



GOBIERNO DEL ESTADO
DE CHIAPAS 2012-2018

Dirección General
Subdirección General
Subdirección de Administración

INSTITUTO DE SEGURIDAD
SOCIAL DE LOS TRABAJADORES
DEL ESTADO DE CHIAPAS

Manual de Inducción



ISSTECH



Índice	Pág.
Bienvenida	2
¿Quiénes somos?	3
Organigrama general	4
¿Que hacemos?	5
Antecedentes	6
Código de ética de la función pública	9
Documentos de consulta	13
Directorio	14
Grupo de trabajo	15



Bienvenida

Estimado(a) compañero(a)

El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, te da la más cordial bienvenida a este gran equipo de trabajo que conformamos los servidores públicos de esta noble Institución, y al mismo tiempo, te invito a que trabajemos juntos, sumando esfuerzos y exhortándote a desempeñar en todo momento con eficacia, honestidad, lealtad, compromiso y entrega, en la ejecución de las responsabilidades que te sean encomendadas.

Así mismo, deseo que el presente documento te sirva de apoyo para que conozcas aspectos generales de la organización y funcionamiento del Instituto, de tal manera que en el corto tiempo, tu desempeño contribuya al logro de los objetivos y metas trazados.

Lic. Jorge Esteban Ross Coello
Director General



¿Quiénes somos?

Misión

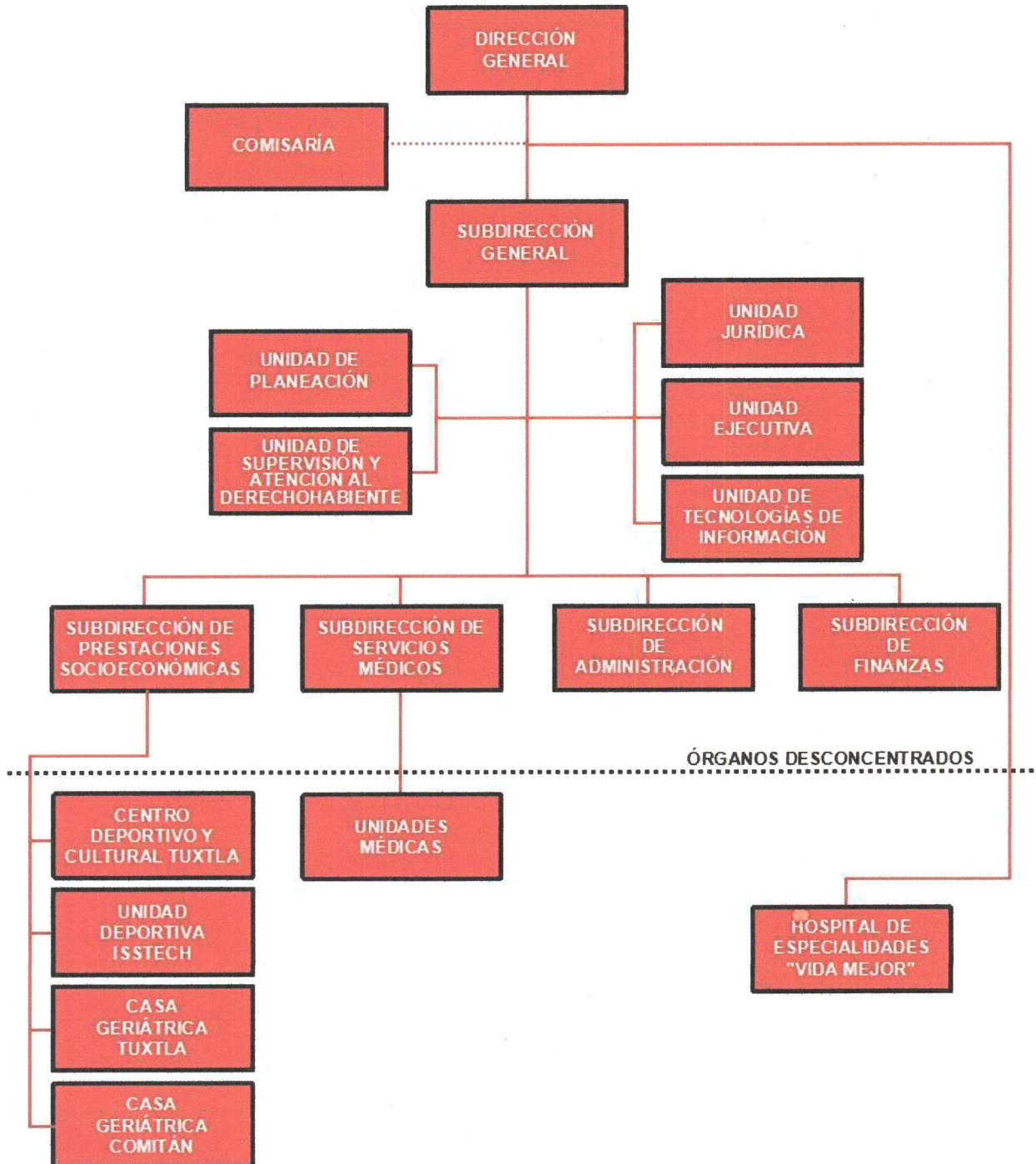
Otorgar servicios médicos y prestaciones económicas y sociales, con un enfoque de calidad, a los servidores públicos afiliados al ISSTECH y sus familiares derechohabientes; para dar protección suficiente y oportuna, ante contingencias tales como, la enfermedad y la invalidez, así como la vejez o la muerte, buscando siempre el bienestar integral mediante el uso eficiente, racional y transparente de sus recursos, el trabajo en equipo y una actitud corresponsable y con sentido humano.

