

**Dip. Héctor Díaz Polanco**  
**Presidente de la Mesa Directiva**  
**del Congreso de la Ciudad de México.**  
**II Legislatura.**

## **PRESENTE**

La que suscribe, **Diputada Marisela Zúñiga Cerón**, integrante del Grupo parlamentario MORENA, II Legislatura en el Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 29, apartado D, inciso k, de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículos 5, fracciones I y X, 101, del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración del pleno de esta soberanía la siguiente proposición con **punto de acuerdo de URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN** por el cual Se exhorta al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a que en el ámbito de sus atribuciones y competencias realice las acciones necesarias para la atención de las personas mayores que acuden a la Subdelegación de Prestaciones Oriente ISSSTE. Al tenor de lo siguiente:

### **PROBLEMÁTICA.**

La atención para las personas que van a realizar un trámite de pensión por cesantía y edad avanzada, por viudez o cualquier otro, debe ser rápida y eficaz, toda vez que la mayoría de las personas que los realizan son personas mayores, así mismo, el lugar donde se efectúan debe estar en óptimas condiciones para dicha atención, así mismo, que por motivos de la pandemia SARS-CoV-2 la atención se ha vuelto más tardía, por lo tanto es imperativo que la institución que los realiza ejecuten las acciones pertinentes en la Subdelegación de Prestaciones Oriente ISSSTE en emergencias sanitarias para quienes laboran en dicha institución desempeñen una atención inclusiva y de calidad y los trámites sean rápidos para dicho sector.

### **ANTECEDENTES**

1. El ISSSTE, pone a disposición diversos trámites para los trabajadores, pensionados, jubilados o derechohabientes, tales como:

- Apoyos:

Descuento para tramitar tu testamento público abierto ante Notario Público.

Plaza de la Constitución 7, Col.Centro, Alcaldía Cuauhtémoc C.P 06600

Oficina 512

Pago de gastos de funeral a pensionados y jubilados del ISSSTE.

Servicios de cremación del ISSSTE.

Servicios de velación del ISSSTE.

Servicios funerarios, obtención de fosa, del ISSSTE.

Subsidio del ISSSTE por enfermedad o accidente ajeno al trabajo.

○ Pensiones:

Aportaciones voluntarias en el ISSSTE.

Continuación voluntaria en el régimen obligatorio, seguros de invalidez y vida.

Designación de beneficiarios para tu cuenta individual del ISSSTE.

Estados de cuenta sobre tu cuenta individual en el régimen del décimo transitorio en el ISSSTE.

Indemnización global en el ISSSTE.

Pago de pensión garantizada en el régimen de cuenta individual del ISSSTE.

Pago de pensión por retiro programado régimen de cuenta individual en el ISSSTE.

Pensión del ISSSTE por causa de muerte del pensionado.

Pensión del ISSSTE por causa de muerte del trabajador.

Pensión del ISSSTE por cesantía en edad avanzada.

Pensión del ISSSTE por edad y tiempo de servicios.

Pensión del ISSSTE por invalidez temporal o permanente.

Pensión del ISSSTE por jubilación.

Pensión del ISSSTE por muerte del pensionado por riesgos de trabajo.

Pensión del ISSSTE por muerte del trabajador por riesgos de trabajo.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario por muerte del pensionado por riesgos de trabajo.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por causa de muerte del pensionado.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por causa de muerte del trabajador.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por cesantía en edad avanzada.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por muerte del trabajador por riesgos de trabajo.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por invalidez temporal o permanente.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por retiro.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por riesgos de trabajo por incapacidad parcial o total.

Pensión del ISSSTE por Régimen Ordinario, por vejez.

Pensión del ISSSTE por riesgos de trabajo por incapacidad parcial o total.

Pensión por Régimen Ordinario del ISSSTE garantizada.

Registro de Cuenta Individual al PENSIONISSSTE.

Traspaso de cuenta individual de AFORE a PENSIONISSSTE.

Plaza de la Constitución 7, Col.Centro, Alcaldía Cuauhtémoc C.P 06600

Oficina 512

Retiro de aportaciones voluntarias en el ISSSTE.

Retiro parcial conforme al Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE.

Retiro de la cuenta individual en el ISSSTE al cumplir 65 años.

Retiro parcial de recursos en la cuenta individual por desempleo o matrimonio en el ISSSTE.

