

"2011, Año del Turismo en México".

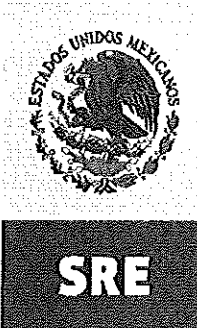
**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

Oficio Número: CI-898

Folio No. 0000500133611

Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES

Asunto: Se confirma la declaratoria de parte **INEXISTENCIA**.



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

Visto el expediente que contiene la solicitud de acceso a la información anotada al rubro, el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ha procedido a analizar de forma exhaustiva el contenido de la misma, y la respuesta emitida por la **DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR Y RECURSOS HUMANOS**, de la cual se desprende la declaratoria de **INEXISTENCIA** de parte de la información solicitada, atendiendo a las siguientes consideraciones:

**Solicitud folio número 0000500133611:**

*"1.Favor de proporcionar el costo anual del seguro de Gastos Médicos PARA LOS MIEMBROS DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO ADSCRITOS EN EL EXTERIOR Y EL PERSONAL EN MÉXICO QUE POR LA NATURALEZA DE SUS FUNCIONES TIENE DERECHO ESTE SEGURO; ASÍ COMO, PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIO CONTRATADOS EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA Y CANADÁ. Proporcionar el número de empleados que tienen este beneficio y cuantos dependientes en total se encuentran registrados en la póliza ACTUAL Y VIGENTE*

*2.Deseo conocer que costo tiene el beneficio de seguro de gastos médicos para un apersona masculina de 38 años de edad, así como el costo para una persona del sexo femenino de 43 años DE ACUERDO AL CONTRATO QUE TIENEN esa institución con seguros AETNA, también que prima de seguro paga anualizado un menos de 4 años de edad.*

*3.Proporcionar el nombre de la aseguradora que actualmente posee el contrato de Gastos médicos mayores, menores y de prevención para empleados de la Secretaria de Relaciones Exteriores, así como los datos de contacto Incluyendo 01 800*

*Así como las oficinas para recibir reclamaciones. Proporcionar el manual de procedimientos para el uso de dicha póliza*

*4.Quien es la persona encargada de realizar la solicitud de altas y bajas en la póliza de Gastos médicos para los empleados de las embajadas de todo el mundo, favor de explicar en que consisten los ajustes que realizan a la poliza de gastos médicos y quien valida la Información para el pago del servicio.*

*5.La aseguradora, que al presente mes de agosto tiene el contrato del servicio de Gastos médicos para empleados de la Secretaría de Relaciones Exteriores deseamos conocer el nombre de todo el personal que está encargado de proporcionar el servicio a los empleados de la SRE. En Estados Unidos, Canadá, España, Rusia y principalmente en territorio Nacional*

*6.Mencionar de que forma la Secretaria verifica los estándares de servicio que la aseguradora contratada brinda a los usuarios, entendiéndolo como usuarios a los empleados de la SER*

*7.Favor de proporcionar el importe total pagado a la aseguradora Aetna durante los últimos 3 años, considerando los ajustes efectuados durante este periodo, así como el número total de asegurados, favor de proporcionar la tarifa con que realizan el pago de prima y por consecuencia los ajustes*

*8.Quien es el proveedor que atiende las necesidades de servicio médico de los empleados de la SRE especialmente de los MIEMBROS DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO ADSCRITOS EN EL EXTERIOR Y EL PERSONAL EN MÉXICO, FAVOR DE PROPORCIONAR NOMBRE, DIRECCION, TELEFONOS, EXPERIENCIA Y ESTANDARES DE SERVICIO.*

*9.EXPLICAR CUAL ES EL METODO POR MEDIO DEL CUAL EL EMPLEADO DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO OBTIENE EL SERVICIO MEDICO Y CUAL ES EL METODO PARA ATENDER LOS CHEK-UP, INDICAR CUANTOS CASOS EXISTEN DE CANCER, PROBLEMAS RENALES Y CUANTOS CASOS HAY CON ATENCION PSICOLOGICA" (sic)*

Respuesta de la Unidad Administrativa consultada: **DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR Y RECURSOS HUMANOS**, mediante oficio DSE-20311, de fecha 18 de octubre de 2011, emitió su respuesta en los términos siguientes:

"2011, Año del Turismo en México".

**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

Oficio Número: CI-898

Folio No. 0000500133611

Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES

Asunto: Se confirma la declaratoria de parte INEXISTENCIA.



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES



"Por lo que se refiere al numeral 1 "Favor de proporcionar el costo anual del seguro de Gastos Médicos PARA LOS MIEMBROS DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO ADSCRITOS EN EL EXTERIOR Y EL PERSONAL EN MÉXICO" (sic), me permito informarle que el costo anual de julio de 2010 a junio de este año, es de 10'882,205.40 dólares.

