

Preguntas frecuentes sobre las medidas del Instituto Mexicano del Seguro Social contra el COVID-19

En este documento encontrarás las medidas que fortalecen nuestra respuesta para miles de familias mexicanas frente a la emergencia sanitaria, económica y social que estamos enfrentando como Instituto y como nación. No escatimaremos esfuerzos para proteger a nuestros derechohabientes.

Da clic para saber más sobre el tema

Prestaciones económicas

[Trámite y pago de pensiones](#)

[Permisos COVID-19](#)

[Incapacidad por Maternidad](#)

[Otros subsidios](#)

[Salud en el Trabajo, trámite y pago de subsidios por incapacidades](#)

[Retorno seguro a la nueva normalidad laboral](#)

Servicio de Guarderías

[Guarderías](#)

Prestaciones Sociales

[Capacitación y comunicación](#)

[Velatorios](#)

[Centros Vacacionales y Unidad de Congresos](#)

[Centros de Seguridad Social](#)

[Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS](#)

Si requieres ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo marcando al 800 623 2323 y seleccionando la opción que corresponda:

Prestaciones Económicas

Opción 3

Centros Vacacionales

Opción 7, 1

Trámite y pago de pensiones

• ¿Continuaré el pago de pensiones durante la contingencia?

El pago de pensiones está garantizado y se realiza con normalidad. Te recomendamos que no vayas al banco el mismo día del pago para evitar aglomeraciones que pongan en riesgo tu salud. Recuerda que puedes pagar tus compras con tu tarjeta bancaria en establecimientos autorizados, retirar tu dinero en tiendas de autoservicio y utilizar banca en línea para el pago de bienes y servicios.

• Cumplo con los requisitos para iniciar mi trámite de pensión por Cesantía en Edad Avanzada o Vejez en las próximas semanas, ¿puedo hacer mi trámite? ¿Hay alguna restricción?

Sí puedes hacerlo. Te recomendamos utilizar los servicios digitales que el IMSS pone a tu disposición, como [Mi Pensión Digital](#) para iniciar el trámite y evitar visitas innecesarias a la ventanilla de Prestaciones Económicas. Entra a www.imss.gob.mx/pensiones y pronto serás contactado por personal del Instituto para agendar una cita y así completar tu trámite.

Si decides asistir a la ventanilla serás atendido de forma rápida, en menor tiempo y con un proceso simplificado que reducirá filas y tiempos de espera.

- **Soy una persona en un grupo de riesgo, ¿al asistir a hacer el trámite de manera presencial tengo acceso a una atención prioritaria en los trámites y servicios de pensiones?**

Como parte del Plan de Acciones Contingentes ante COVID-19, los servicios de Prestaciones Económicas privilegiarán la atención de personas mayores de 60 años y grupos vulnerables, por lo que serás atendido de manera prioritaria.

- **Vivo en el extranjero y me corresponde comprobar supervivencia, pero el Consulado suspendió actividades en mi zona, ¿se suspenderá el pago de mi pensión?**

El IMSS está al tanto de la situación. En coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) identificó las oficinas consulares ubicadas en países con movilidad limitada. Para garantizar el pago de la pensión a la población mexicana en el extranjero se otorgó una prórroga de 6 meses para que realices tu comprobación de supervivencia. El pago de tu pensión está garantizado.

- **Soy pensionado(a), ¿debo presentar mi Declaración Anual 2019?**

Debes presentar tu Declaración Anual 2019 si percibiste ingresos mayores a \$400,000.00 pesos anuales en 2019 (antes de impuestos); tuviste ingresos de dos o más patrones diferentes y/o tu Resolución de Pensión indica que la prestación se te otorgó con fecha posterior al 1º de enero de 2019 (diferente a la fecha de emisión).

- **¿Para presentar mi Declaración Anual 2019, debo salir de casa?**

Para prevenir contagios, evita acudir a las ventanillas del IMSS o del SAT. Para hacer tu Declaración sin salir de casa, puedes:

- Descargar tus CFDI en la liga <https://www.sat.gob.mx/personas/factura-electronica>, en la sección Cancela y recupera tus facturas, con tu contraseña o e.firma.
- Presentar tu Declaración Anual 2019 en www.sat.gob.mx/personas/declaraciones, en la sección Presenta tu declaración anual de personas físicas 2019, con tu contraseña o e.firma.

- **Soy padre o madre de una persona menor de edad con diagnóstico de cáncer, ¿puedo pedir la licencia por Art. 140 Bis?**

El trámite y pago de licencias por Art. 140 Bis está garantizado y continúa operando con regularidad. Se está priorizando el contacto a distancia con las y los asegurados para evitar traslados innecesarios a las unidades de atención médica. Para evitar concentraciones de personas, es posible que te soliciten tus datos (Número de Seguridad Social, copia de tu identificación, correo electrónico y teléfono) para contactarte y recibir respuesta a tu solicitud.

