

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Glosario de Términos

“A”

Aplicaciones gráficas y logotipos Institucionales: Impresiones tales como trípticos, dípticos, carteles, leyendas, mantas y volantes. Imágenes institucionales que se utilizan en documentos y aplicaciones gráficas y material visual a difundir.

Área de influencia: A los municipios que pertenecen a la zona del Soconusco en el Estado de Chiapas.

Asegurado: A todo trabajador que presta su servicio al Gobierno del Estado, mediante designación legal o estén incluidos en la nómina, siempre que sus cargos y sueldos hayan sido consignados en los presupuestos respectivos o aquellos que estén incluidos en la lista de raya como trabajadores temporales, para obra determinada o por tiempo fijo.

“B”

Boletín de la Calidad “El resonador”: Publicación trimestral digital con aspectos relevantes sobre la implementación y mejora del SGC en la Institución.

Brote: Ocurrencia de dos o más casos asociados epidemiológicamente entre sí. La existencia de un caso único bajo vigilancia especial en un área donde no existía el padecimiento se considera también como brote.

“C”

Cartera vencida: Son créditos otorgados por el ISSTECH y que los acreditados no han pagado en los términos pactados originalmente.

Casa geriátrica: Modelo de atención gerontológica donde se proporciona servicio médico-social y de apoyo familiar que ofrece durante el día, atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de adultos mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.

Cause ejecutoria: Es el estado procesal de un juicio después de dictada sentencia, en que se puede pedir el cumplimiento forzado de lo mandado en dicha resolución.

CFDI: Es una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, la factura electrónica CFDI es expedida por la Secretaría de Hacienda.

Cédula de afiliación: Es el expediente Físico del asegurado que contiene la documentación presentada para su afiliación y la de sus familiares

Cédula Hipotecaria: Cédula que emite el ISSTECH, mediante la cual reconoce un crédito cuya devolución tiene como garantía una vivienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CEIFCRHIS: Comité Estatal Interinstitucional para la Formación, Capacitación de Recursos Humanos e Investigación en Salud.

CEVE: Comité Estatal de Vigilancia Epidemiológica, órgano colegiado a nivel estatal responsable de la aplicación y verificación de las acciones de vigilancia epidemiológica en el que participan las instituciones del sector salud en el estado.

Centro de trabajo: Lugar físico donde se otorgan los servicios del ISSTECH.

Certificación de recursos: Documento donde se hace constar la disponibilidad del recurso.

Clima laboral: Es el medio ambiente humano y físico en que se desarrolla el trabajo cotidiano.

CONAVE: Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica, órgano colegiado a nivel federal interdisciplinario responsable de las políticas de vigilancia epidemiológica en el que participan las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud.

Conformidad de los servicios: Es el documento mediante el cual el centro de trabajo informa y hace servicios constar el cumplimiento de las obligaciones y condiciones de los servicio o insumos descritos en el contrato u orden de trabajo.

Consulta Externa: Atención médica general o especializada que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio de alguna unidad médica del Instituto, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física para integrar un diagnóstico y establecer un tratamiento.

Contrato: Acuerdo entre dos o más personas para crear, modificar, transferir o extinguir obligaciones y derechos.

Convenio: Es considerado como aquel contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

Convocatoria de reunión: Documento para convocar a los titulares de las áreas y al personal a una reunión, donde incluye propósito, objetivo, fecha, horario, lugar, invitados, temas a tratar, responsables y material audiovisual en caso de que se requiera.

Copia certificada: La reproducción de un documento, expedida por el Servidor Público con facultades expresas para hacerlo, para que surta sus efectos jurídicos.

Copia simple: La reproducción de un documento, con carácter exclusivamente informativo.

Cuenta por liquidar certificada: Cédula en la que se especifica los datos que corresponden a la partida presupuestal y el proyecto con clave que se afecta, de acuerdo con el contrato y la factura, de la cual se solicita su pago.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	6

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Curso de verano: Son aquellos cursos que se imparten únicamente en el receso escolar comprendido en los meses de julio y agosto, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Cursos Ordinarios: Son aquellos cursos que se imparten en horario de 15:00 a 22:00 horas de lunes a viernes, atendiendo a usuarios de los sectores, magisterio, burocracia e ISSTECH, a si como a particulares.

“D”

Derechohabientes: Al núcleo familiar integrado por el asegurado o pensionista y los familiares derechohabientes de ambos.

Descuento indebido: Es una deducción que se considera mal aplicada o improcedente.

Descuento por pensión alimenticia: Es el importe que se descuenta al trabajador por orden del Juez o por solicitud del mismo trabajador.

Documentos del SGC: Documentos que describen los procesos del Instituto y son publicados en la plataforma correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad.