En cuanto "Proporcionar el número de empleados que tienen este beneficio y cuantos dependientes en total se encuentran registrados en la póliza ACTUAL Y VIGENTE" (sic), se comunica lo siguiente:

- No. empleados beneficiados a junio 2011: 2,281
- No. de dependientes a junio 2011: 1,477

Por lo que respecta al numeral 2 "Deseo conocer que costo tiene el beneficio de seguro de gastos médicos para un apersona masculina de 38 años de edad, así como el costo para una persona del sexo femenino de 43 años DE ACUERDO AL CONTRATO QUE TIENEN esa Institución con seguros AETNA, también que prima de seguro paga anualizado un menos de 4 años de edad" (sic), se señala lo siguiente:

Período	Masculino 38 años	Femenino 43 años	Menor masculino de cuatro años de edad
Junio de 2011	\$ 6.59 dólares	\$ 8.99 dólares	\$598.60 dólares

En relación al numeral 3 "Proporcionar el nombre de la aseguradora que actualmente posee el contrato de Gastos médicos mayores, menores y de prevención para empleados de la Secretaría de Relaciones Exteriores, así como los datos de contacto incluyendo 01 800" (sic), se manifiesta lo siguiente:

1. Funcionarios adscritos en México es Metlife México S.A., los teléfonos con los que cuenta son los siguientes: 53 29 95 45 y en el Interior de la República al 01800 001 0466
2. Funcionarios del Servicio Exterior Mexicano (SEM) radicado en el Exterior, es AETNA LIFE & CASUALTY (BERMUDA) LTD., podrá ser consultado en la siguiente dirección electrónica: [www.aetnaglobalbenefits.com](http://www.aetnaglobalbenefits.com)

Por lo que hace a "Así como las oficinas para recibir reclamaciones. Proporcionar el manual de procedimientos para el uso de dicha póliza" (sic), se manifiesta que esta Dirección General de Servicio Exterior y de Recursos Humanos (DGSERH), es la encargada de atender éstas.

Se adjunta a la presente en archivo de cómputo PDF las Condiciones Generales del Seguro de Gastos Médicos Mayores, para el personal que se encuentra adscrito en las Oficinas Centrales, Delegaciones Metropolitanas Foráneas, que ésta Unidad Administrativa pone a disposición de peticionario, una vez que haya realizado el previo pago de derechos de reproducción de 44 fojas útiles.

En caso específico del personal de SEM que se encuentra adscrito en el exterior no se cuenta con un "Manual de Procedimientos" para el uso de dicha póliza, en razón de que una vez que se autoriza una alta en el seguro, la aseguradora asigna un número de identificación personal y a partir de ese momento se proporciona al funcionario la asesoría personalizada vía telefónica o mediante la Página Web de Aetna ([www.aetnaglobalbenefits.com](http://www.aetnaglobalbenefits.com)) las 24 horas de los 365 días del año.

En cuanto al numeral 4 "Quien es la persona encargada de realizar la solicitud de altas y bajas en la póliza de Gastos médicos para los empleados de las embajadas de todo el mundo, favor de explicar en que consisten los ajustes que realizan a la póliza de gastos médicos y quien valida la información para el pago del servicio" (sic), se informa que son los CC. Juan Manuel Sánchez Agullar, encargado de realizar las altas y bajas y el Lic. Eduardo Roberto Hernández Mariscal, validación de montos, de la Dirección Técnica del Servicio Exterior Mexicano, dependiente de esta DGSERH.

Se indica que los ajustes consisten en la actualización de la colectividad (altas, bajas y correcciones).

Por lo que respecta al numeral 5 "La aseguradora, que al presente mes de agosto tiene el contrato del servicio de Gastos médicos para empleados de la Secretaría de Relaciones Exteriores deseamos conocer el nombre de todo

2

"2011, Año del Turismo en México".

**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

**Oficio Número: CI-898**

**Folio No. 0000500133611**

**Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES**

**Asunto: Se confirma la declaratoria de parte INEXISTENCIA.**



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES



el personal que está encargado de proporcionar el servicio a los empleados de la SRE. En Estados Unidos, Canadá, España, Rusia y principalmente en territorio Nacional" (sic), se comunica que para el personal del SEM que se encuentra adscrito en Estados Unidos, Canadá, España y Federación de Rusia el servicio lo proporciona la Aseguradora Aetna Life & Casualty (Bermuda) LTD., y la parte administrativa son los CC. Lic. Eduardo Roberto Hernández Mariscal, la C.P. Gloria Landa Peña y el Juan Manuel Sánchez Aguilar, dependientes de la Dirección Técnica del Servicio Exterior Mexicano de ésta Unidad Administrativa en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).

