

# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

*Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: issemym.*

COORDINACIÓN DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL  
TOLUCA MÉXICO, A 06 DE JUNIO DE 2023.  
**ASUNTO:** CIRCULAR INTERNA

**TITULARES DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL;  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y  
SUS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ADSCRITAS  
P R E S E N T E S**

Por este conducto, en ejercicio de las atribuciones que me confieren los artículos 13 fracción II, 14, 15 fracciones I, IV, VII, XIV, XXIII y 17 fracción I del Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios y de acuerdo con las funciones establecidas en el numeral 207C0401500000L del Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, a fin de dar cumplimiento a la verificación de la supervivencia de pensionados y pensionistas que forman parte de la nómina a cargo del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, establecida como una obligación en términos del artículo 11 fracción II de la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, así como de los artículos 113, 114, 115 y 116 del Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios a efecto de garantizar que el patrimonio del Instituto no se vea afectado por el pago indebido y desconocido de pensiones a personas fallecidas, se hace necesaria la implementación de los medios de verificación de la supervivencia de los pensionados o pensionistas que integran dicha nómina de pago quincenal, y:

## CONSIDERANDO

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, es el documento rector de las Políticas Gubernamentales de la presente Administración Estatal, que enfrenta día a día desafíos y oportunidades para vencer los retos actuales, en el que se han incluido mediante diversos mecanismos e instrumentos de participación, las propuestas de diversos grupos de la sociedad y las aportaciones de los sectores público, privado y de la sociedad civil.

Uno de los ejes transversales, se enfoca en el gobierno capaz y responsable dirigido a la organización de la administración pública, cuyas políticas y acciones permitan el fortalecimiento del marco normativo como elemento indispensable para la eficiencia de la Administración Pública del Estado. Parte de ello, implica la modernización de las estructuras de organización de las dependencias y organismos auxiliares, para que dentro del ámbito de su competencia cuenten con la capacidad y elementos necesarios para cumplir los planes y programas de Gobierno.

En este sentido, corresponde al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), la aplicación y cumplimiento del régimen de seguridad social en favor de los servidores públicos de los poderes públicos del Estado y de los municipios, de sus organismos auxiliares de carácter estatal y municipal, así como los tribunales administrativos, el cual es regulado por la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, siendo uno de sus objetivos ampliar, mejorar y modernizar el otorgamiento de las prestaciones a sus derechohabientes, que se relaciona con el fortalecimiento de su base legal.

Así, de acuerdo con el artículo 139 Bis, primer párrafo, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, establece que la Mejora Regulatoria y el Gobierno Digital son instrumentos de desarrollo, por lo que es obligatorio para el Estado y organismos auxiliares, implementar de manera permanente, continua y coordinada sus normas, actos, procedimientos y resoluciones, ajustándose a las disposiciones que establece la Constitución, a fin de promover políticas públicas relativas al uso de las tecnologías de la información e impulsar el desarrollo económico del Estado de México.

De conformidad con lo previsto en el Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, en su Título Tercero, Capítulo I, Sección Quinta, el Instituto puede verificar la supervivencia de los pensionados y pensionistas a través de los medios de prueba aceptados por la legislación administrativa estatal y

los derivados de los descubrimientos y los avances de la ciencia o la tecnología que produzcan convicción en el ánimo de las autoridades responsables de las pensiones.

Que la verificación de supervivencia de pensionados o pensionistas es el procedimiento idóneo para resolver sobre la continuidad o suspensión del pago de pensión, adicionalmente a la información derivada del convenio que el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios y la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad suscribieron, con vigencia indefinida, así como la “Carta de Confidencialidad y No divulgación” con el propósito de que el Instituto esté en posibilidad de tener acceso a la información y documentación en los servicios WEB/CURP, para conocer de las defunciones registradas y se obtengan mediante esa transferencia de información, aquellas que incidan en la población derechohabiente.