- **¿Existe algún método de contacto donde pueda aclarar las dudas sobre mi pensión?**

Si tienes dudas, puedes llamar al Centro de Atención del IMSS, al teléfono 800 623 2323, opción 3.

[<< Regresar a Inicio](#)

Permisos COVID-19

- **¿Qué es el Permiso COVID-19 para derechohabiente inscrito al IMSS?**

Es un permiso especial por la contingencia de COVID-19 que te permite permanecer aislado por 14 días, en caso de presentar síntomas. Es homólogo a la Incapacidad Temporal de Trabajo por Enfermedad General. Este otorga soporte legal para cubrir tu ausencia al centro de trabajo, así como para determinar el descuento de las cuotas obrero-patronales y permitir el pago del subsidio.

- **¿Cómo se realiza el trámite para obtener el permiso COVID-19?**

Puedes hacerlo a través de la aplicación móvil [IMSS Digital](#) o en nuestra [página](#). Solo realiza el trámite cuando presentes [síntomas de COVID-19](#) o hayas estado en contacto con un caso confirmado de COVID-19.

- **¿Cómo se entera mi empleador(a) (patrón) que tramité un permiso COVID-19?**

Tu empleador(a) (patrón) será notificado a través del Portal de Incapacidades. De cualquier modo, es importante que tú le notifiques por los medios que ponga a tu disposición.

- **¿Me pagarán lo mismo si tramito mi Permiso COVID-19?**

Como es homólogo a la Incapacidad Temporal de Trabajo por Enfermedad General, el Permiso COVID-19 paga 60% del salario registrado en el IMSS cuatro semanas antes del inicio de la incapacidad. Igual que en el caso de una incapacidad temporal, los primeros 3 días no se pagan, solo se pagan los días 4 a 14.

- **¿Me presento a trabajar si persisten mis síntomas y ya se terminó el plazo otorgado por el Permiso? ¿Qué procede con mi empleador(a) (patrón)?**

En caso de persistir con síntomas, deberás llamar al teléfono 800 2222 668, donde te brindarán orientación e indicarán lo que debes hacer; o puedes acudir a la unidad médica del IMSS más cercana.

- **Soy trabajador(a) del hogar y solicité un Permiso COVID-19, ¿cómo se hará el pago?**

Deberás ingresar al [portal](#), llenar el cuestionario y registrar el número de tu cuenta CLABE, para recibir el pago del subsidio correspondiente.

- **¿Qué pasa con el pago del Permiso COVID-19 si tengo complicaciones y requiero hospitalización?**

En cuanto al pago de tu incapacidad, una vez otorgado el Permiso COVID-19, te solicitaremos tu número de CLABE para que se recibas el pago del subsidio en tu cuenta bancaria, por lo que no tendrás que acudir a la ventanilla del IMSS ni a la sucursal bancaria para cobrarlo.

- **¿Qué hago si solicité un Permiso COVID-19 sin presentar síntomas y ahora los tengo?**

Por el momento, no hay cancelación del permiso y este se otorga solo por una ocasión, de acuerdo con tus respuestas al cuestionario de tamizaje. En caso de presentar síntomas, deberás acudir a tu unidad médica IMSS más cercana; también puedes llamar al teléfono 800 2222 668, donde te orientarán sobre el proceso a seguir.

[<< Regresar a Inicio](#)

Incapacidad por Maternidad

- **¿Qué es la Solicitud de Incapacidad por Maternidad en línea?**

Es una nueva opción para obtener la incapacidad por maternidad que el IMSS pone a disposición de todas las aseguradas embarazadas, ya sea que hayan o no llevado su control prenatal con el médico familiar de su Unidad de Medicina Familiar (UMF) o de atención de primer nivel. Se puede solicitar en la misma UMF o ingresando a la página de internet www.imss.gob.mx/maternidad.

- **Soy asegurada y estoy embarazada, ¿cuáles son las condiciones que debo cumplir para obtener la Incapacidad por Maternidad?**

Deberás encontrarte entre las semanas 34 y 40 de tu embarazo, estar registrada en el IMSS como trabajadora vigente y estar dada de alta en la Unidad de Medicina Familiar (clínica) que te corresponde.

- **¿Seguirán expidiéndose las prestaciones por Maternidad durante la contingencia?**

El subsidio por maternidad está garantizado y se realiza con normalidad.

- **Soy asegurada y estoy embarazada, ¿cómo o desde dónde puedo hacer la solicitud de Incapacidad por Maternidad?**

El permiso está ya disponible a través de la aplicación móvil IMSS Digital, tanto para plataformas Android y iOS, así como en la página electrónica institucional www.imss.gob.mx/maternidad, por lo que podrás hacerlo desde tu teléfono móvil o desde una computadora en la comodidad de tu hogar, sin salir de casa.