En territorio nacional el servicio lo proporciona Metlife México, S.A., por lo que hace a la parte administrativa de la póliza, los encargados son el Lic. Felipe Arturo Rosas Soriano y la Lic. Verónica Méndez Molina de la Dirección de Servicios al Personal, igualmente dependiente de esta DGSERH a mi cargo en la SRE.

En relación al numeral 6 "Mencionar de que forma la Secretaría verifica los estándares de servicio que la aseguradora contratada brinda a los usuarios, entendiendo como usuarios a los empleados de la SER" (sic), se señala que el Seguro de Gastos Médicos Mayores que se otorga al personal de Mando Medio y Superior adscrito en las Oficinas Centrales, Delegaciones Metropolitanas y Foráneas de esta Dependencia, es con base en lo dispuesto en el artículo 29 fracción IV del Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y anexo 4 del Manual.

En ese sentido es importante mencionar que debido a que este seguro lo contrata directamente la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) a través de licitación pública para toda la Administración Pública Federal, esta Cancillería únicamente es responsable de la administración de la póliza del seguro de Gastos Médicos Mayores, por lo que esta Dependencia del Ejecutivo Federal no cuenta con estadísticas que verifiquen los estándares del Servicio proporcionado.

Asimismo, el Seguro que se otorga al personal del SEM radicado en el exterior se realiza de conformidad a lo establecido en el artículo 49 de la Ley del Servicio Exterior Mexicano (LSEM) y 121 de su Reglamento, el cual se verifica mediante la aplicación de encuestas de servicio al personal beneficiado.

Las citadas normatividades son públicas y pueden ser consultadas a través de las siguientes ligas electrónicas:

**LEY DEL SEM:**

<http://www.sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/ley02.pdf>

**REGLAMENTO DE LA LSEM:**

<http://www.sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/regla02.pdf>

**MANUAL DE PERCEPCIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL:**

[http://www.conasami.gob.mx/pdf/manuales/2 MANUAL PERCEPCIONES SP DEAPP.pdf](http://www.conasami.gob.mx/pdf/manuales/2%20MANUAL%20PERCEPCIONES%20SP%20DEAPP.pdf)

Por lo que se refiere al numeral 7 "Favor de proporcionar el importe total pagado a la aseguradora Aetna durante los últimos 3 años, considerando los ajustes efectuados durante este periodo, así como el número total de asegurados, favor de proporcionar la tarifa con que realizan el pago de prima y por consecuencia los ajustes" (sic), se manifiesta que el total pagado en los últimos 3 años (julio 2008 a junio 2011) asciende a un total de 33,116,536.85 dólares y el número de asegurados en promedio es de 3826.

Asimismo, la tarifa para el cálculo del pago y ajuste es la siguiente:

CUOTA DIARIA EN DÓLARES		
RANGO	HOMBRE	MUJER
0-19	1.64	1.66
20-24	2.66	3.52
25-29	3.83	4.2
30-34	5.13	5.33

"2011, Año del Turismo en México".

**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

Oficio Número: CI-898

Folio No. 0000500133611

Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES

Asunto: Se confirma la declaratoria de parte INEXISTENCIA.



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

**SRE**

35-39	6.59	6.93
40-44	8.2	8.99
45-49	9.98	11.52
50-54	11.94	14.24
55-59	14.13	17.73
60-64	16.59	22.28
65-69	19.44	27.13
70-74	22.85	33.29
75-79	27.09	39.73
80	28.99	42.51

En relación al punto 8 "Quien es el proveedor que atiende las necesidades de servicio médico de los empleados de la SRE especialmente de los MIEMBROS DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO ADSCRITOS EN EL EXTERIOR Y EL PERSONAL EN MÉXICO, FAVOR DE PROPORCIONAR NOMBRE, DIRECCION, TELEFONOS, EXPERIENCIA Y ESTANDARES DE SERVICIO" (sic), se indica lo siguiente:

1. Funcionarios adscritos en México es Metlife México S.A.  
Domicilio: Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 32, piso SKL, 14 a 20 y PH,  
Colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F.  
Teléfonos: 5328-7000. Lada sin costo 01-800-638-5433
2. Funcionarios del SEM en el Exterior, es AETNA LIFE & CASUALTY (BERMUDA) LTD.  
Domicilio: Canon's Courts 22  
Victoria Street  
Hamilton Hm 12 Bermuda  
Teléfono: 01-800 231-772-999

Por lo que hace al numeral 9 "EXPLICAR CUAL ES EL METODO POR MEDIO DEL CUAL EL EMPLEADO DEL SERVICIO EXTERIOR MEXICANO OBTIENE EL SERVICIO MEDICO Y CUAL ES EL METODO PARA ATENDER LOS CHEK-UP" (sic), se informa que Dentro de Estados Unidos a través de la red médica y para el resto del mundo mediante reembolso a través de la liga [www.aetnaglobalbenefits.com](http://www.aetnaglobalbenefits.com), esta póliza no incluye en la cobertura Chek up.