Dictamen: Es una opinión, o en su defecto un juicio, especialmente aquel que realiza un especialista en la materia en cuestión.

Dictamen Técnico: Documento emitido por la Secretaría de Hacienda, en el cual autoriza las adecuaciones hechas a la Estructura Orgánica y/o plantilla de plazas del Instituto.

Diseño gráfico: Actividad creativa y técnica que consiste en transmitir ideas por medio de imágenes, en especial en manuales, carteles, folletos, trípticos, dípticos, banner y sistemas de información.

“F”

Emplazamiento: El requerimiento o convocatoria que se hace a una persona por orden de un juez, para que comparezca en el tribunal dentro del término que se le designe, con el objeto de poder defenderse de los cargos que se le hacen, oponerse a la demandada, usar de su derecho o cumplir lo que se le ordene.

Estructura Orgánica: Es la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas de una institución.

Estudio socioeconómico: Documento que nos permite conocer el entorno económico, social, cultural y laboral de una persona.

Expediente: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Expediente Clínico: Conjunto único de información y datos personales de un paciente que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, Expediente Clínico ópticos, magnético-ópticos y de cualquier otra índole, en los que el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

“F”

Financiamiento para la vivienda: Es una prestación económica que tienen derecho los trabajadores asegurados y pensionados del ISSTECH, destinada a resolver los problemas de vivienda de éstos y sus familias.

Firewall: Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.

“G”

Gastos de sepelio: Al fallecimiento de un pensionista, a excepción de aquel que se haya pensionado conforme al artículo 116 de la Ley del ISSTECH, el Instituto entregará a sus deudos o a las personas que se hubiesen hecho cargo de la inhumación, la retribución del importe que ampara la factura.

Geriatría: Estudia los procesos patológicos que afectan a las personas de edad y que realiza la palciación clínica de los conocimientos socio-médicos al individuo de una manera integral con fines preventivos y terapéuticos, entrenado con una solida base en medicina interna.

Gerontología: Estudia los cambios anatómicos, fisiológicos, biopsicosociales en los seres humanos producidos por el efecto del tiempo, así como los efectos y consecuencias derivadas de la vejez: económicos, médicos, ambientales, sanitarios, políticos, etc. Las principales ramas de la gerontología son: biología del envejecimiento, psicogerontología, la gferontología social y geriatría.

“H”

Hipoteca: Derecho que grava bienes inmuebles para garantizar el cumplimiento de una obligación o el pago de una deuda.

“I”

Incidencias: Son las faltas, permisos económicos, licencias, permisos de maternidad, horas de lactancia, periodos vacacionales, días económicos, onomásticos, jornadas acumuladas, alto riesgo, mediano riesgo, pases de salida por comisión, del personal adscrito al ISSTECH.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instrucción de trabajo: Forma especificada detallada de llevar a cabo una actividad descrita en un procedimiento.

ISSTECH: Al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

Insumos Médicos: Son los materiales de curación, laboratorio, rayos X, osteosíntesis, insumos de los equipos biomédicos indispensables para mantener el estado de salud en condiciones óptimas.

Internado de pregrado: Ciclo académico teórico-práctico que se realiza como parte de los planes de estudio de licenciatura en medicina, como una etapa que debe cubrirse previamente al servicio social, al examen profesional y al título respectivo.

Investigador principal: Al profesional de la salud, a quien la Secretaría de Salud autoriza un proyecto o protocolo para la ejecución de una investigación para la salud en seres humanos, conforme al objetivo y campo de aplicación de la norma y es responsable de conducir, coordinar y vigilar el desarrollo de dicha investigación.

“J”

Junta directiva: A la Junta Directiva del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

Kardex: Documento en el cual se detallan quincenalmente cada una de las amortizaciones del préstamo otorgado.

“L”

Licencia con goce de sueldo: A la prestación concedida al trabajador consistente en ausentarse de sus labores gozando de su salario en días que se consideren hábiles.

Licencia Médica: El documento médico legal de carácter público, que expiden los médicos tratantes en las unidades médicas, en los formatos oficiales a favor del trabajador, en el cual se certifica su incapacidad por Enfermedad. Maternidad o Riesgo de Trabajo durante un tiempo determinado, con el objeto de prevenir, proteger, restaurar y/o rehabilitar la pérdida o disminución de sus facultades físicas o mentales. Su expedición surte los efectos legales y administrativos correspondientes.

Licencia Retroactiva: El documento que con carácter inicial y subsecuente se expide al trabajador para amparar una incapacidad ocurrida en fecha anterior a aquella en que acude ante el médico tratante del Instituto.

