carta poder simple con las copias anexas correspondientes según sea el caso.

Para información y documentación complementaria se generará un turno en el Sistema de Gestión de Filas de acuerdo al tipo de servicio a proporcionar.

Para las personas usuarias que se presenten con cita para gestionar trámites, verificará la existencia de la cita, que asistan oportunamente a la hora señalada y revisará que la documentación se encuentre completa, canalizándolas al módulo correspondiente; si existiera error en la documentación o falta de algún documento, se le orientará respecto a la documentación que requiere para el trámite y se le informará que deberá agendar una nueva cita.

En caso de que acudan personas con discapacidad sin cita, se les atenderá de forma prioritaria, agendándoles la cita más próxima en el Sistema de Control de Citas.

Cuando las personas usuarias requieran pase para acudir al edificio del ISSFAM, se les generará el mismo, seleccionando el motivo correspondiente, de acuerdo a los criterios establecidos por cada una de las Áreas.

En caso de que la persona usuaria no atendiera su turno de información o documentación complementaria, se le generará uno nuevo.

3.1.2. Módulo de Información.

El personal de información llamará el turno por medio del Sistema de Gestión de Filas realizará preguntas para determinar el beneficio solicitado, haciendo el registro en el S.I.I.

El personal de información proporciona la situación que guarda cada uno de los beneficios solicitados o en su caso generará el pase correspondiente para las Direcciones de Prestaciones Económicas, Prestaciones Sociales y de Salud y/o de Vivienda. En los casos en que se requiera que la persona usuaria realice el trámite, le indicará los requisitos para realizar el mismo, informándole que deberá agendar una cita para su realización.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

En los casos en que la persona usuaria requiera entregar documentación complementaria, y cuente con ella, se le proporcionará el turno correspondiente para su entrega, turnándose diariamente al área correspondiente por medio de memorándum; en caso de que no cuente con la documentación faltante y ésta se requiera en copia simple, se le informará respecto a la posibilidad de remitirla a través de correo electrónico al correo de informes, remitiéndose por la misma vía al área respectiva.

Cuando en el S.I.I., no exista captura, información actualizada y/o presente atraso el trámite, el personal de la mesa de información levantará el reporte correspondiente, realizando la captura en el aplicativo de Módulo de Atención Telefónica, a fin de remitirlo de manera automática al área respectiva, informándole que el área respectiva le comunicará en un lapso de 72 horas la situación de su trámite.

3.1.3. Módulo de gestión.

El personal de gestión orientará y/o apoyará a la persona usuaria en la elaboración correcta de los formatos establecidos en la plataforma de Trámites Digitales ISSFAM, así como en las siguientes solicitudes:

- Notificación de Fallecimiento, y
- Renuncia de pensión

El personal de gestión accederá al Sistema de Información Institucional (S.I.I.) y al aplicativo de Control de Citas, mediante la clave de usuario asignada y contraseña, llamando al usuario por su nombre, de acuerdo a la cita agendada, dando el seguimiento respectivo en el aplicativo de control de citas y realizando el registro correspondiente en el S.I.I. La captura de la C.U.R.P., teléfono y RFC, en su caso, serán de carácter obligatorio.

A fin de no duplicar solicitudes de beneficios y determinar la atención que se requiere, el personal de gestión deberá revisar el S.I.I. y Control Documental.

Para los casos en que ya exista solicitud registrada, no se realizará nuevamente ésta, sino que se proporcionará información sobre la situación del trámite requerido. Cuando en el S.I.I., no exista captura, información actualizada y/o presente atraso el trámite, el personal de la mesa de gestión levantará el reporte correspondiente, realizando la captura en el aplicativo de Módulo de Atención Telefónica, a fin de remitirlo de manera automática al área respectiva, informándole que el área le comunicará en un lapso de 72 horas la situación de su trámite.

En el caso de proceder la elaboración de la solicitud, se continuará con la captura en el S.I.I., en la mesa de gestión.

El personal de los módulos de atención múltiple procederá al llenado del formato digital correspondiente en la plataforma de Trámites Digitales ISSFAM, imprimiendo y anexando la documentación conforme a lo establecido en la citada plataforma, recabando la firma del interesado; para los casos en que la persona usuaria no ingrese la documentación completa deberá escribir y firmar la nota correspondiente.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

El formato digital se imprimirá en dos tantos y el acuse se imprimirá en tres tantos, para su distribución de la siguiente manera:

- 1er. juego.- Acuse en dos tantos, Solicitud y Documentación diversa. -Para su trámite. - Entrega a Oficialía de Partes y/o Subdirección de Seguros y Trámite de Prestaciones.
- 2do. juego.- Acuse y Solicitud. - Para la persona usuaria.
- 3er. juego.- Acuse para el Departamento de Orientación y Gestión.

Asimismo, se le explicará a la persona usuaria el procedimiento a seguir en la plataforma de Trámites Digitales ISSFAM, a fin de consultar el avance de su solicitud

El personal de gestión capturará en el "Reporte de atención a usuarios", cada uno de los trámites realizados durante el día, imprimiéndolo al final de la jornada, debiendo asentar su nombre, firma, fecha y entregarlo al personal de Enlaces, anexando los trámites que obren en su poder.

La Jefatura del Departamento de Orientación y Gestión y la Subdirección de Prestaciones Sociales y el personal de Enlace, verificarán que se proporcione apoyo al público usuario en el llenado de los formatos, en base a lo dispuesto por las áreas correspondientes; revisando y verificando la captura correcta de los trámites realizados.

El personal designado concentrará cada dos horas los trámites realizados para su entrega a Oficialía de Partes, las solicitudes de Seguros, Pagas de Defunción y de Ayuda para Gastos de Sepelio, serán entregadas directamente a la mesa de entrada de la Subdirección de Seguros y Trámites de Prestaciones.

Los pases podrán ser autorizados por la Jefatura del Departamento de Orientación y Gestión, la Subdirección de Prestaciones Sociales, o en su caso por el personal de Enlace autorizado.