Que conforme a los artículos 21 fracciones III y XI de la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, 13 fracción II, 15 fracciones I, IV, VII, VIII, XIV y XXIII y 17 fracciones I, II y XII del Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, así como el objetivo y las funciones sexta, séptima y décima octava del numeral 207C0401500000L del Manual General de Organización del Instituto, el Coordinador de Prestaciones y Seguridad Social cuenta con atribuciones para aprobar las disposiciones administrativas de observancia general, razón por la que se emiten las siguientes:

**“REGLAS DE CARÁCTER GENERAL PARA VERIFICAR LA SUPERVIVENCIA  
DE LOS PENSIONADOS Y PENSIONISTAS DEL ISSEMYM  
Y RESOLVER LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON LA  
CONTINUIDAD O SUSPENSIÓN DEL PAGO DE LA PENSIÓN”**

## **1. DESTINATARIOS.**

El Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios a efecto de continuar con el pago de las prestaciones descritas en las Secciones Segunda, Cuarta, Quinta, Sexta, Séptima y Octava del Capítulo III de las Pensiones, Título Tercero de las Prestaciones de Carácter Obligatorio de la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, verificará la supervivencia de los pensionados y pensionistas a través del Departamento de Pensiones, de las Unidades de Atención al Derechohabiente o de las áreas involucradas adscritas a la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.

## **2. DEFINICIONES.**

Para efecto de las presentes reglas se entenderá por:

**Áreas involucradas:** A las Unidades administrativas distintas al Departamento y las Unidades que se encuentran adscritas a la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social y, por virtud de su competencia, coadyuvan en el proceso ordinario o extraordinario de verificación de supervivencia de los pensionados y pensionistas del Instituto.

**Departamento:** Al Departamento de Pensiones, dependiente de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.

**Instituto:** Al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**Ley:** A la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

**RENAPO:** Al Registro Nacional de Población e Identidad.

**Unidades:** A las Unidades de Atención al Derechohabiente adscritas a la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.

**Verificación de supervivencia:** Al conjunto de acciones destinadas a la comprobación de vida de los pensionados o pensionistas del Instituto, a través de la información suministrada por el RENAPO, así como el empleo de los descubrimientos y avances de la ciencia y tecnología como las aplicaciones, plataformas, sitios, redes o cualquier otra herramienta tecnológica que permita realizar video-llamada en tiempo real, u otro medio idóneo de interacción personal con el que se acredite la procedencia de la continuidad en el pago de pensión.

**Visita Domiciliaria:** Al procedimiento realizado por personal del Departamento, de las Unidades o áreas involucradas, tendiente al cercioramiento de las circunstancias específicas del pensionado o pensionista, que permitan determinar si subsisten o no, las condiciones para que el Instituto le siga pagando una pensión.

### 3. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE VERIFICACIÓN.

- 3.1 Se realizará por personal adscrito al Departamento, las Unidades o las áreas involucradas, a través de los medios de prueba aceptados por la legislación administrativa estatal y los derivados de los descubrimientos y avances de la ciencia o la tecnología.
- 3.2 El Departamento solicitará semanal o quincenalmente a la Unidad de Tecnologías de la Información del Instituto, la relación de los pensionados y pensionistas de la nómina de pago que han fallecido, de acuerdo con el RENAPO, y de quienes no consultaron su comprobante electrónico de pago de pensión.
- 3.3 Recibida la información, el Departamento confirmará el fallecimiento del pensionado o pensionista corroborando sus datos con las constancias del expediente físico correspondiente, así como en los sistemas y plataformas que contengan su registro civil oficial.
- 3.4 Las Unidades deberán realizar el registro del lugar, fecha, hora y modo en que tienen conocimiento del fallecimiento de los pensionados y pensionistas, informando en un plazo máximo de veinticuatro horas, del fallecimiento al Departamento a través de correo electrónico institucional, llamada telefónica, mensaje de texto o del medio que resulte más eficaz a fin de evitar pagos subsecuentes de pensión; para ello, designarán al servidor público que sirva de enlace y seguimiento, debiendo dejar constancia en el reporte de control de supervivencia, para los efectos conducentes.
- 3.5 El Departamento realizará el mismo registro y de inmediato corroborará el fallecimiento del pensionado o pensionista que las Unidades o cualquier otra persona le hagan del conocimiento.
- 3.6 El Departamento confirmará el fallecimiento de los pensionados y pensionistas a través de la consulta al Sistema Único de Certificación e Inscripción, obteniendo la impresión del acta de defunción para anexarla al expediente respectivo.
- 3.7 Confirmado el fallecimiento se procederá a dar de baja de la nómina de pago al pensionado o pensionista, lo que se informará a la Subdirección de Tesorería del Instituto para que no se realice ningún pago de pensión posterior.
- 3.8 Cuando por error de registro se genere la baja de la nómina de pago a un pensionado o pensionista que no ha fallecido, previa verificación de supervivencia se procederá a generar su alta inmediata, y el pago de pensión para la quincena más próxima y del retroactivo que corresponda.