Licencia sin goce de sueldo: Es el período de separación de servicio que solicite el trabajador de acuerdo a lo que establece los artículos 16 y 27 de la Ley del ISSTECH.

Licitación: Proceso que se inicia con la invitación o convocatoria y concluye con el fallo.

Lista de asistencia: Documento para que las personas registren su participación en una determinada reunión.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	9

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Lonas/displays: Impresiones y accesorios que son colocados para anunciar un evento Institucional.

“M”

Mantenimiento correctivo: Corrección de falta, o problema de los defectos observados en los equipos instalados.

Mantenimiento preventivo: Es el destinado a la conservación de equipos o instalación mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

Minuta de reunión: Documento que da cuenta de una reunión sostenida, con acuerdos y compromisos.

Movimiento nominal: Formato en el que se registran los datos personales del trabajador y del área donde quedará adscrita, sueldo y firmas de autorización.

Médico tratante: Se considera a la persona autorizada legalmente, con título y cédula profesional que lo acredita como médico para desempeñar labores relacionadas con la atención médica en beneficio del paciente y su familia; cuya principal actividad está en la prevención, diagnóstico tratamiento de las patologías, de acuerdo a la normatividad vigente. Médico del ISSTECH, que durante su jornada de labores interviene Directamente en la atención médica del paciente

“N”

Nómina de cobertura por suplencia: Indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la unidad médica durante un período de tiempo determinado.

Nómina de pensionados: Sistema por el cual se procesa la información de recursos financieros referente a las percepciones y deducciones que se aplican a los pensionados y jubilados del ISSTECH.

“O”

Oficina: A la Oficina de Enlace Tapachula dependiente de la Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.

Órgano Administrativo: A la Junta Directiva, Dirección General, Subdirección General, Secretaría Particular, Comisaría, Unidades, Subdirecciones, Área de Atención de Auditoría, Departamentos, Oficinas, Unidad Deportiva, Casas Geriátricas y Unidades Médicas del ISSTECH.

“P”

Página Web: Portal de internet institucional.

Pasante: Estudiante de una institución educativa que ha cumplido los créditos académicos exigidos en el plan de estudios y cuenta con la constancia de adscripción y aceptación expedida por la Secretaría de Salud para realizar el servicio social.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Pensiones: Son aquellas prestaciones económicas otorgadas por concepto de jubilación, vejez, viudez, orfandad, ascendencia e Invalidez por riesgo de trabajo.

Pensionista: A toda persona a quien el ISSTECH le reconozca tal carácter.

Pensión por ascendencia: Es el derecho que tienen los padres de los trabajadores al fallecer, que a falta de cónyuge, hijos o concubina, en caso de que hubieren dependido económicamente del asegurado pensionista, durante los cinco años anteriores a su muerte.

Pensión por invalidez: Es el derecho que tienen los trabajadores cualquiera que sea su edad que se inhabilite física o mentalmente, por causas ajenas a su cargo o empleo.

Pensión por jubilación: Es el derecho que tienen los trabajadores con 30 años o más de servicios y las trabajadoras con 28 años o más de servicios, ambos con igual tiempo de cotización al Instituto, cualquiera que sea su edad.

Pensión por orfandad: Es el derecho que tienen los hijos menores de 18 años del derechohabiente a su muerte, por causas ajenas al servicio y siempre que hubiesen contribuido al Instituto cuando menos durante 10 años.

Pensión por riesgo de trabajo: Es el derecho que tienen los trabajadores cualquiera que sea el lugar en que se inhabilite por accidentes y enfermedades a que están expuestos en el ejercicio o con motivo de un trabajo, así como aquellos que ocurran al trabajador al trasladarse directamente de su domicilio al lugar en que desempeña su trabajo o viceversa.

Pensión por vejez: Es el derecho que tienen los trabajadores que habiendo cumplido 55 años de edad tuviesen como mínimo 15 años de servicio e igual tiempo de cotización al Instituto.

Pensión por viudez: Es el derecho que tienen la esposa o concubina del derechohabiente a su muerte, por causas ajenas al servicio, cualquiera que sea su edad y siempre que hubiesen contribuido al Instituto cuando menos durante 10 años.

Periódico mural Familia ISSTECH: Publicación trimestral donde se exponen los principales eventos y acciones relevantes institucionales.

Personal activo: Derechohabientes que están laborando en la dependencia de gobierno del estado y entidades que reciben el servicio del ISSTECH.

Personal de gobierno: Todos los trabajadores al servicio civil del Gobierno del Estado de Chiapas, municipios y de las dependencias públicas, que por ley tienen convenio, o por acuerdo del ejecutivo estatal sean incorporados a su régimen.