El Departamento de Orientación y Gestión dará seguimiento de forma semanal, a los reportes enviados a través del aplicativo del Módulos de Atención Telefónica, remitiendo a las Unidades Administrativas dueñas de los procesos o procedimientos un oficio semanal de los reportes pendientes de atenderse.

3.2. Atención Vía Remota.

El Departamento de Orientación y Gestión adscrito a la Subdirección de Prestaciones Sociales, es el responsable de proporcionar información y orientación vía telefónica, chat online y correo electrónico a los militares en activo, situación de retiro, pensionistas, derechohabientes y/o beneficiarios con relación a la gestión y situación de trámites realizados para el otorgamiento de las prestaciones establecidas en la Ley del ISSFAM.

La persona usuaria que realizó el trámite podrá dar seguimiento a sus solicitudes a través de la página de internet del Instituto hasta el cobro del beneficio, o en caso de requerir apoyo, podrá comunicarse vía telefónica, chat online y/o correo electrónico para recibir la información u orientación requerida.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

El Personal del Departamento de Orientación y Gestión será el responsable de registrar todas las solicitudes de información recibidas, según corresponda, accediendo al medio correspondiente con la clave de usuario asignada y contraseña.

Únicamente se podrá proporcionar información sobre la situación del trámite a la o el titular del mismo, quien se previa identificación con alguno de los siguientes documentos:

- a. Credencial de elector.
- b. Pasaporte, y/o
- c. Tarjeta de filiación de militar retirado.

Asimismo, se le solicitarán como datos obligatorios número telefónico y correo electrónico.

Para los casos con representante legal, en el supuesto de que se comunique vía telefónica o chat online, se verificará en el S.I.I. si se encuentra registrado como tal, a fin de brindarle la información respectiva.

En caso de no existir en el S.I.I. captura del trámite, no estar actualizada la información o presente atraso en el trámite, el personal de la mesa de atención telefónica, vía chat online y/o correo electrónico, realizará el reporte correspondiente en el aplicativo de Módulo de Atención Telefónica, requisitando los datos y causal en el rubro asignado para estos reportes; a fin de remitir el reporte de manera automática al área que corresponda, informándole que el área respectiva le comunicará en un lapso de 72 horas la situación de su trámite.

3.2.1. Atención telefónica

El personal de la Mesa de Atención Telefónica del Departamento de Orientación y Gestión registrará todas las solicitudes de información recibidas vía telefónica en el Aplicativo de Módulo de Atención Telefónica, levantando el reporte correspondiente según sea el caso; por lo que deberá revisar primeramente la información existente en el S.I.I. y en la Consulta General de Control Documental.

El personal que proporcione información vía telefónica generará diariamente en el Módulo de Atención Telefónica el "Reporte de atención a usuarios" así como el "Reporte de trámites (áreas administrativas)" con su nombre y firma, el cual se turnará al personal de Enlace del departamento.

La Jefatura del Departamento de Orientación y Gestión, la Subdirección de Prestaciones Sociales y el personal de Enlace revisarán los reportes de teléfonos, con el objeto de verificar la correcta captura de los mismos.

3.2.2. Atención vía chat on line

El personal designado por el Departamento de Orientación y Gestión atenderá las solicitudes de información recibidas a través del chat online, guardando en dicha aplicación un historial de la



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

atención proporcionada, se verificará en el S.I.I. los datos proporcionados por la o el usuario, a fin de corroborar su identidad y se pueda brindar la atención debida, asimismo, de ser necesario, se realizarán preguntas de seguridad para confirmar que sea la persona que realizó el trámite (fecha de alta, baja en las Fuerzas Armadas y/o CURP, o última Unidad o Dependencia a la que perteneció.).

3.2.3. Atención vía correo electrónico

El personal de enlace, la Jefatura del Departamento de Orientación y Gestión, la Subdirección de Prestaciones Sociales o en su caso, el personal designado, atenderá las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico.

Para poder proporcionar la atención se solicitará a la persona usuaria los siguientes datos: nombre, grado, matrícula, CURP, número de su identificación oficial vigente, pasaporte y/o tarjeta de filiación, a fin verificar la identidad toda vez que se pueden presentar homónimos.

La información correspondiente al pago de beneficios por transferencia electrónica, se proporcionará previa verificación de la personalidad del solicitante, informándole la fecha del depósito por transferencia electrónica bancaria (vía telefónica, chat online y correo electrónico) y el monto depositado a su favor (vía telefónica o chat online).

Cuando el trámite presente falta de documentación, se indicará a la persona usuaria, que a fin de que su solicitud cumpla con los requisitos solicitados por las áreas, podrá remitir la misma por los siguientes medios:

- Correo electrónico (informes@issfam.gob.mx) para la documentación que sea solicitada en copia simple, la cual se reenviará a las áreas correspondientes, notificándoles a través de memorándum.
- En caso de ser necesario que remita documentación en original. Podrá entregarlo o remitirlo por Oficialía de Partes, en forma Personal, por correo certificado o servicio de mensajería.

El Departamento de Orientación y Gestión dará seguimiento de forma semanal, a los reportes enviados a través del aplicativo del Módulo de Atención Telefónica, remitiendo a las Unidades Administrativas dueñas de los procesos o procedimientos un oficio semanal de los reportes pendientes de atenderse.

3.3. De las y los servidores públicos.

Todo el personal que labora en esta entidad está obligado a desempeñar con intensidad, cuidado, esmero y confidencialidad, el servicio que le sea encomendado y se abstendrá de realizar actos u omisiones que pongan en evidencia su honradez, lealtad, eficiencia y responsabilidad.

Si en el ejercicio de sus funciones, las y los servidores públicos llegaran a realizar acciones u omisiones que constituyan incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley General de



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Responsabilidades, Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, así como las Condiciones Generales de Trabajo del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas, se harán acreedores a las sanciones de carácter administrativo que se establecen en los propios ordenamientos, sin menoscabo de ejercitar la acción penal que corresponda cuando se traten de conductas que constituyan un delito.