### 4. PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE VERIFICACIÓN.

- 4.1 El Departamento realizará una verificación extraordinaria cuando:
  - 4.1.1 Se tenga informe del fallecimiento y no pueda verificarse en el RENAPO;
  - 4.1.2 Se trate de homónimos;
  - 4.1.3 Exista error en el registro de fallecimiento;
  - 4.1.4 El pensionado o pensionista tenga incapacidad física o mental;
  - 4.1.5 Su domicilio se encuentre fuera del territorio estatal;
  - 4.1.6 El pensionado o pensionista radique en el extranjero y no se reciba la constancia trimestral expedida o validada por el Consulado Mexicano;
  - 4.1.7 Se tenga informe del representante legal o de persona que le auxilia en el cobro de pensión o impresión de comprobantes de pago;
  - 4.1.8 Deje de consultar su comprobante electrónico de pago de pensión;
  - 4.1.9 Exista la presunción de su fallecimiento y no se cuente con el Acta de Defunción; y
  - 4.1.10 Cuando lo solicite el pensionado o pensionista para reactivar el pago de su pensión.
- 4.2 De acuerdo con los registros que se tengan, el Departamento se comunicará con el pensionado o pensionista para realizar la verificación extraordinaria, procediendo con las siguientes acciones que, en forma enunciativa y no limitativa, son:

- 4.2.1 Buscará contactar al pensionado o pensionista, en su caso, a su representante legal, vía telefónica, por correo electrónico, a través de las aplicaciones, plataformas, sitios, redes o cualquier otra herramienta tecnológica que genere evidencia;
  - 4.2.2 Al entablar contacto, identificará y acordará con el pensionado o pensionista la aplicación, plataforma o sitio para enlazar una video-llamada;
  - 4.2.3 Se identificará como servidor público;
  - 4.2.4 Hará del conocimiento el motivo de la comunicación;
  - 4.2.5 Informará de los datos o documentos que debe tener a su disposición al momento de la video-llamada;
  - 4.2.6 Le solicitará su consentimiento para grabar o dejar evidencia de la video-llamada como medio de comprobación para la continuación del pago de su pensión;
  - 4.2.7 La prevención y apercibimiento en caso de no atender la video-llamada. En su caso, cuando el representante legal atienda la diligencia, debe estar presente el pensionado o pensionista incapaz;
  - 4.2.8 Realizará la video-llamada;
  - 4.2.9 Tomará captura de pantalla de la imagen que visualiza del pensionado o pensionista, o en su caso, la grabación si lo permite la aplicación o plataforma;
  - 4.2.10 Aplicará los cuestionamientos relativos a:
    - ✓ Nombre y edad;
    - ✓ Modalidad de pensión que disfruta;
    - ✓ Tasa de reemplazo;
    - ✓ Monto diario de pensión;
    - ✓ Tiempo de ser pensionado o pensionista;
    - ✓ La forma en que realiza el cobro de la pensión;
    - ✓ La forma en que realiza la impresión de sus comprobantes de pago; y
    - ✓ En general, aquellos que resulten necesarios para corroborar la identidad del pensionado o pensionista.
  - 4.2.11 Solicitará que realice su firma en papel y muestre a la cámara del dispositivo para su análisis;
  - 4.2.12 Realizará captura de pantalla para el cotejo con la que se tenga en el expediente formado con motivo del otorgamiento de su pensión;
  - 4.2.13 Informará del resultado de la diligencia al pensionado o pensionista;
  - 4.2.14 Pondrá a su disposición los contactos para dudas o aclaraciones;
  - 4.2.15 Concluirá su registro de verificación extraordinaria; y
  - 4.2.16 Integrará la evidencia al expediente personal físico y electrónico que se tenga o en la plataforma o aplicaciones con las que cuente el Issemym para tal efecto.
- 4.3 El Departamento levantará acta circunstanciada de hechos para dejar constancia de las condiciones que impidan realizar la verificación extraordinaria.
  - 4.4 El servidor público que realice la verificación extraordinaria remitirá de inmediato los registros generados al Departamento a fin de resolver si se cuenta con la evidencia que haga posible continuar con el pago de pensión.

