



# GUÍA DE SERVICIO

**Elaboración de Constancia de aplicación de descuentos a favor del  
ISSSTE/FOVISSSTE para ex-servidores(as) públicos(as)**

# Elaboración de Constancia de aplicación de descuentos a favor del ISSSTE / FOVISSSTE para ex-servidores(as) públicos(as)

Este servicio se brinda a los(as) ex-servidores(as) públicos(as) de la SFP, para trámites comprobatorios de los descuentos aplicados en el sistema de nómina de la SFP, por motivo de algún préstamo otorgado por el ISSSTE y/o FOVISSSTE.

La Constancia de aplicación de descuentos a favor del ISSSTE/FOVISSSTE para ex-servidores(as) públicos(as) es el documento en donde, de manera desglosada se hace constar (el) los montos y quincenas retenidos y aplicados en el sistema de nómina.

## Proceso para obtener la prestación del servicio para ex-servidores(as) mediante solicitud en la Ventanilla de Servicio de la Dirección General de Recursos Humanos.

- 1 El(la) ex-servidor(a) público(a) podrá solicitar el servicio de manera presencial en la Ventanilla de Servicio de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), ubicada en el mezanine ala sur del edificio sede o mediante el correo electrónico [ventanilla\\_dgrh@funcionpublica.gob.mx](mailto:ventanilla_dgrh@funcionpublica.gob.mx).
- 2 Si el trámite se realiza de manera presencial:
  - El personal de la ventanilla verifica que los datos asentados en el formato único de solicitud sean correctos.
  - El(la) ex-servidor(a) público(a) firma de conformidad el formato único de solicitud de servicios.
  - El personal de la ventanilla entrega a el(la) ex-servidor(a) público(a) el acuse de recibo y le informa el número de folio mediante el cual podrá dar seguimiento a su solicitud, así como el estándar de servicio.
  - El(La) ex-servidor(a) público(a) acude a la Ventanilla a recibir su Constancia de aplicación de descuentos a favor del ISSSTE /FOVISSSTE para ex-servidores(as) públicos(as) en la fecha que se le indique, de acuerdo al estándar de servicio.
- 3 Si el trámite se realiza mediante correo electrónico:
  - El personal de la ventanilla verifica que la información y/o documentos proporcionados por el(la) solicitante sean correctos.
  - El personal de la ventanilla envía correo a el(la) solicitante informando la recepción de la solicitud y proporciona el número de folio mediante el cual podrá dar seguimiento a su requerimiento, además del estándar de servicio.
  - El personal de la ventanilla envía correo electrónico a el(la) solicitante, anexando la Constancia de aplicación de descuentos a favor del ISSSTE / FOVISSSTE para ex-servidores(as) públicos(as) en formato .pdf y le informa que el documento impreso está a su disposición para que pase a recogerlo, previa cita.
  - El(La) ex-servidor(a) público(a) acude a la Ventanilla a recibir la Constancia de aplicación de descuentos a favor del ISSSTE / FOVISSSTE en la fecha acordada.

## Requisitos para el otorgamiento del servicio

- 1 Ingresar solicitud del servicio debidamente requisitada y firmada en la ventanilla única de servicio de la DGRH, de manera presencial o mediante correo electrónico, indicando la institución a quien va dirigida la constancia.
- 2 El formato único de servicio deberá contener el nombre completo de el/la ex servidor(a) público(a), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), número telefónico y correo electrónico personal para contacto.
- 3 Copia fotostática de la identificación oficial vigente de la persona beneficiaria.
- 4 Si la persona solicitante requiere actualizar su nombre o RFC, porque sea diferente al que se tiene registrado en el Sistema de Nómina, para tal efecto deberá anexar copia simple del documento según sea el caso:
  - Nombre: Acta de Nacimiento y/o Identificación oficial (INE, Cédula Profesional o Pasaporte).
  - RFC: Cédula de Identificación Fiscal, o bien, documento en el que se aprecie el Registro Federal de Contribuyentes.

## Requisitos para el otorgamiento del servicio

- 1 La persona solicitante deberá presentar original y copia de su identificación oficial vigente (INE, Cédula Profesional o Pasaporte).
- 2 Requisar el formato único de solicitud de servicios.

## Estándar de servicio para la expedición

- **Para personas menores de 60 años**, el estándar de servicio será de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente a que se reciba de conformidad la solicitud del servicio.
- **Para personas adultas mayores** (más de 60 años de edad), el estándar de servicio será de 1 día hábil contando a partir del día siguiente a que se reciba de conformidad la solicitud del servicio.

## Fuentes de Consulta

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Recursos Humanos.