- **Me atiendo con personal médico externo al Instituto, ¿requiero asistir a la unidad durante mi semana 34 a tramitar mi certificado único de incapacidad por Maternidad?**

Sí. El trámite, por el momento, se realiza con normalidad.

- **Estoy atendiendo mi embarazo en el IMSS, ¿debo continuar con mis citas de control prenatal durante la contingencia?**

Sí. Las consultas, por el momento, se realizan con normalidad.

- **Solicité transferencia de semanas y debo regresar con el personal médico familiar para expedir mi incapacidad, ¿es necesario que asista? ¿puede ir alguien más?**

El trámite es personal, por lo que es necesario que la asegurada acuda por su incapacidad.

- **¿Qué sucedería si no me presento con el personal médico del IMSS en la semana 34 por temor a contagiarme?**

Puedes acudir, en cualquier momento, posterior a la semana 34 y antes de tu parto, a tu Unidad de Medicina Familiar, donde se expedirá tu certificado único de incapacidad por 84 días, que ampara todo el periodo prenatal y postnatal.

- **¿Debo trasladarme al banco para cobrar el subsidio?**

Si ya realizaste el trámite de registro de tu número de CLABE, recibirás el pago del subsidio mediante el acreditamiento en tu cuenta. En caso contrario, el día que acudas a solicitar tu incapacidad por maternidad podrás registrar tu CLABE en el módulo de Prestaciones Económicas, donde te solicitarán los siguientes requisitos: INE, estado de cuenta del banco y comprobante de domicilio.

[<< Regresar a Inicio](#)

Otros subsidios

- **¿Tengo que notificar que soy persona beneficiaria de un subsidio para que no se suspendan los pagos?**

No, la suspensión de los pagos solo se aplica cuando la persona asegurada es dada de baja por su empleador (patrón).

- **No era persona beneficiaria de un subsidio, pero ahora cumplo los requisitos para serlo (por ejemplo, por fallecimiento de el o la titular), ¿el proceso para solicitarlo sigue activo?**

Sí. El trámite, por el momento, se realiza con normalidad.

[<< Regresar a Inicio](#)

Salud en el Trabajo, trámite y pago de incapacidades

- **¿Qué hago si necesito tramitar una Incapacidad Temporal de Trabajo por algo distinto a COVID-19?**

La atención médica para las y los trabajadores que la soliciten continúa otorgándose. Es recomendable, en la medida de lo posible, que cuando acudas a tu Unidad de Medicina Familiar (UMF) a valoración, no te hagas acompañar de más personas para evitar la concentración de personas. Si es imprescindible que te acompañen, no deberá ser una mujer en estado de embarazo, un adulto mayor o alguien con enfermedades crónicas como diabetes o hipertensión.

El Médico Familiar o Especialista te valorará y expedirá, en su caso, la incapacidad temporal para el trabajo correspondiente.

- **Requiero de una dictaminación (Evaluación Médico-Laboral) por personal médico de Salud en el Trabajo, ¿se respetará la cita que tengo?**

No, como parte de las medidas sanitarias para disminuir el contagio, se asignará una nueva cita al término de la contingencia. Serás contactado por personal de Salud en el Trabajo para informarte de la nueva cita. En caso contrario, deberás acudir a la unidad médica al término de la contingencia para continuar el trámite.

- **Soy una persona con una incapacidad (temporal o permanente) que requiere valoración por parte de Salud en el Trabajo. ¿Qué puedo esperar durante la contingencia?**

Si tu pensión vence en los meses de marzo a junio y aún no concluyes el trámite de revaloración, serás beneficiado con una prórroga del pago de pensión hasta el 30 de junio. Al término de la contingencia, deberás acudir a la unidad médica que te corresponda para solicitar tu cita.

- **Soy una persona que debe asistir para que valoren mis secuelas derivadas de un accidente o enfermedad de trabajo, ¿debo asistir a la unidad médica?**

No, hasta que pase la contingencia. Si ya cuentas con cita, personal de Salud en el Trabajo te contactará para agendar una nueva cita.

- **¿En qué número telefónico me contactarán para reprogramar mi cita?**

En caso de aplicar, el personal de tu unidad te estará contactando en el número de teléfono y/o correo electrónico que hayas otorgado al inicio de tu trámite.

[<< Regresar a Inicio](#)

Retorno seguro a la nueva normalidad laboral

- **¿Qué empresas pueden iniciar actividades desde el 1º de junio?**

Todas las empresas con actividades esenciales podrán iniciar actividades desde el 1º de junio. Las empresas no esenciales deberán estar al tanto de la semaforización federal

semanal y de las indicaciones de las Entidades Federativas para conocer cuándo iniciar operaciones.

- **Si no trabajo en los sectores esenciales, ¿cuándo puedo iniciar labores y qué condiciones debo cumplir para poder hacerlo?**

A partir del 1º de junio mediante el inicio de actividades estará regido por un sistema de Semáforo de Alerta Sanitaria semanal dictada por la autoridad federal y estatal, que referirá el momento en el que podrás iniciar actividades de acuerdo con el tipo de actividad que realizas.