Los trámites y servicios de este Instituto se otorgan de conformidad a lo establecido a su normatividad, asimismo, queda prohibido cualquier forma de discriminación por: origen étnico o nacional, la raza, el color de la piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, preferencias sexuales, estado civil, apariencia física, las características genéticas, condición migratoria, la lengua o cualquier otro motivo.

3.4 Actualización del proceso

La y el Jefe del Departamento de Orientación y Gestión de la Subdirección de Prestaciones Sociales, dependiente de la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud, tendrá la obligación de revisar periódicamente el Proceso de Orientación y Gestión, a fin de proponer adecuaciones que permitan agilizar y eficientar las actividades relacionadas con este proceso.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

4. Mapa a nivel 1 PEPSU

Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Usuario
Usuarías y Usuarios	Turno.	Atención Personal.	Información.	Usuarías y Usuarios
	Identificación vigente.	Gestión de trámites.	Pase.	Dirección de Prestaciones Económicas.
	Formato de cita.	Atención vía telefónica.	Reportes a las áreas.	Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud.
	Documentación por trámite.	Atención vía chat o correo electrónico.	Memorándum.	Dirección de Vivienda.
	Llamada telefónica.		Documentos complementarios.	
	Correo electrónico.		Solicitud.	
	Consulta por chat.		Acuse de recibo.	
			Correo electrónico.	

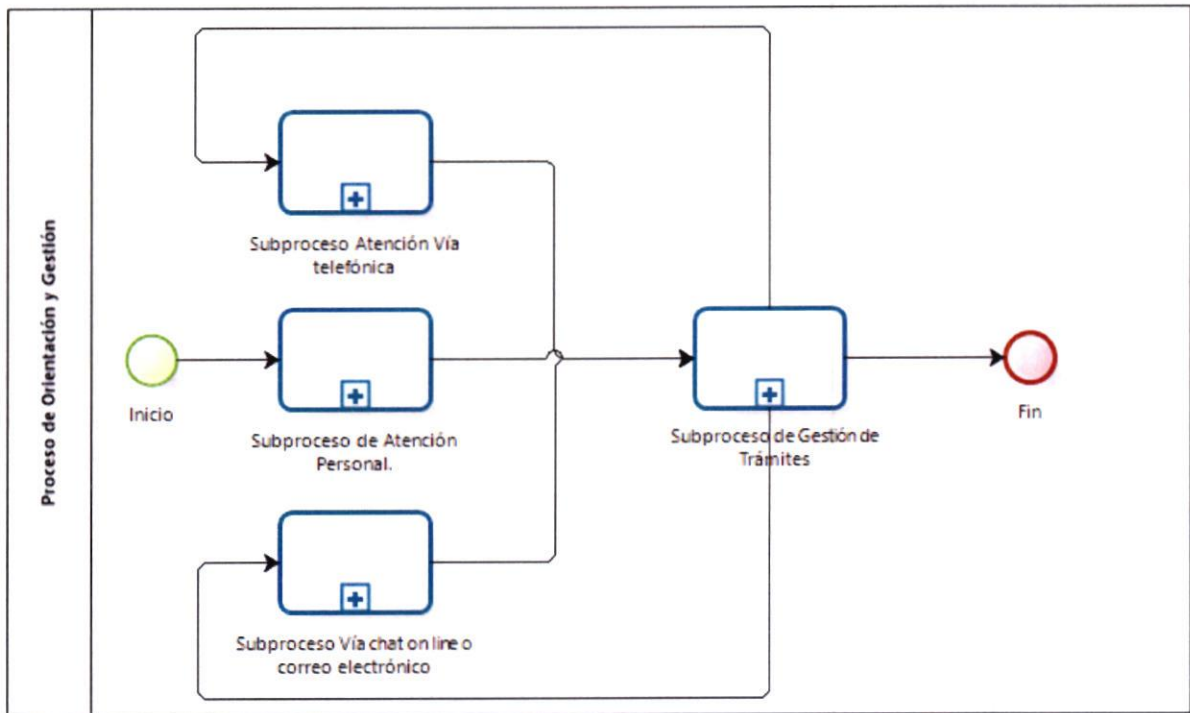


MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5. Mapa General del Proceso





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

5.1. Subproceso de Atención Personal.



Subproceso Atención Personal

5.1.1 Descripción de actividades.

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de Recepción	1	Recibe a la persona usuaria y realiza pregunta para identificar el tipo de atención que requiere. ¿EL SERVICIO CORRESPONDE AL DEPARTAMENTO?	
	2	NO Orienta a la persona usuaria para que acuda al lugar indicado conforme al trámite que desea realizar generando el pase según corresponda. CONECTA FIN DEL SUBPROCESO	
	3	SI Identifica tipo de atención y genera turno a la persona usuaria. _____ No se genera turno en caso de cita. _____	
Módulos de Información	4	Llama turno a través del Sistema de Gestión de Filas. _____	
		Llama el turno hasta por tres ocasiones máximo, con un intervalo de 15 segundos cada una; en caso de no presentarse la persona usuaria, cancela turno. _____	



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulos de Información	5	Recibe a la persona usuaria, solicita turno asignado y original de la identificación oficial, ingresa datos en el S.I.I, dentro de la Captura de mesas/Mesa de Orientación. ¿ES LA PERSONA INTERESADA?	
	6	NO Explica que sólo se proporciona la información al titular de la solicitud, concluye comunicación y registro. CONECTA FIN DEL SUBPROCESO	
	7	SI Consulta en el S.I.I. y consulta general de control documental, por medio del nombre completo y/o matrícula del militar que genera el beneficio. ¿EXISTE INFORMACIÓN EN EL S.I.I.?	
	8	NO Captura en el aplicativo de Módulo de Atención Telefónica, la información correspondiente, a fin de remitir el reporte de manera automática al área que corresponda, informa que el área respectiva se comunicará en 72 horas para indicarle la situación de su trámite, despide a la persona usuaria. CONECTA CON EL FIN DEL SUBPROCESO.	
	9	SI Registra en el S.I.I. los datos requeridos y en su caso, comunica si falta documentación para el trámite solicitado ¿FALTA DOCUMENTACIÓN?	
	10	SI Indica la documentación que falta y los medios de remisión que puede utilizar para su envío. CONECTA CON EL FIN DEL SUBPROCESO.	
Módulos de Información	11	NO Proporciona la información conforme a la situación, aclarando dudas o respondiendo inquietudes.	