Visión

Ser una institución exitosa en el campo de la seguridad social, con un esquema de protección acorde al nuevo entorno social, económico, demográfico y epidemiológico; sustentado en los principios de solidaridad, equidad y corresponsabilidad; que brinde servicios y prestaciones con un enfoque de calidad, a través de una estructura y procedimientos operativos y administrativos modernos, ágiles y flexibles, que permitan generar cambios sustantivos en los hábitos y estilos de vida a la población derechohabiente, para la mejora sostenida de su bienestar y calidad de vida; a fin de asegurar la viabilidad del ISSTECH en el corto, mediano y largo plazo.



Organigrama general





¿Que hacemos?

- Otorgar a los derechohabientes del Instituto, los servicios de atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria, para la prevención de enfermedades y el restablecimiento de su salud.
- Otorgar los seguros pensionarios, para brindar protección a los trabajadores y familiares derechohabientes ante sucesos como la enfermedad, la vejez y la muerte.
- Proveer las prestaciones socioculturales, económicas y atención geriátrica, entre otros beneficios, con el objeto de proporcionar al derechohabiente, bienestar para contribuir al ejercicio pleno de las capacidades; así como prolongar y mejorar la calidad de vida de éstos.



Antecedentes

- En atención a las demandas de los derechohabientes y considerando que la seguridad social es una de las conquistas más sobresalientes de la Revolución Mexicana y un deber profundamente humano y de solidaridad colectiva, mediante Decreto Número 131, de fecha 24 de agosto de 1981, se aprobó la Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, misma que entró en vigor el 2 de enero de 1982.
- A partir de junio de 1982, el ISSTECH inició sus actividades, como una organización jurídica, técnica y administrativa, encargada de proporcionar las prestaciones y los beneficios de seguridad social a los trabajadores al servicio del Gobierno del Estado.
- Ante el objetivo trazado por el Instituto de crear su propia infraestructura y otorgar este servicio de una manera directa en el mediano plazo, fue necesario en los primeros años subrogar los servicios médicos en aquellos municipios donde no existían dichos servicios, y con la finalidad de otorgar los servicios de hospitalización, cirugía y urgencias médicas, se pusieron en funcionamiento cuatro clínicas de consulta externa, ubicadas en las cabeceras regionales de mayor concentración de derechohabientes, como son Tuxtla Gutiérrez, Tapachula, Pichucalco y Palenque.
- Con el propósito de otorgar los servicios culturales y deportivos a la población derechohabiente, desde la creación del Instituto, se signó un convenio de arrendamiento de las instalaciones de un club privado de Tuxtla Gutiérrez; sin embargo, pronto fueron insuficientes por el incremento en el número de usuarios, por lo que posteriormente, se proporcionaron los servicios a través de las instalaciones del Deportivo del ISSSTE.
- Así también, el Instituto integró un sistema de tiendas y farmacias, para la venta de productos básicos, abarrotes, utensilios para el hogar y medicamentos, a precios más económicos que los comercios del sector privado, y en 1984 inició operaciones el primer centro comercial en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, para posteriormente extender este servicio hacia las principales ciudades del Estado con mayor concentración de derechohabientes; sin embargo, a finales de 1994, se convino suprimir este servicio de los 11 centros comerciales y 3 farmacias, a fin de consolidar las prestaciones prioritarias del Instituto.
- En 1985, las instalaciones del actual Centro Deportivo y Cultural ISSTECH, fueron donadas por el desaparecido Instituto Nacional del Deporte (INDE), al Gobierno del Estado; y éste a su vez, transfirió la propiedad al ISSTECH para incrementar su patrimonio.