- **¿Dónde me puedo documentar para entender mejor lo que debemos hacer para la reapertura?**

Te sugerimos consultar el *Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas* disponible en el Diario Oficial de la Federación y en la página nuevanormalidad.gob.mx donde además podrás encontrar material de apoyo. Asimismo, te sugerimos estar al pendiente de los comunicados Federales de las Secretarías de Salud, Economía y del Trabajo y Previsión Social.

- **¿Qué es el Protocolo de Seguridad Sanitaria?**

El *Protocolo de Seguridad Sanitaria* es un documento que contiene las medidas mínimas que puede implementar tu empresa para prevenir y mitigar el riesgo de contagio, así como romper la cadena de transmisión del virus SARS-CoV-2 dentro del centro de trabajo. Existe una guía para elaborar el Protocolo en la plataforma nuevanormalidad.gob.mx.

- **¿Cómo elaboro el Protocolo de Seguridad Sanitaria de mi empresa?**

Ingresa a nuestra plataforma nuevanormalidad.gob.mx. En la sección de “Documentos” podrás encontrar los formatos del *Protocolo de Seguridad Sanitaria* dependiendo del tamaño de tu empresa, así como fichas técnicas de apoyo.

- **¿En qué plataforma debo elaborar la autoevaluación de mi Protocolo de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral?**

La dirección de la plataforma es nuevanormalidad.gob.mx. Ahí deberás registrarte y realizar la autoevaluación del *Protocolo de Seguridad Sanitaria* de tu empresa.

- **¿Debo establecer un Protocolo por Registro Patronal o por planta o centro de trabajo?**

Las empresas deberán llenar una autoevaluación por Registro Patronal. Si en el mismo Registro Patronal comparten diferentes plantas, las podrán anexar en la plataforma nuevanormalidad.gob.mx de manera manual o cargando un archivo en Excel en el rubro de “Plantas”. Si las plantas tienen diferentes registros patronales, deberás registrar cada una de ellas en su respectivo Registro Patronal.

- **¿Cuánto tarda el IMSS en dar respuesta sobre la validez de mi Protocolo?**

A partir del 1º de junio la respuesta será automática y recibirás tu resultado al terminar la evaluación. Esto no significa que puedas iniciar actividades, deberás apegarte a la semaforización establecida y a las indicaciones de la SSa vigentes.

- **¿Quién revisa los Protocolos para emitir la respuesta?**

Actualmente se ha creado un sistema automático que incluye los criterios establecidos por las Secretarías de Salud, de Economía y del Trabajo y Previsión Social, así como por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

- **¿Dónde me puedo documentar para entender mejor lo que debemos hacer para la reapertura?**

Ingresa a nuestra plataforma nuevanormalidad.gob.mx, donde podrás encontrar el *Lineamiento Técnico de Seguridad Sanitaria* en la sección de “Documentos”, los formatos del *Protocolo de Seguridad Sanitaria* de acuerdo con el tamaño de tu empresa, así como fichas técnicas de apoyo.

- **¿Qué debo hacer si me solicitan información complementaria?**

Si te solicitan información complementaria deberás ingresar a la plataforma. En la opción de *Protocolo de Seguridad Sanitaria* deberás adjuntar la documentación solicitada en formato PDF.

- **¿Es obligatorio anexar el documento del *Protocolo de Seguridad Sanitaria* de mi empresa?**

No es obligatorio anexar el *Protocolo de Seguridad Sanitaria* de su empresa al aplicar su solicitud.

- **Si mi solicitud es aprobada, ¿cuándo puedo empezar a operar?**

Una vez obtenido el resultado de APROBACIÓN podrás iniciar operaciones en apego a los *Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas*, a la semaforización nacional, a las indicaciones federales de la Secretaría de Salud y de la Entidad Federativa a la que pertenece.

- **¿Qué debo hacer si mi solicitud es denegada?**

Si tu solicitud es denegada por falta de elementos en el registro, deberás aplicar una nueva evaluación. En cambio, si la solicitud es denegada por la información presentada, es necesario que revises los Lineamientos, Guías para elaborar el *Protocolo de Seguridad Sanitaria*, así como el material educativo que se encuentra en la liga nuevanormalidad.gob.mx para volver a elaborar la autoevaluación.

Cabe mencionar que lo plasmado en la plataforma puede ser inspeccionado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social o la COFEPRIS. En caso de que la información

cargada no corresponda con la realidad, puedes ser acreedor a las sanciones correspondientes.

- **¿Puedo hacer una aplicación si mi empresa no es esencial y/o no soy proveedor de una empresa esencial?**

A partir del 1º de junio podrás hacer la aplicación de una empresa de un sector no esencial. Sin embargo, el sistema de Semáforo de Alerta Sanitaria semanal dictada por la autoridad federal y estatal, especificará el momento en el que podrás iniciar actividades de acuerdo al tipo de actividad que realizas.