## 5. SUSPENSIÓN DEL PAGO DE PENSIÓN.

5.1 El Departamento podrá ordenar la suspensión del pago de la pensión cuando:

- 5.1.1 La Unidad de Tecnologías de la Información del Instituto haya informado el fallecimiento del pensionado o pensionista, no pueda confirmarse en el Sistema Único de Certificación e Inscripción y no se haya podido verificar su supervivencia en la verificación extraordinaria.
- 5.1.2 No sea posible entablar contacto con el pensionado o pensionista;
- 5.1.3 Exista oposición, negativa o el pensionado o pensionista se rehúse a tomar la video-llamada;
- 5.1.4 Ignore, omita, desatienda o rechace la video-llamada;
- 5.1.5 El representante legal atienda la verificación extraordinaria, pero no se encuentre presente el pensionado o pensionista incapaz;
- 5.1.6 Se interrumpa la comunicación, no se logre verificar la identidad del pensionado o pensionista y no pueda reanudarse la comunicación de manera inmediata o posterior;
- 5.1.7 Se verifique que la persona que atiende la video-llamada no corresponde al pensionado o pensionista;
- 5.1.8 Las respuestas o la firma que proporciona en la video-llamada no correspondan a los registros del expediente formado con motivo del otorgamiento de la pensión; y
- 5.1.9 Por cualquier otra circunstancia no se realice la interacción directa, en tiempo real e ininterrumpida con el pensionado o pensionista.

El Departamento, con base en los registros generados en la verificación extraordinaria, determinará, en un plazo máximo de veinticuatro horas, si la evidencia hace posible continuar con el pago de pensión, o si, por el contrario, es procedente la suspensión.

Si suspendido el pago de la pensión, el pensionado o pensionista se presenta en las Unidades de Atención, se hará constar su comparecencia, informándose en un plazo no mayor a veinticuatro horas al Departamento, a través de correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto o del medio que resulte más eficaz.

5.2. El Departamento resolverá sobre la reanudación del pago de pensión en la quincena más próxima y del retroactivo que corresponda cuando:

- 5.2.1 Se localice al pensionado o pensionista;
- 5.2.2 De la verificación extraordinaria o la visita domiciliaria se determina que es procedente continuar con el pago de pensión;
- 5.2.3 Las Unidades informen de su comparecencia personal;
- 5.2.4 El pensionado o pensionista comparezca personalmente ante el Departamento; y
- 5.2.5 En general, cuando el Departamento tenga la certeza de que no ha fallecido el pensionado o pensionista.

## 6 PROCEDIMIENTO DE VISITA DOMICILIARIA.

En cualquier momento, el Departamento podrá practicar visita domiciliaria a los pensionados y pensionistas, siempre y cuando el domicilio se encuentre ubicado en el Estado de México, a fin de recabar la evidencia que genere la convicción de que subsisten las condiciones para seguir otorgando la pensión.

Las Unidades practicarán la visita domiciliaria cuando así lo solicite el Departamento.

El Departamento o las Unidades designarán al personal que practicará la visita domiciliaria a los pensionados o pensionistas, a efecto de:

- 6.1 Cerciorarse si vive en el domicilio en que se constituye;
- 6.2 Hacer constar las condiciones físicas en las que se encuentra;
- 6.3 Recabar del propio pensionado o pensionista, la información relativa a:
- Su nombre y edad;
  - La modalidad de pensión que disfruta;
  - La tasa de reemplazo;
  - El monto diario de pensión;
  - El tiempo de ser pensionado o pensionista;
  - La forma en que realiza el cobro de la pensión;
  - La forma en que realiza la impresión de sus comprobantes de pago; y
  - La necesaria para corroborar su identidad y condición de pensionado o pensionista.
- 6.4 Recabar la documentación que sustente la razón de su dicho.