- En 1985 inició operaciones la Agencia de Viajes del ISSTECH, con actividades orientadas a organizar paquetes de turismo social y venta de boletos de avión, con descuentos especiales para la población derechohabiente, misma que cerró sus actividades en el año 1997.
- Posteriormente, en 1988, se inauguró la primera Unidad Médica de 2do. Nivel, ubicada en Tuxtla Gutiérrez, denominada Hospital "14 de Septiembre"; para otorgar servicios de hospitalización, cirugía y urgencias médicas.
- Así mismo, con la finalidad de fortalecer los servicios médicos, se continuó ampliando la infraestructura propia del Instituto, con la construcción de un Hospital en la ciudad de Tapachula en 1992; así también, se puso en operación la Clínica de Especialidades en un edificio anexo al Hospital "14 de Septiembre"; se adquirió un inmueble en el que se instaló la clínica hospital de San Cristóbal de las Casas; se instaló la clínica hospital de Comitán; además se crearon coordinaciones médicas en Villaflora, Cintalapa, Arriaga y Tonalá, y tres Subcoordinaciones ubicadas en Motozintla, Bochil y Yajalón.
- Complementando el servicio, se firmaron convenios con instituciones de reconocido prestigio nacional e internacional para la atención médica de 3er. Nivel.
- Para la atención social a pensionados y jubilados, el Instituto desarrolló acciones para mejorar la calidad de vida y ofrecer alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre, por ello, en el año de 1994 se adquirió en propiedad, el inmueble donde se instaló la Casa Clínica Geriátrica de Tuxtla Gutiérrez y años más tarde se puso en marcha la Casa Clínica Geriátrica de Comitán de Domínguez.
- Con el apoyo y asesoría de la Secretaría de Finanzas, se instrumentó el esquema de modernización financiera, de acuerdo a las condiciones enmarcadas en la propia ley del Instituto, con la finalidad de administrar e invertir los fondos de pensiones con la más absoluta transparencia y eficiencia, a través de la diversificación de portafolios y evaluación permanente, garantizando el futuro del fondo de pensiones.
- Por otra parte, derivado de las modificaciones al esquema de Pensiones y Jubilaciones autorizadas en 1996, se establecieron medidas tendientes a eficientar la administración financiera del Instituto, a través de un esquema financiero actuarial, que permite la separación operativa de los fondos y el registro presupuestal y contable por ramos de seguros, al respecto, la Junta Directiva autorizó en 1997, el Reglamento Financiero Actuarial.
- Asimismo, como parte de este nuevo esquema de administración financiera, se creó el Fideicomiso de Inversión y Administración del Fondo de Pensiones y Jubilaciones, con el objeto de recibir e invertir en las mejores condiciones de seguridad y rendimiento, los recursos del Ramo de Pensiones y Jubilaciones.