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Responsable	No.	Actividad	Documento
		<hr/> <p>En caso de no existir información o no estar actualizada genera reporte e informa que el área le comunicará la situación de su trámite.</p> <hr/>	
	12	Solicita a la o el usuario realizar encuesta digital de opinión.	
	13	<p>Despide a la persona usuaria, devuelve identificación oficial.</p> <hr/> <p>Termina registro en S.I.I y finaliza turno en Sistema de Gestión de Filas.</p> <hr/>	
		FIN DEL SUBPROCESO.	

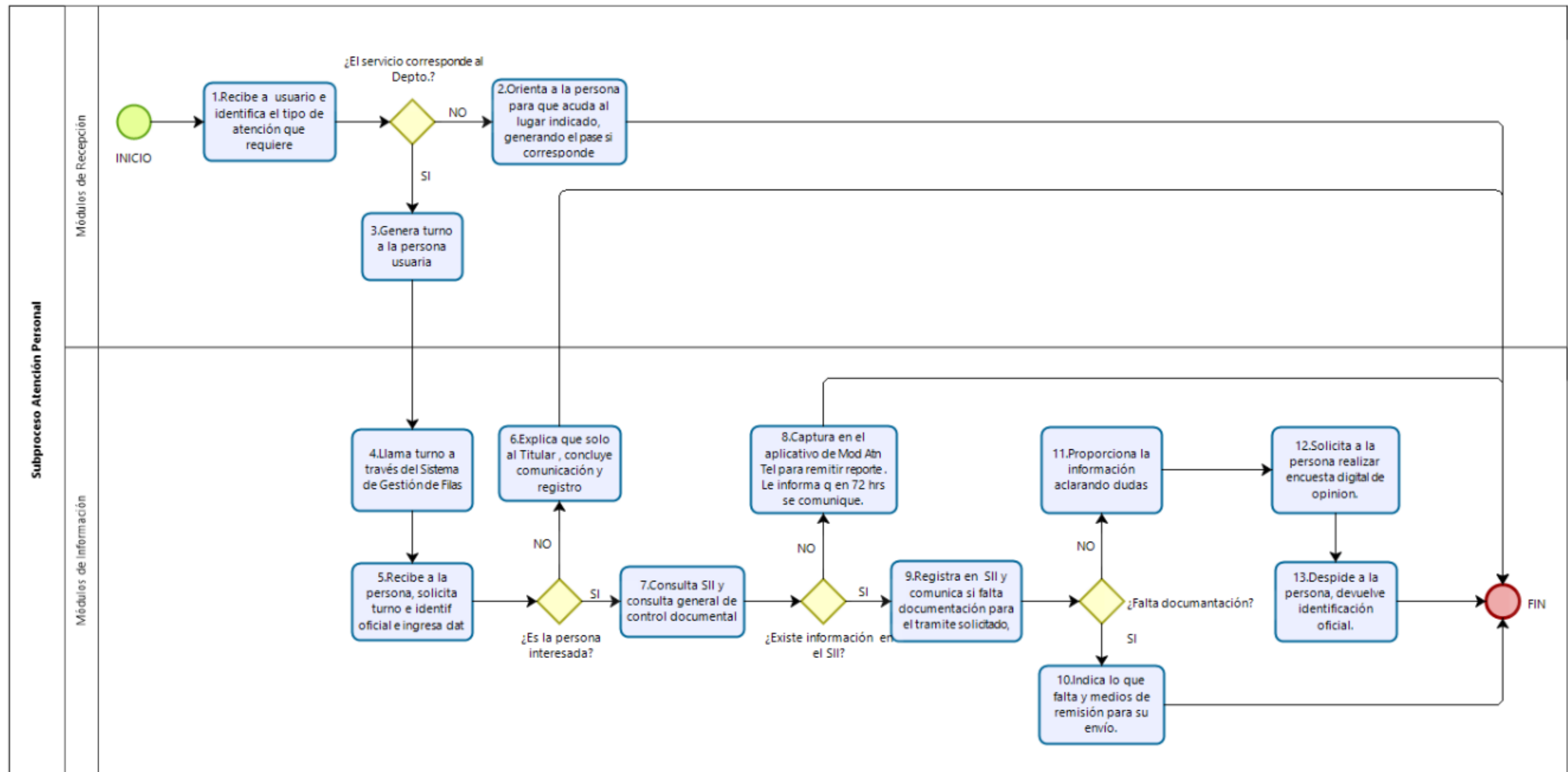


MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.1.2. Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

5.1.3 Relación de insumos

- Turno.
- Identificación oficial vigente.

5.1.4 Roles

Director o Directora de Prestaciones Sociales y de Salud	Persona autorizadora del trámite y dueño del Proceso.
Subdirector o Subdirectora de Prestaciones Sociales	Persona supervisora del trámite.
Jefe o Jefa del Departamento de Orientación y Gestión	Persona verificadora del trámite.
Personal de enlace	Persona revisora del trámite.
Personal operativo	Persona ejecutora del trámite.

5.1.5 Relación de productos

- Información.
- Pase.
- Reportes a las áreas por falta de información.
- Memorándum remisión de documentos complementarios.
- Documentos complementarios.