- **¿Dónde puedo instalar mi zona aislada para trabajadores con síntomas similares a los de COVID-19?**

Esta zona la puedes designar en donde los recursos e infraestructura de la empresa lo permitan. Preferentemente considera que sea un lugar en donde se mantenga un clima adecuado (evitar exponer a los trabajadores a condiciones ambientales no confortables). Asimismo, toma en consideración la ubicación a fin de agilizar la salida en caso de emergencia y de evitar contactos de trabajo en la salida.

- **¿Puedo utilizar arcos y túneles sanitizantes en los Filtros de entrada?**

Con relación al uso de arcos y túneles de sanitización que cuentan con un sistema automatizado de aspersores para rociar una solución desinfectante en aerosol sobre las personas que se ubican en su interior, la Secretaría de Salud ha informado:

- Hasta la fecha, no existe evidencia sobre la eficacia de estos sistemas para realizar una desinfección efectiva del virus SARS-CoV-2 causante de COVID-19.
- La concentración del desinfectante podría ser insuficiente para inactivar al virus, y el aerosol generado puede facilitar la diseminación del virus que pudiera estar presente en la ropa, cabello o pertenencias de las personas que pasan por el túnel, aumentando el riesgo de dispersión del virus.
- La inhalación de sustancias desinfectantes puede causar, entre otras cosas, daños a las vías respiratorias, tos, estornudos e irritación de los bronquios, desencadenar ataques de asma, producir neumonitis química e irritación en piel, ojos y mucosas.
- Finalmente, estas tecnologías podrían generar una falsa sensación de seguridad de las personas y descuidar medidas básicas de prevención como lavado frecuente de manos, uso de etiqueta respiratoria y mantener una sana distancia.

- **¿El IMSS brindará asesoría a las empresas en materia de prevención de COVID-19?**

Actualmente el IMSS cuenta con la plataforma nuevanormalidad.gob.mx y con [CLIMSS](#), donde se encuentra la información necesaria para que los patrones puedan hacer las modificaciones pertinentes en las empresas y promover un retorno seguro y saludable a las actividades laborales.

- **¿Qué cursos se disponen en la plataforma CLIMSS?**

El IMSS, en apoyo a las empresas, dispone de diversos materiales educativos gratuitos en materia de capacitación para los trabajadores. Estos cursos pueden ser referidos como capacitación en los planes de las empresas.

- **¿Qué puedo hacer para que las personas tomen conciencia de las medidas que se deben tomar para mitigar las cadenas de contagio?**

Las medidas de prevención de capacitación y de supervisión en el plan de trabajo de la empresa deben enfocarse a que las personas tomen conciencia de la importancia en la toma de medidas de prevención y de sana distancia y consiste en un ejercicio constante de reforzamiento de medidas y capacitación.

- **¿Qué datos se deberán capturar dentro de la autoevaluación?**

Se deben capturar todos los datos requeridos en la sección “Datos de la empresa” de la página nuevanormalidad.gob.mx, así como la información que se pide en los *Lineamientos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral* y su anexo de la Autoevaluación del *Protocolo de Seguridad Sanitaria*.

- **¿Se tiene que presentar alguna aclaración en Subdelegación o el trámite es completamente en línea?**

No es necesario presentar aclaraciones de manera presencial. El trámite es completamente en línea y gratuito. Para aclaraciones puedes comunicarte al Centro de Atención telefónica, al 800 95 301 29.

- **¿En dónde se deben reportar los errores que aparezcan dentro de la Plataforma?**

Para cualquier aclaración puedes comunicarte al Centro de Atención telefónica, al 800 95 301 29.

- **Si en el sistema aparece el mensaje “Registro patronal no existe. Verifique.”, ¿qué debo hacer?**

Este error se presenta porque la empresa no tiene ningún trabajador dado de alta. No obstante, si en el momento de tu registro ya cuentas con el personal dado de alta ante el IMSS, deberás esperar al menos al día siguiente para realizar de nuevo la consulta.

- **Si no tengo ningún trabajador dado de alta, ¿puedo registrarme en la plataforma?**

No podrás registrarse, ya que no existe una relación obrero-patronal.

- **¿Qué documentos se obtienen al finalizar la aplicación?**

Al finalizar el trámite se obtendrá una constancia en formato de documento portable (PDF) con un enlace web de identificación única.

- **¿La constancia tiene algún tiempo de validez o hay que renovarlo en algún periodo de tiempo?**

Por el momento no es necesario renovar la validación y se estima que esté vigente durante el periodo de la pandemia. De cualquier forma, se sugiere estar pendiente a los comunicados por parte del Gobierno Federal.

- **¿Para qué Instituciones gubernamentales o autoridades es válida la constancia, en caso de las visitas de inspección?**

Las visitas de inspección serán realizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y COFEPRIS.