- En el mes de abril de 1998, se abrió una oficina donde se tramitaban boletos de avión para el traslado de los derechohabientes; la cual se instaló en el interior del Centro Deportivo y Cultural ISSTECH y finalizó operaciones en el año de 2005.
- Como parte de los objetivos de incrementar la infraestructura deportiva del Instituto, en el año 2005, se inauguró la Unidad Deportiva, en el parque del oriente de Tuxtla Gutiérrez.
- Mediante Publicación número 2947-A-2006 del Periódico Oficial 397 de fecha 22 de noviembre de 2006, se emitió el Acuerdo que crea el Órgano Desconcentrado denominado Hospital de Especialidades “Vida Mejor”, funcionalmente subordinado al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, formalizando su operación con la plantilla de arranque autorizada mediante Dictamen Técnico No. SA/SUBDAT/DDA/393/2006, de fecha 04 de diciembre de 2006, emitido por la Secretaría de Administración, lo cual dio cumplimiento con la meta trazada de consolidar los servicios médicos propios de 1ro. y 2do. nivel de atención.
- Con el propósito de ampliar los beneficios de la atención médica especializada que proporciona el Instituto, el 07 de enero de 2015, se inauguró el Centro Oncológico Integral Dr. Manuel Velasco Suárez, dentro de las instalaciones que ocupa el Hospital de Especialidades “Vida Mejor”.



Código de ética de la función pública

El presente Código de Ética de la Función Pública, representa el conjunto de valores y principios, reglas generales de conducta y prohibiciones éticas para lograr un cambio en la actitud del servidor público, que se traduzca en una mayor disposición y vocación de servicio, exhortándolo a respetar las normas legales, para conducir su actuación en un sentido recto, reconociendo como primera obligación, realizar su trabajo con amabilidad, sentido de justicia, equidad y transparencia, procurando siempre enaltecer y honrar con todos sus actos y en todo momento, a la institución en la que presta sus servicios, mostrando una actitud profesional con gratitud, probidad, responsabilidad y eficiencia, consciente de que su desempeño dispone de los recursos, instrumentos y la formación institucional para servir a la sociedad.

Los principios, valores y demás disposiciones previstas en el presente Código, son de observancia general para todos los servidores públicos de la Administración Pública del Estado, cualquiera que sea su nivel jerárquico o especialidad, sin perjuicio de lo establecido en otras normas o disposiciones que regulen el desempeño de los servidores públicos, por ende, toda persona que ingrese o se encuentre adscrita como servidor público, deberá conocerlo y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

Valores y Principios que deben aplicarse en el ejercicio de la Función Pública

Honradez:

En el desarrollo de sus actividades, los servidores públicos deben actuar con la máxima rectitud posible, sin pretender obtener con base en el cargo, empleo o comisión que desempeñan, ventaja o provecho alguno, para sí o para terceros.

Asimismo, deben abstenerse de aceptar o buscar prestaciones o compensaciones provenientes de cualquier persona, evitando de esta manera la realización de conductas que pudieran poner en duda su integridad o disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.





Legalidad:

El servidor público debe ejercer sus actividades con estricto apego al marco jurídico vigente, por ende, se encuentra obligado a conocer, respetar y cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Chiapas, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, y demás leyes y reglamentos que regulan sus funciones.

Prudencia:

En aquellos casos en que el servidor público se encuentre ante situaciones no previstas por las leyes, éste deberá utilizar la razón, a efecto de ser capaz de distinguir lo bueno y lo malo, procurando por encima de cualquier interés particular el bienestar colectivo.

Imparcialidad y objetividad:

Los servidores públicos se encuentran comprometidos a proceder de manera correcta durante el ejercicio de las funciones que desempeñan, dirigiendo su conducta de acuerdo a las normas legales que para el caso se encuentren establecidas, dejando a un lado cualquier tipo de influencias extrañas que pudieran desviarla, actuando sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna; evitando que influya en su juicio y conducta, intereses externos que perjudiquen o beneficien a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad, desarrollando su actuación sin aprensiones o prejuicios, apegándose en todo momento a las reglas institucionales que al efecto existan.

Compromiso:

Los servidores públicos deberán procurar que durante el desarrollo de sus funciones vaya más allá del simple cumplimiento de su deber, pretendiendo que el ejercicio de sus actividades sea efectivo, eficaz y eficiente.