Si el pensionado o pensionista, por su condición física o mental, no puede atender la visita, se practicará con el representante legal o la persona que le asiste o le presta auxilio para el cobro de su pensión o en la impresión de sus comprobantes de pago.

El personal hará del conocimiento a quien atiende la visita, la obligación de informar sobre el fallecimiento del pensionado o pensionista y la responsabilidad en que se incurre por los cobros indebidos posteriores a su fallecimiento.

En la práctica de la visita domiciliaria el personal se sujetará a las acciones siguientes:

1. Se practicará en el último domicilio del cual se tenga registro en el expediente formado con motivo del otorgamiento de la pensión;
2. Se cerciorará de que se constituye en el domicilio correcto;
3. Entenderá la visita con el pensionado o pensionista;
4. Cuando el pensionado o pensionista se encuentre presente, pero por su incapacidad física o mental no pueda atender la visita, se practicará con su representante legal o la persona que le asiste o le presta auxilio para el cobro de su pensión o en la impresión de sus comprobantes de pago;
5. A falta de ellos, dejará con la persona que lo atiende, los datos de contacto para practicar la verificación extraordinaria de manera posterior;
6. Al practicar la visita, el personal procederá a identificarse;
7. Explicará el motivo de la visita;
8. Requerirá los datos y documentos que sean necesarios para corroborar su identidad y condición de pensionado o pensionista;
9. Recabará todos los hechos apreciados por los sentidos que permitan generar la certeza de que se mantienen las condiciones para seguir otorgando la pensión;
10. Si el domicilio se encontrare cerrado, los datos de contacto para la verificación extraordinaria se fijarán en lugar visible del domicilio y con el vecino más cercano, recabando evidencia;
11. El personal asentará todas y cada una de las circunstancias que impidan la visita o que sean observadas durante su práctica; y
12. Remitirá, en un plazo no mayor a veinticuatro horas, al Departamento la visita practicada.

El Departamento, con base en los registros generados en la visita domiciliaria, determinará si la evidencia hace posible continuar con el pago de pensión, o si, por el contrario, es procedente la suspensión.

## **7 IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO**

El Issemym generará el comprobante electrónico de pago de pensión y lo pondrá a disposición de los pensionados y pensionistas en la plataforma institucional para su impresión.

Para generar el nombre de usuario y contraseña de acceso a la plataforma institucional, los pensionados y pensionistas deberán presentar, al tramitar la aceptación y pago de su pensión, los siguientes requisitos:

- A. Formato de Aceptación de pensión;
- B. Dictamen original emitido por el Comité de Pensiones;
- C. Aviso de movimiento de baja de la plaza o plazas ocupadas;
- D. Clave única de Registro de Población;
- E. Registro Federal de Contribuyentes con homoclave;
- F. Identificación Oficial vigente;
- G. Contrato de Apertura de cuenta bancaria;
- H. Comprobante domiciliario;
- I. Dirección de correo electrónico; y
- J. Dos números telefónicos donde pueda ser localizado.

Cumplidos los requisitos, las Unidades realizarán el registro del pensionado y pensionista en el sistema institucional de datos, proporcionarán el nombre de usuario y contraseña para acceder a la plataforma institucional y explicarán el procedimiento a seguir para la impresión de los comprobantes electrónicos de pago de pensión.

Los pensionados y pensionistas tienen la obligación de informar a las Unidades o al Departamento la actualización de sus datos, con independencia de que el Issemym realice las acciones para actualizar o verificar sus datos personales en forma individual o colectiva, asimismo tienen la obligación de imprimir el comprobante de pago de pensión a fin de que el Issemym siga generando su pago.

La sola consulta del comprobante electrónico de pago de pensión hace la presunción de que el pensionado o pensionista no ha fallecido, salvo prueba en contrario. Cuando el pensionado o pensionista deje de consultar su comprobante de pago el Departamento deberá confirmar su fallecimiento o en su caso, realizará verificación extraordinaria.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Las presentes Reglas se publicarán en la página oficial del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios y en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México.

**SEGUNDO.-** Estas Reglas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México.

**TERCERO.-** Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía jurídica que se opongan a lo que disponen estas Reglas.

**JUAN CARLOS MELGAREJO CARRILLO.- COORDINADOR DE PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL.-**  
**RÚBRICA.**