- **Si al realizar la solicitud coloco mal algún dato, ¿puedo corregirlo?**

Una vez que hayas concluido la solicitud ya no será posible efectuar los cambios a los datos ingresados con anterioridad—salvo en el caso de las plantas, mismas que podrán ser modificadas en cualquier momento. Ahora bien, en tanto no se concluya con la solicitud podrás hacer las modificaciones necesarias sobre la información capturada previamente.

- **¿En caso de *outsourcing* quién presenta la autoevaluación?**

Todas las empresas asociadas a las empresas esenciales deberán presentar su autoevaluación.

- **En una obra de construcción, ¿quiénes deben de registrar el protocolo? ¿El propietario con Registro Patronal, el contratista principal o los contratistas y subcontratistas?**

Todas las empresas que son proveedores de actividades esenciales deberán registrar sus protocolos en el apartado de sector y colocar proveedor y deberán aplicar su autoevaluación.

- **¿A quién puedo acudir si tengo alguna duda?**

Puedes llamar al Centro de Contacto al teléfono 800 95 30 129, en horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, y sábado, domingos y días festivos de 8:00 a 14:00 horas. O bien, escribir un correo electrónico a la dirección: nuevanormalidad.imss@imss.gob.mx.

- **¿Existen otros recursos educativos que podamos consultar?**

Sí, puedes realizar el curso *Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19*, disponible en la página climss.imss.gob.mx. El curso es en línea, gratuito y disponible para toda la población, independientemente de su afiliación. Incluye información específica para una gran cantidad de sectores económicos, así como información de interés para empleadores y empleados.

También puedes revisar el material informativo que está en los siguientes enlaces:

- nuevanormalidad.gob.mx donde encontrarás guías para elaborar el *Protocolo de Seguridad Sanitaria*, material educativo y fichas técnicas por tipo de sector.
- coronavirus.gob.mx

- imss.gob.mx/covid-19
- bienestarsocial.mx/coronavirus donde encontrarás recursos educativos específicos por sector económico, que también son accesibles a través del curso de CLIMSS.

[<< Regresar a Inicio](#)

Guarderías

- **Deseo inscribir a mi hijo(a) al servicio de Guardería, ¿puedo hacerlo durante la contingencia?**

No. El sistema que administra la inscripción se encuentra temporalmente suspendido. Mientras tanto, puedes realizar la solicitud a inscripción por Internet y esta permanecerá con estatus pendiente.

- **¿Cuál es la fecha en que podré llevar a mi hijo(a) a la Guardería?**

El reinicio de operaciones será gradual, ordenado y cauto determinado en función del riesgo epidemiológico cuando el semáforo a que hace referencia el *Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias.*, publicado por la Secretaría de Salud en el Diario Oficial de la Federación, se encuentre en color verde.

En función de este Decreto, la Directora de la Guardería te notificará aproximadamente una semana antes del reinicio de operaciones.

- **Soy trabajador(a) de un sector esencial y mi hijo(a) en edad de Guardería requiere cuidados mientras laboro, ¿habrá servicio para personal esencial?**

El Instituto ha previsto el reinicio de algunas guarderías, según la decisión del Titular del Órgano Operativo de Administración Desconcentrada (TOOAD, antes Delegados), el Gobernador del Estado o Presidente Municipal, las cuales darán atención a los hijos e hijas de los trabajadores que realizan labores esenciales en las áreas de salud del IMSS, y de apoyo a estas, que hayan estado asistiendo durante el periodo del 20 al 26 de marzo de 2020.

- **¿Debo firmar algún documento o justificante para no llevar a mi hijo(a) durante la contingencia?**

El formato de *Solicitud de Ausencia Voluntaria Extraordinaria* se emitió para aquellos padres que solicitaron no llevar a su hija o hijo a la Guardería por decisión propia ante la contingencia por COVID-19, y sirvió como documento para justificar faltas ante una posible baja por inasistencia durante el mes de marzo.

La suspensión temporal del servicio de Guarderías se estableció a partir del 25 de marzo, a partir de este día, no es necesario justificar faltas de los niños inscritos.

- **No firmé ni entregué ningún documento que ampare la inscripción de mi hijo durante la suspensión temporal del servicio, ¿tendré acceso a la Guardería regresando del periodo de contingencia?**

Sí. Una vez concluido el periodo de contingencia, tendrá acceso al Servicio de Guardería conforme a la normatividad vigente.

- **La Guardería solamente me informó del cierre, pero no cuento con el documento emitido por el IMSS donde se notifica la suspensión.**

El fundamento para la suspensión temporal del servicio de Guardería IMSS se encuentra en el Decreto Presidencial en el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19). Si deseas consultar el Decreto, puedes hacerlo [aquí](#).

- **Tenía programado mi periodo de adaptación durante el periodo de suspensión.**

La Directora de la Guardería se pondrá en contacto contigo para informarte la nueva fecha en que deberás acudir, previo a la reapertura del servicio de Guardería.