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.2. Subproceso de Gestión de Trámites



Subproceso Gestión de Trámites

5.2.1 Descripción de actividades.

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de Gestión	1	Recibe a la persona usuaria, solicita identificación oficial vigente y captura en el S.I.I. los datos necesarios para generar la ficha de gestión Captura de mesas/ Mesa de gestión.	
	2	Recibe y revisa la documentación de la persona usuaria del trámite a solicitar. Archiva temporalmente.	Documentación diversa.
	3	Requisita solicitud de trámite en la plataforma de Trámites Digitales ISSFAM, verifica los datos, e imprime en dos tantos.	Documentación diversa. Solicitud
	4	Entrega solicitud a la persona usuaria para su revisión y firma.	Documentación diversa. Solicitud
	5	Elabora acuses en el S.I.I., e imprime y los entrega a la persona usuaria para su revisión y firma.	Acuse, Documentación diversa. Solicitud
	6	Recibe solicitudes y acuses firmados, rubrica y sella cada uno, arma juegos, anexando solicitud, documentos originales y/o fotocopias, turna.	Acuse, Documentación diversa. Solicitud
Personal de enlace	7	Recibe, revisa rubrica y devuelve	Acuse, Documentación diversa. Solicitud
Módulo de Gestión	8	Recibe y entrega a la persona usuaria acuse y un tanto de la solicitud de trámite.	Acuse, Documentación diversa. Solicitud



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
	9	Explica el procedimiento a seguir en la plataforma de Trámites Digitales ISSFAM para darle seguimiento al trámite.	Acuse, Documentación diversa. Solicitud
	10	Solicita a la persona usuaria llene encuesta digital de opinión.	Acuse, Documentación diversa. Solicitud Encuesta
	11	Captura los datos de la persona usuaria y de la solicitud en el reporte de seguimiento de trámites atendidos, imprime reporte y turna.	Acuse Documentación diversa. Solicitud Encuesta Reporte
Estafeta	12	Recoge solicitudes con documentación diversa y turna a la Jefa o Jefe del Departamento para su revisión.	Legajo
Jefa o Jefe del Depto. de Orientación y Gestión	13	Recibe, revisa, rubrica y turna.	Legajos
Subdirectora o Subdirector de Prestaciones Sociales	14	Recibe, revisa, rubrica y regresa legajos al estafeta del área.	Legajos
	15	Recibe legajos, elabora formato de remisión a oficialía de partes y/o a la Subdirección de Seguros y Trámites de Prestaciones.	Legajos Formato de remisión
Estafeta	16	Entrega legajos a Oficialía de Partes y/o la Subdirección de Seguros y Trámites de Prestaciones.	Legajos Formato de remisión
	17	Entrega el formato de remisión sellado y acuses al Enlace.	Legajos Formato de remisión
Enlace del Área	18	Recibe formato y acuses, archiva en carpeta correspondiente.	Formato de remisión
		FIN DE SUBPROCESO.	