Asimismo, es importante destacar que en relación a "INDICAR CUANTOS CASOS EXISTEN DE CANCER, PROBLEMAS RENALES Y CUANTOS CASOS HAY CON ATENCIÓN PSICOLÓGICA." (sic), se comunica que esta DGSERH desconoce lo solicitado, toda vez que la siniestralidad que entrega la aseguradora no está ligada a los servidores públicos en particular, dado que refleja únicamente la totalidad de consultas realizadas por éstos y sus dependientes económicos durante el período informado.

Lo anterior, se hace de su amable conocimiento para los efectos a que haya lugar.

**Información declarada como INEXISTENTE:** De la solicitud en comento, la unidad administrativa consultada, ha declarado como información inexistente la relativa a "Manual de Procedimientos" para personal de SEM que se encuentra adscrito en el exterior (3), "cobertura Chek up", e información respecto a "INDICAR CUANTOS CASOS EXISTEN DE CÁNCER, PROBLEMAS RENALES Y CUANTOS CASOS HAY CON ATENCIÓN PSICOLÓGICA" (9).

**Fundamentación Jurídica de la declaratoria de INEXISTENCIA:** Artículo 6º, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42 y 46, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 70, fracción V, y último párrafo de su Reglamento.

**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

**Oficio Número: CI-898**

**Folio No. 0000500133611**

**Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES**

**Asunto: Se confirma la declaratoria de parte INEXISTENCIA.**



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES

**SRE**

**Motivación para la declaratoria de INEXISTENCIA:** Después de haber realizado una búsqueda exhaustiva, parte de la información no fue localizada en los archivos de la Unidad administrativa consultada, según lo manifestado por la misma, bajo su más estricta responsabilidad, por lo que procede confirmar su inexistencia.

**Fundamentación jurídica de la resolución:** Analizadas todas y cada una de las constancias que integran el expediente en comento, el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con fundamento en los artículos 6°, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 28, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 32, del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores; Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2009; 1, 2, 3, fracción V, y 13, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 29, fracciones I y II, 30, 40, 41, 42, 43, 44, 46, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 57, 70, fracción V, y último párrafo de su Reglamento; Sexto fracción VI, y Décimo de los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección, publicados en el Diario Oficial de la Federación el jueves 12 de junio de 2003; 6.1, 6.2, del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010; y en consecuencia el Comité de Información,

**RESUELVE**

**PRIMERO.** Que el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores es competente para resolver respecto del presente asunto, de conformidad con lo señalado en los términos del artículo 29, fracciones I y II, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**SEGUNDO.** Con fundamento en los artículos 46, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como 70 fracción V, de su Reglamento; se confirma la declaratoria de inexistencia de parte de la información solicitada, respecto a "Manual de Procedimientos" para personal de SEM que se encuentra adscrito en el exterior (3), "cobertura Chek up", e información respecto a "INDICAR CUANTOS CASOS EXISTEN DE CÁNCER, PROBLEMAS RENALES Y CUANTOS CASOS HAY CON ATENCIÓN PSICOLÓGICA" (9), emitida por la **DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR Y RECURSOS HUMANOS**, mediante oficio DSE-20311, de fecha 18 de octubre de 2011, de la solicitud identificada con el número de folio 0000500133611, por encontrarse apegada a derecho, atendiendo a los razonamientos expresados en la presente resolución.

**TERCERO.** Notifíquese la presente resolución al interesado para su conocimiento y efectos legales, hágase del conocimiento del solicitante que le asiste el derecho a interponer el recurso de

"2011, Año del Turismo en México".

**COMITÉ DE INFORMACIÓN**

Oficio Número: CI-898

Folio No. 0000500133611

Solicitante: LIZET AVILÉZ MORALES

Asunto: Se confirma la declaratoria de parte INEXISTENCIA.



SECRETARÍA DE  
RELACIONES EXTERIORES



revisión ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos, de conformidad con lo previsto en los términos del artículo 28, fracción IV y 49, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; así como 3° fracción XV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**ASÍ LO RESOLVIERON Y FIRMAN LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, A LOS VEINTISÉIS DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL ONCE.**

El Presidente

Arturo A. Dager Gómez

Titular de la Unidad de Enlace

Mercedes de Vega Armijo

Suplente del Titular del  
Órgano Interno de Control

Con fundamento en los artículos 30 fracción III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; y 57 párrafo primero de su Reglamento, firma el Titular del Área de Responsabilidades.

Bruno Rafael Martínez Villaseñor

AFP/OLF

6