Retiro total de recursos por 65 años, para trabajadores bajo el régimen del artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE.

Retiro total de recursos de la cuenta individual por beneficiarios en el ISSSTE.

Retiro total de recursos de la cuenta individual por no cumplir los requisitos de cotización en el ISSSTE.

Así mismo, que la población puede acudir a cualquier subdelegación del ISSSTE para realizar cualquiera de los trámites antes mencionados.

2. El coronavirus SARS-CoV-2 es un virus que apareció en China en el año 2019, después se extendió a todos los continentes provocando una pandemia, desde el 2020 las dependencias implementaron medidas de sana distancia, para la protección de todas las personas que acudirán a sus instalaciones.

### CONSIDERANDOS

**PRIMERO.** Conforme al artículo 123, apartado B, fracción XI, inciso A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, especifica que todos los trabajadores tienen derecho a la seguridad social, siendo esta aquella que les cubre accidentes, enfermedades, jubilación, invalidez, vejez y muerte.

**SEGUNDO.** Conforme al artículo 16, apartado F, numeral 7, de la Constitución Política de la Ciudad de México, especifica que las dependencias deben de tener la infraestructura, las tecnologías de la información para la provisión de trámites y servicios de calidad a la población.

**TERCERO.** Conforme a los artículos 3, 4 y 32, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se especifican los seguros de carácter obligatorio que se realizan en el ISSSTE, así mismo, sus prestaciones y servicios.

En el mismo tenor de ideas que el mismo Instituto establecerá un plan rector para el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura y los servicios de salud.



**CUARTO.** Conforme al artículo 6 de la fracción I de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, se especifica que toda institución pública que brinde servicios a las personas adultas mayores deberá contar con la infraestructura, mobiliario y equipo adecuado así como con recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos en los trámites administrativos.

**QUINTO.** Grupos de personas mayores han acudido a mi módulo de atención y quejas ciudadanas, donde expresan su descontento con la Subdelegación de Prestaciones Oriente del ISSSTE, toda vez que por la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 el servicio se ha vuelto cada vez más lento, los tienen de pie por horas para realizar un trámite, sin embargo, cuando estos pasan a los módulos, el personal que trabaja ahí no los atienden argumentando que les faltan papeles además que no les dan toda la información para realizar sus trámites.

Otro caso es de una persona mayor que quiere obtener su pensión por cesantía, sin embargo, el señor comenta que no ha obtenido una respuesta desde hace más de un año, acude a la subdelegación para que le informen y solo le dicen que esta en trámite y se tiene que esperar y otras tantas no le contestan.

**SEXTO.** Es imperativo que se revisen las instalaciones de la Subdelegación de Prestaciones Oriente del ISSSTE, toda vez que acuden personas mayores y no tienen un lugar donde sentarse para esperar y ser atendidos, así mismo, que los trámites que se realizan en la subdelegación deben de manejarse de una manera más rápida y eficaz para dicho sector de la población para que no les sean tediosos. En el mismo tenor de ideas, las personas que trabajan en el lugar deben de dar una atención de mejor calidad y cuidado, con un lenguaje simple y sin tecnicismos para dicho sector de la población explicándoles que documentación se debe presentar, como se realizará el trámite y en su caso cuanto tardaría el trámite.

Por lo antes expuesto y fundado, someto a consideración de esta soberanía el siguiente:


### RESOLUTIVO

**PRIMERO.** Se exhorta de manera respetuosa al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a que en el ámbito de sus atribuciones y

competencias agilicen la tramitación y servicios cuando acudan personas mayores a la Subdelegación de Prestaciones Oriente ISSSTE.

**SEGUNDO.** Se exhorta de manera respetuosa al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a que en el ámbito de sus atribuciones y competencias diseñen protocolos de actuación para las personas mayores que acudan a la Subdelegación de Prestaciones Oriente ISSSTE para garantizar la atención preferencial cuando se declare emergencia sanitaria o desastre natural.

Dado en el Congreso de la Ciudad de México a los 7 días del mes de octubre del año 2021.



MARISELA ZUÑIGA CERÓN

II LEGISLATURA

Plaza de la Constitución 7, Col.Centro, Alcaldía Cuauhtémoc C.P 06600

Oficina 512

Teléfono: 55-51-30-19-00 ext 2533 Correo: marisela.zuñiga@congresocdmx.com.mx