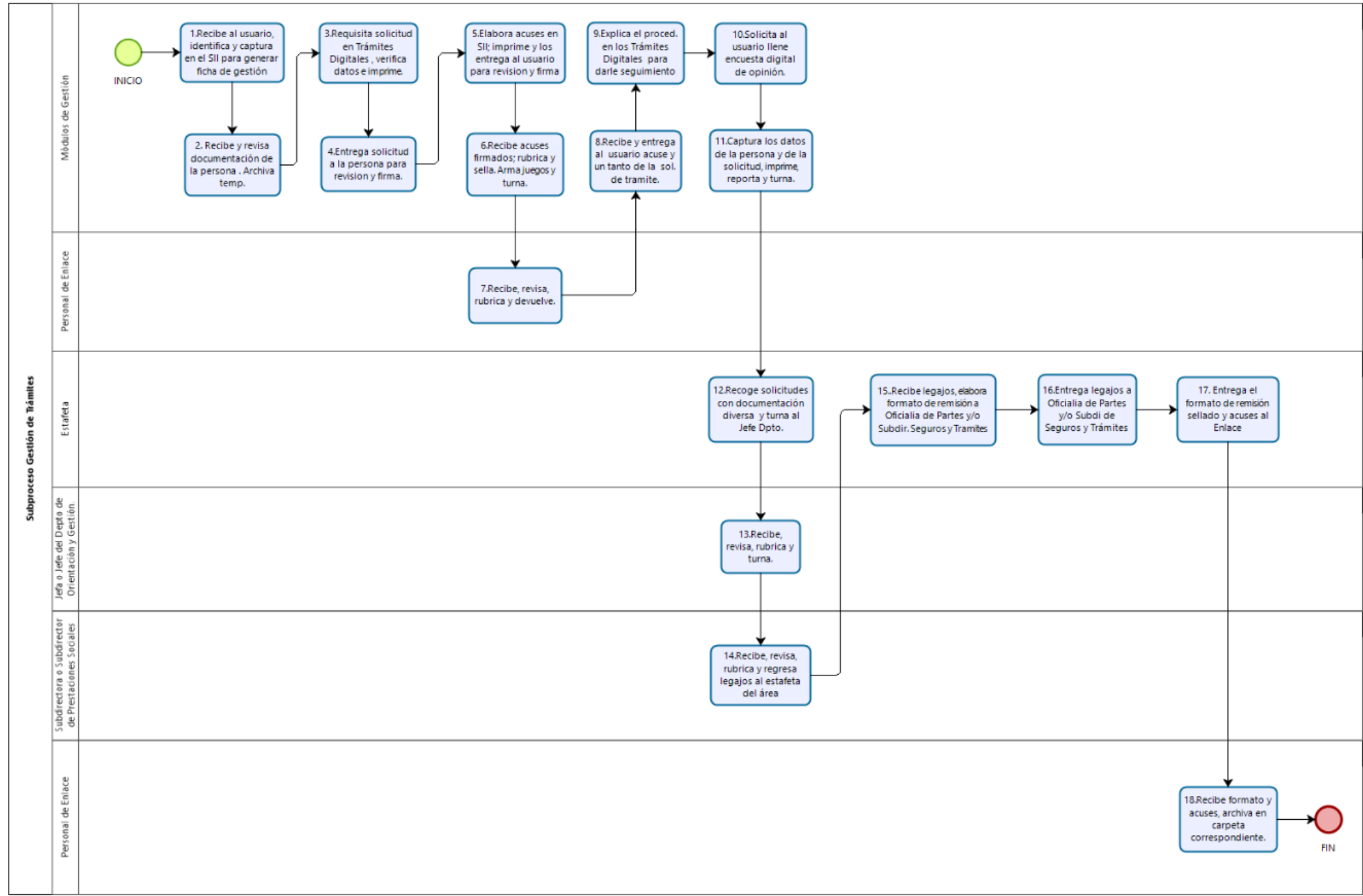


MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.2.2. Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.2.3 Relación de insumos

- Formato de cita
- Documentación por trámite

5.2.4 Roles

Director o Directora de Prestaciones Sociales y de Salud	Persona autorizadora del trámite y dueño del Proceso.
Subdirector o Subdirectora de Prestaciones Sociales	Persona supervisora del trámite.
Jefe o Jefa del Departamento de Orientación y Gestión	Persona verificadora del trámite.
Personal de enlace	Persona revisora del trámite.
Personal operativo	Persona ejecutora del trámite.

5.2.5 Relación de productos

- Solicitud
- Acuse de recibido de la documentación
- Pase



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.3. Subproceso de Atención vía telefónica.



Subproceso de Atención vía telefónica

5.3.1 Descripción de actividades.

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de información Vía telefónica.	1	Recibe llamada telefónica, identifica a la persona usuaria solicita acredite su personalidad con el número de identificación oficial vigente y requiriendo como datos obligatorios CURP, teléfono y correo electrónico.	
		¿ES LA PERSONA INTERESADA?	
	2	NO Comunica que sólo se proporciona la información al titular de la solicitud, concluye comunicación y registro. CONECTA FIN DEL SUBPROCESO	
	3	SI Consulta en el S.I.I. y consulta general de control documental, por medio del nombre completo y/o matrícula del militar que genera el beneficio.	
		¿EXISTE INFORMACIÓN EN EL S.I.I.?	
	4	NO Captura en el aplicativo de módulo de atención telefónica, la información correspondiente, a fin de remitir el reporte de manera automática al área que corresponda, informa que el área se comunicará para indicarle la situación de su trámite y despide a la persona usuaria. CONECTA CON EL FIN DEL SUBPROCESO.	



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de información Vía telefónica	5	SI Registra en el aplicativo de Módulo de Atención Telefónica los datos requeridos y en su caso, comunica si falta documentación para el trámite solicitado.	
		¿FALTA DOCUMENTACIÓN?	
	6	NO Indica la situación que guarda su solicitud, o en su caso, proporciona la fecha correspondiente al pago electrónico de los beneficios.	
	7	Invita a la persona usuaria a realizar el llenado de la encuesta de satisfacción en la página de internet del ISSFAM.	
	8	Despide a la persona usuaria y concluye comunicación. Conecta con actividad 16	
	9	SI Indica la documentación que falta y los medios de remisión que puede utilizar para su envío.	
	10	Consulta con el personal de Enlace la recepción de documentación, en los casos en que la persona usuaria manifieste que remitió documentos por correo electrónico.	
Personal de enlace	11	Revisa correo electrónico, verifica en el S.I.I. que la documentación enviada sea la requerida para el trámite, o en su caso verifica que ésta ya haya sido remitida al área correspondiente, informando la recepción y destino de los documentos. <hr/> Reenvía la documentación al área correspondiente en caso de no haberse remitido. <hr/>	Documentación Diversa



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de información Vía telefónica.	12	Informa a la persona usuaria que la documentación fue recibida y fue enviada al área correspondiente para atención de la misma, despide al usuario.	Documentación Diversa
Personal de enlace	13	Elabora memorándum de información sobre la remisión de documentación vía correo electrónico y/o elabora oficio de seguimiento a los reportes enviados a través del aplicativo del Módulos de Atención Telefónica.	Memorándum oficio
Jefa o Jefe del Depto. de Orientación y Gestión	14	Recibe, revisa, firma y regresa	Memorándum oficio
Personal de enlace	15	Recibe, turna a las Unidades Administrativas y archiva acuse en carpeta correspondiente.	Memorándum oficio
		CONECTA CON EL FIN DEL SUBPROCESO	
Módulo de información Vía telefónica.	16	Imprime reporte de atención a usuarios del Módulo de Atención Telefónica y entrega al personal de Enlace. <hr/> Imprime al final del día el reporte, en el cual se anotará de puño y letra el nombre de la personal que lo generó, firma y fecha. <hr/>	Reportes
Personal de enlace	17	Recibe, consolida y revisa la información de cada reporte.	Reportes
	18	Turna los reportes impresos al Titular de la Jefatura del Departamento.	Reportes
Jefa o Jefe del Depto. de Orientación y Gestión	19	Recibe, revisa que la información que se proporcionó a las y los usuarios es correcta, regresa reportes	Reportes
Personal de enlace	20	Recibe y archiva en carpeta correspondiente.	Reportes
		FIN DEL SUBPROCESO	