Personal interino: Personal médico y paramédico inscrito en la bolsa de trabajo y que es contratado temporalmente para desempeñar un servicio necesario, por un periodo mínimo de 30 días.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	11

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Personal suplente: Al personal médico y paramédico, inscrito a la bolsa de trabajo y que es contratado temporalmente para un servicio necesario, en un periodo mínimo de 1 día y máximo de 29 días.

Plantilla de Plazas: Es el documento en donde se suscribe todos los puestos que conforman a la organización, las áreas donde están asignados y su condición laboral en donde se encuentran.

Plataforma documental: Sitio en internet que contiene el SGC del ISSTECH, disponible en la siguiente dirección: <http://www.isstech.gob.mx/portal/calidad/> a la que se puede acceder sólo con un usuario y contraseña específicos proporcionados y controlados por el Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información.

Plataforma SUAVE: Sitio en internet que contiene el SUAVE, de la DGE de la Secretaría de Salud Federal del SINAVE, disponible en la siguiente dirección: <http://www.sinave.gob.mx/> a la que se puede acceder sólo con un usuario y contraseña específicos.

Préstamos hipotecarios: Son aquellos préstamos otorgados para compra de Vivienda, Compra de Terreno, Construcción de Vivienda y Mejoras de Vivienda.

Proveedor o prestador de servicios: A la persona física o moral con quien el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, celebre contratos de adquisiciones, arrendamiento de bienes y/o prestación de servicios.

“Q”

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

“R”

Redes sociales: Medios de interacción social para comunicarse con varias personas a la vez.

Referencia: Procedimiento médico administrativo que se realiza en las unidades médicas por indicación de un médico tratante, para enviar al paciente de una unidad médica a otra con mayor capacidad resolutive, en razón de padecimiento identificado.

“S”

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Servicio social: Los servicios que en forma temporal y obligatoria presten los estudiantes que cursen planes y programas de estudio para la formación de recursos humanos para la salud en el área de la enfermería, en interés de la sociedad y del Estado, como requisito previo para la obtención del título o grado correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	12

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“U”

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.- conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, relacionados con la calidad.

SPEI: Documento electrónico que emite la banca como comprobante de pago.

“U”

Unidad: A la Unidad Deportiva ISSTECH.

Unidades Médicas: A la Clínica-Hospital Dr. Belisario Domínguez Palencia, Clínica de Consulta Externa Tuxtla, Clínica Hospital de San Cristobal, Clínica Hospital de Comitán, Clínica Hospital de Palenque, Clínica Hospital de Pichucalco, Coordinación Médica de Villaflores, Coordinación Médica de Cintalapa, Coordinación Médica de Tonalá, Coordinación Médica de Ocosingo, Subcoordinación Médica de Huixtla, Subcoordinación Médica de Motozintla, Subcoordinación Médica de Pijijapan, Subcoordinación Médica de Bochil, Subcoordinación Médica de Simojovel, Subcoordinación Médica Frontera Comalapa, Subcoordinación Médica de Arriaga, Subcoordinación Médica Yajalón y al Hospital de Especialidades Vida Mejor.

Unidad Médica de Primer de Nivel de Atención: Unidades médicas donde se proporcionan acciones y servicios de salud enfocados básicamente a preservar la salud enfocados básicamente a Unidad Médica de Primer preservar la salud general del derechohabiente, mediante actividades de Nivel de Atención detección oportuna de riesgos y enfermedades, promoción de la salud prevención, vigilancia epidemiológica y saneamiento básico, así como el diagnóstico y tratamiento oportuno.

Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención: Unidades Médicas donde se otorga atención médica ambulatoria especializada, hospitalización médica quirúrgica y urgencias, cuya resolución demanda la conjunción de técnicas y servicios de mediana complejidad a cargo de personal médico y paramédico; así como acciones de vigilancia epidemiológica en apoyo a las realizadas en el primer nivel de atención a la salud, tales como hospitales regionales.

Unidad Médica de Tercer Nivel de Atención: Unidades de especialidad y a pacientes referidos alta especialidad médica, donde se presten actividades y servicios encaminados a restaurar la salud y rehabilitar a pacientes referidos por el primer y segundo nivel de atención que requieren de alta complejidad diagnóstica y de tratamiento, a través de una o varias especialidades médicas quirúrgicas o médico-quirúrgicas; a si como funciones de apoyo especializado para la vigilancia epidemiológica, actividades de investigación y desarrollo de recursos humanos altamente capacitados.

“V”

Vigencia: Estado de lo que tiene validez o está en uso en un tiempo determinado.- La reproducción de un documento, con carácter exclusivamente informativo.

Videos y cápsulas informativas: Material audiovisual que sirve para promocionar y difundir eventos institucionales.

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Noviembre 2018		Noviembre 2019	13