Responsabilidad:

El servidor público se encuentra obligado a cumplir con esmero, cuidado y atención todos sus deberes, reconociendo y aceptando las consecuencias de los hechos que ha realizado, en concordancia con los principios y valores previstos en el presente Código de Ética.



Dignidad y Decoro:

El servidor público debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación; consecuentemente su trato hacia el público y para con los demás funcionarios, debe ser en todo momento con pleno respeto y corrección.

Transparencia y Discreción:

El servidor público debe velar por que se garantice plenamente la transparencia del servicio público y el derecho fundamental de toda persona al acceso a la información pública, sin más limitaciones que las previstas por causa de interés público y la confidencialidad de datos personales, establecidos por las leyes de transparencia y acceso a la información, impidiendo o evitando el mal uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización de los mismos; Asimismo, no debe utilizar, en beneficio propio, de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada para su difusión.

Justicia:

El respeto al estado de derecho es una obligación de todo individuo que se integre a la sociedad, en este sentido, el servidor público es quien se encuentra mayormente comprometido a ello, es por eso, que en el ejercicio de sus funciones deberá conducirse con respeto hacia la sociedad y con estricto apego a las normas jurídicas que regulan el ejercicio de sus funciones, procurando en todo momento la aplicación del derecho.

Igualdad:

El servidor público no debe realizar actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás servidores públicos, otorgando a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones. Se entiende que existe igualdad de situaciones cuando no median diferencias que de acuerdo con las normas vigentes, deben considerarse para establecer alguna preferencia.

Este principio se aplica también a las relaciones que el funcionario mantenga con sus subordinados.



Respeto:

Es la actitud que todo servidor público debe guardar frente a los demás, a efecto de aceptar, comprender y considerar durante el ejercicio de sus funciones los derechos, libertades y cualidades que cada individuo posee, reconociendo de esta manera el valor de la condición humana, lo que le permitirá poder brindar a los miembros de la sociedad un trato digno, cortés, cordial y tolerante.

Integridad:

Todo servidor público debe ejercer sus funciones con plena rectitud y probidad, atendiendo siempre la verdad, fomentando la credibilidad en las instituciones y la confianza por parte de la sociedad.

Tolerancia:

El servidor público debe respetar las ideas, creencias y prácticas de la sociedad, observando en todo momento un grado de tolerancia superior al ciudadano común, con respecto a las críticas del público y de la prensa.



Documentos de consulta

- Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
- Manual General de Organización.
- Manuales de Procedimientos Administrativos.



Directorio

Órgano Administrativo	Teléfono	Extensión
Dirección General	618-74-30	50033
Secretario Particular	618-74-30	50003
Subdirección General	618-74-30	50064
Unidad de Planeación	618-74-30	50075
Unidad de Supervisión y Atención al Derechohabiente	618-74-30	50048
Unidad Jurídica	618-74-30	50070
Unidad Ejecutiva	618-74-30	50041
Unidad de Tecnologías de Información	618-74-30	50078
Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas	618-74-30	50121
Centro Deportivo y Cultural Tuxtla	618-74-30	50143
Casa Geriátrica Tuxtla	615-12-47	
Casa Geriátrica Comitán	618-74-30	(8) 50420
Subdirección de Servicios Médicos	618-74-30	50052
Subdirección de Administración	618-74-30	50023
Subdirección de Finanzas	618-74-30	50095
Hospital de Especialidades "Vida Mejor"	617 20-50	59012
<p>Conmutador: (961) 61 8 74 30</p> <p>Dirección: Libramiento Norte Oriente S/N, Esquina Blvd. Fidel Velázquez, Col. INFONAVIT Grijalva, CP. 29040 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas</p>		

Grupo de trabajo

Coordinación:

Lic. Eduardo José Chanona Solís
Subdirector General

C.P. Mirna Sofía Cortés Herrera
Subdirectora de Administración

Desarrollo del documento:

C.P. José Gregorio Vázquez Vázquez
Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

Analistas:

Lic. Dolores Martínez González
Lic. Sandra Paulina Vázquez Toledo
Lic. Jorge Ricardo Aguirre Roque
Lic. Teodoro Pinacho Coutiño