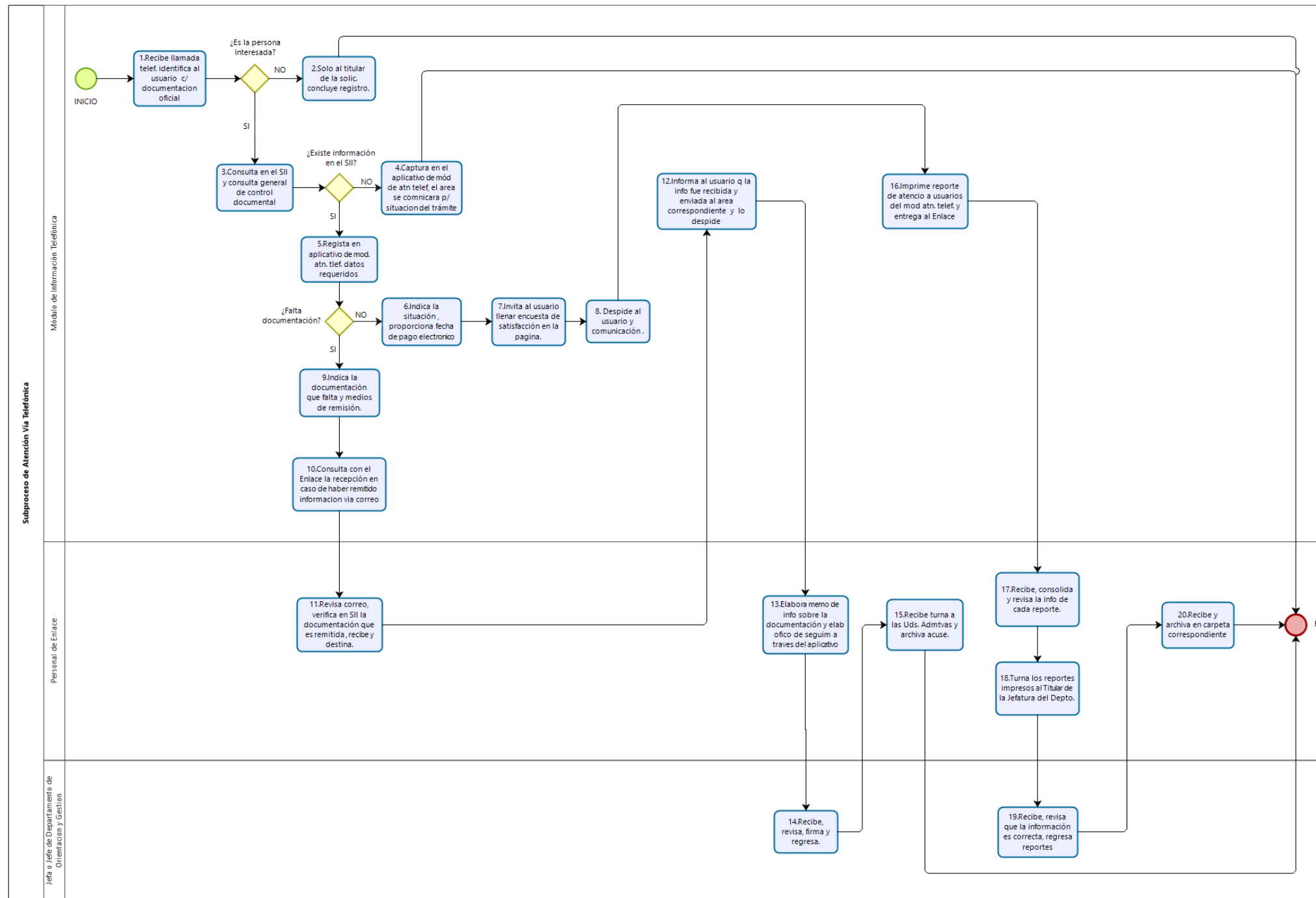


MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.3.2. Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

5.3.3 Relación de insumos

- Llamada telefónica

5.3.4 Roles

Director o Directora de Prestaciones Sociales y de Salud	Persona autorizadora del trámite y dueño del Proceso.
Subdirector o Subdirectora de Prestaciones Sociales	Persona supervisora del trámite.
Jefe o Jefa del Departamento de Orientación y Gestión	Persona verificadora del trámite.
Personal de enlace	Persona revisora del trámite.
Personal operativo	Persona ejecutora del trámite.

5.3.5 Relación de productos

- Información
- Reportes a las áreas por falta de información
- Memorándum informando remisión de documentos complementarios por correo electrónico



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.4. Subproceso de Atención vía chat on line o correo electrónico.



Subproceso de Atención vía chat on line o correo electrónico

5.4.1. Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Módulo de información vía chat on line y correo electrónico	1	Recibe solicitud de información.	
	2	Verifica la personalidad la o el solicitante, realizando preguntas de seguridad.	
		¿ES LA PERSONA INTERESADA?	
	3	NO Informa que sólo se proporciona la información la o el titular de la solicitud, concluye.	
		CONECTA FIN DEL SUBPROCESO	
Personal de enlace	4	SI Consulta en el S.I.I. por medio del nombre completo y/o matrícula de la o el militar que genera el beneficio, la situación que guarda y en su caso, informa si falta documentación para el trámite solicitado.	
		¿LA DOCUMENTACIÓN ESTÁ COMPLETA?	
Módulo de información vía chat on line o correo electrónico	5	SI Indica la situación que guarda su solicitud, o en su caso, proporciona la fecha correspondiente al pago electrónico de los beneficios. <hr/> En caso de detectar atraso generará el reporte correspondiente.	Reporte



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023
-------------------	---

Responsable	No.	Actividad	Documento
	6	Invita al usuario a realizar el llenado de la encuesta de satisfacción en la página de internet del ISSFAM. Despide al usuario. CONECTA CON EL FIN DEL SUBPROCESO.	
Personal de enlace	7	NO Indica la documentación que falta y los medios de remisión que puede utilizar para su envío. En caso de que la persona usuaria manifieste que remitió documentos por correo electrónico, se consulta la recepción con el personal de Enlace.	
	8	Revisa correo electrónico, verifica en el S.I.I. que la documentación enviada sea la requerida para el trámite, o en su caso verifica que ésta ya haya sido remitida al área correspondiente, informando la recepción y destino de los documentos. Reenvía la documentación al área correspondiente en caso de no haberse remitido.	Documentación Diversa
	9	Invita al usuario a realizar el llenado de la encuesta de satisfacción en la página de internet del ISSFAM. Despide al usuario.	
	10	Elabora memorándum de información sobre la remisión de documentación vía correo electrónico y/o elabora oficio de seguimiento a los reportes enviados a través del aplicativo del Módulos de Atención Telefónica, anexando impresión de pantallas, en su caso.	Memorándum Oficio de Seguimiento
Jefa o Jefe del Depto. de Orientación y Gestión	11	Recibe, revisa, firma y regresa	Memorándum, Oficio de Seguimiento
Personal de enlace	12	Recibe, turna a las Unidades Administrativas y archiva acuse en carpeta correspondiente.	Memorándum, Oficio de Seguimiento
		FIN DEL SUBPROCESO	