- **Me llegó un correo donde me dice que ya tengo lugar y no concluí mi trámite de inscripción.**

La Directora de la Guardería se pondrá en contacto contigo para informarte la nueva fecha en que deberás acudir, previo a la reapertura del servicio de Guardería.

- **En los medios de comunicación dijeron que las Guarderías son parte de las actividades prioritarias y permanecerán abiertas, ¿cuándo puedo llevar a mi hijo a la Guardería?**

El reinicio de operaciones será gradual, ordenado y cauto determinado en función del riesgo epidemiológico cuando el semáforo a que hace referencia el *Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias*, publicado por la Secretaría de Salud en el Diario Oficial de la Federación, se encuentre en color verde.

En función de este Decreto, la Directora de la Guardería te notificará aproximadamente una semana antes del reinicio de operaciones.

- **¿Qué medidas estableció el IMSS en sus Guarderías para hacer frente al COVID-19?**

Se elaboraron lineamientos que el personal y las personas usuarias de las guarderías deben seguir de forma obligatoria para fortalecer las medidas de higiene, salud y limpieza de la totalidad de procesos que se realizan en los centros de atención infantil del Instituto desde el ingreso hasta la entrega de las niñas y niños, así como para reforzar

las acciones del filtro sanitario y los recorridos de saneamiento ambiental de forma que se identifiquen oportunamente casos de cualquier enfermedad transmisible en niños o adultos incluyendo COVID-19 y para dar la pauta al personal sobre qué hacer ante la presencia de un caso sospechoso de COVID-19 en la Guardería.

- **¿El IMSS hará pruebas para la detección de COVID-19 al personal de Guarderías para asegurar que no contagien a mi hijo?**

No. Aquellas personas con signos y síntomas sugestivos de infección por COVID-19 serán referidas al área médica para decidir si requiere de la prueba y para recibir la atención médica necesaria. Los lineamientos difundidos a las Guarderías del Instituto contemplan que el personal efectúe medidas de prevención obligatoria como la aplicación de gel en manos (excepto lactantes), desinfección de suelas de zapatos y toma de temperatura antes de ingresar a la unidad, pasar por el filtro sanitario con el Responsable de Fomento de la Salud; adicionalmente, las personas que se encuentren en contacto directo con las niñas y niños deberán utilizar de forma obligatoria cubrebocas y caretas o lentes de protección, que serán debidamente sanitizados o reemplazados, conforme a las especificaciones de uso.

- **¿Dónde puedo recoger los papeles de terminación del primer año de preescolar si la Guardería está cerrada?**

Podrás recoger estos documentos en la Guardería una vez que concluya la emergencia sanitaria.

- **¿Existe alguna alimentación especial para mi hijo(a) durante la emergencia sanitaria?**

Durante la emergencia sanitaria el niño o niña debe continuar con la dieta que habitualmente come, la cual debe ser sana, variada y suficiente. Te invitamos a consultar los menús para niñas y niños de menores de 1 año y los diseñados para aquellos en edad preescolar, publicados en el micrositio [Comunicación con Padres](#).

- **¿Una mujer infectada por COVID-19 puede seguir amamantando a su bebé?**

Si así lo desean, sí. No obstante, deben cuidar la higiene respiratoria mientras lo hacen, llevando una mascarilla siempre que alimente al bebé, lavándose las manos antes y después de tocarlo y limpiarlo. Si la madre no se siente lo suficientemente bien para amamantar a causa del virus o de otras complicaciones, puede extraerse la leche y dársela con cuchara o jeringa. Es importante señalar que en las localidades donde se reinicien labores de acuerdo con las recomendaciones de la autoridad sanitaria federal y estatal, los lactantes que tengan antecedente de convivencia con un adulto con COVID-19, no podrán acudir a la guardería hasta contar con alta médica.

- **¿Se debe seguir una higiene especial de alimentos durante la emergencia sanitaria por COVID-19?**

En la actualidad no hay pruebas que asocien los alimentos o los envases de los alimentos con la transmisión de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Como siempre, la higiene adecuada (lavado de manos con agua y jabón, lavado de frutas y verduras con agua limpia, etcétera) es importante al manipular alimentos para prevenir enfermedades.

- **A mi hijo ya le toca la aplicación de una de sus vacunas, pero no lo quiero llevar a la unidad médica por prevención. ¿Qué puedo hacer para que regresando a la Guardería lo reciban?**

La Directora de la Guardería le notificará con oportunidad el reinicio de actividades, por lo que deberá aprovechar los días previos al reinicio de las mismas, para poner al corriente el esquema de vacunación que le corresponda a su hijo de acuerdo a la edad. Es importante considerar que el no contar con la vacuna contra la influenza, por encontrarnos fuera de la temporalidad establecida para su aplicación (octubre-marzo), no se considerará obstáculo para asistir a la guardería, tampoco aquellos casos en que la no aplicación de una vacuna responda a falta de biológico en las Unidades Médicas o por recomendación médica al concurrir alguna condición de salud.