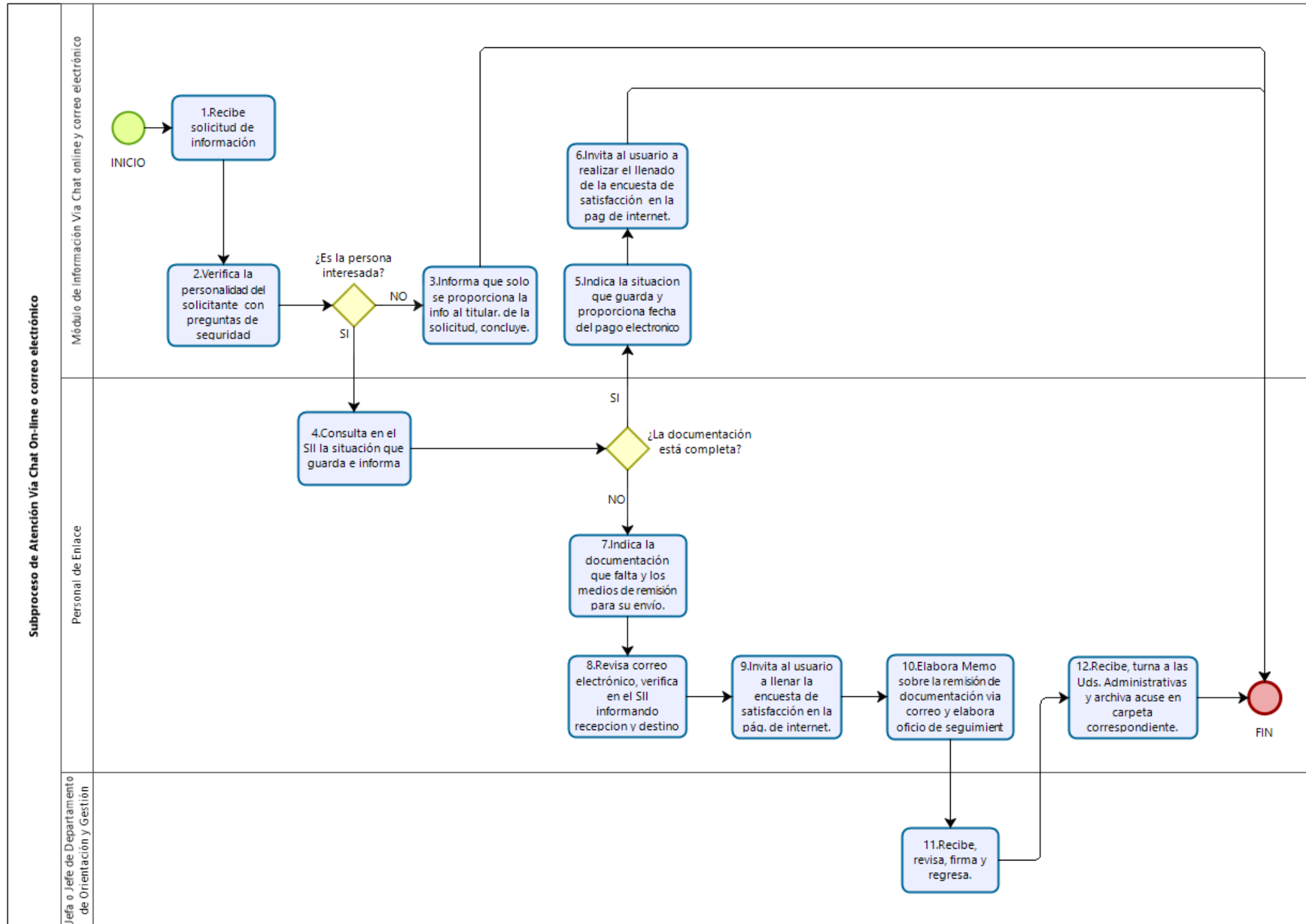


MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.4.2. Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

5.4.3 Relación de insumos

- Correo electrónico
- Consulta por Chat

5.4.4 Roles

Director o Directora de Prestaciones Sociales y de Salud	Persona autorizadora del trámite y dueño del Proceso.
Subdirector o Subdirectora de Prestaciones Sociales	Persona supervisora del trámite.
Jefe o Jefa del Departamento de Orientación y Gestión	Persona verificadora del trámite.
Personal de enlace	Persona revisora del trámite.
Personal operativo	Persona ejecutora del trámite.

5.4.5 Relación de productos

- Información
- Reportes a las áreas por falta de información
- Memorándum informando remisión de documentos complementarios por correo electrónico



MANUAL DEL PROCESO

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No. 10 del 31 de octubre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/992/2023

6. Indicadores del Proceso

Indicador	Calidad en la atención para información, orientación y gestión
Método de cálculo	Promedio de 6 reactivos de la encuesta mensual

7. Siglas y Acrónimos

CURP: Clave única de registro de población.

Persona usuaria: Militares en activo, situación de retiro, pensionistas, derechohabientes y/o beneficiarios.

RFC: Registro Federal de Contribuyentes

S.I.I. Sistema de Información Institucional.

Transferencia electrónica bancaria: Pago electrónico a través del cual puede realizarse el depósito a la cuenta bancaria de la persona usuaria.