- **Una vez que se reestablezca el servicio, ¿qué medidas se tomarán para garantizar que mi hijo esté seguro?**

La totalidad de guarderías del Instituto deberán llevar a cabo de manera obligatoria, una revisión minuciosa de sus instalaciones días antes de reiniciar operaciones, de forma que todos los servicios básicos y de seguridad se encuentren verificados y en condiciones de óptimo funcionamiento e higiene antes de recibir a las niñas y niños. Adicionalmente, a través de la observancia estricta de los lineamientos diseñados expofeso por un equipo multidisciplinario que comandan especialistas en pediatría y salud pública, el personal y las personas usuarias de las guarderías deberán seguir las medidas establecidas para fortalecer las medidas de higiene, salud y limpieza de la totalidad de procesos que se realizan en los centros de atención infantil del Instituto, desde el ingreso hasta la entrega de las niñas y niños, así como aquellas implementadas para reforzar las acciones del filtro sanitario. Durante la estancia de las niñas y los niños, el personal Responsable de Fomento de la Salud efectuará recorridos de saneamiento ambiental periódicos para identificar oportunamente casos de cualquier enfermedad transmisible en niños o adultos incluyendo COVID-19 e iniciar de inmediato los protocolos establecidos por el área médica institucional y la autoridad sanitaria local ante la presencia de un caso sospechoso de COVID-19 en la Guardería.

- **¿Qué sucederá si hay un brote de COVID-19 en una Guardería?**

Si a pesar de las medidas de prevención instauradas a la entrada de las Guarderías, durante los recorridos de saneamiento ambiental que el personal Responsable de Fomento de la Salud debe realizar de forma obligatoria todos los días, se identifica a un niño, niña o a personal de la guardería, con fiebre o síntomas de enfermedad transmisible—incluyendo COVID-19—se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a. Aislar al niño o adulto en el Área de Fomento de la Salud para su manejo inicial en tanto se efectúe la atención médica que corresponda por signos y síntomas de enfermedad o atención de urgencia.
- b. Notificar inmediatamente al responsable de la vigilancia epidemiológica de la UMF que apoya a la guardería en todas las acciones para la promoción y fomento de la salud de las niñas y niños, para dar inicio con las medidas de contención de un probable brote. Notificación inmediata al trabajador usuario respecto a la condición de salud identificada en la niña o niño.
- c. Informar a las madres, padres o personas responsables de los niños de la sala, sobre la incidencia de salud que está ocurriendo y de las medidas que se habrán de implementar en caso de aumentar el número de casos.
- d. Aislar la sala en la que se haya identificado al caso sospechoso; las niñas y niños en aislamiento no podrán compartir juguetes y material didáctico los unos con los otros, ni compartir alimentos, bebidas y utensilios para comer.
- e. Dar seguimiento el estado de salud de los niños de la sala por parte del Departamento de Guarderías estatal y el área médica institucional.
- f. Suspender la rotación de personal.

[<< Regresar a Inicio](#)

Capacitación y comunicación en línea

- **Vi que tienen cursos específicos sobre COVID-19. ¿Dónde me puedo inscribir? ¿Cuánto cuesta?**

Ingresa a [CLIMSS](#) y localiza el botón **Regístrate**, ingresa los datos solicitados, después de registrarte recibirás un correo con las instrucciones para que actives tu cuenta. Nuestros cursos son gratuitos todo el año y están disponibles para toda la población.

- **¿Puedo acceder a otros cursos o únicamente a los de COVID-19?**

Puedes acceder a todos los cursos. Para consultar todos los cursos en los que puedes participar, ingresa a climss.imss.gob.mx, o bien, inicia sesión y consulta la opción Oferta Disponible.

- **¿Puedo acceder si soy persona adulta mayor?**

Nuestros cursos están diseñados para que puedan ser tomados por cualquier persona de cualquier edad.

- **¿Cómo accedo al curso?**

Para poder ingresar a tu curso sigue estos pasos:

1. Ingresa a CLIMSS.
2. Inicia sesión con tu usuario y contraseña.
3. Selecciona la opción Oferta Disponible.
4. Inscríbete al curso de tu elección.

5. Abre el curso e inicia tu navegación.

- **¿Cómo obtengo la constancia de un curso en línea CLIMSS?**

Ingresa desde un equipo de cómputo y realiza los siguientes pasos

1. Ingresa a CLIMSS.
2. Inicia sesión.
3. Ingresa al curso.
4. Una vez dentro, presiona Ctrl + F5.
5. Selecciona el botón Descargar Constancia.
6. Sigue los pasos para la descarga.

- **Hay un error en mi nombre, ¿qué hago?**

Para poder modificar tus datos personales, escríbenos a climss@imss.gob.mx con los siguientes datos:

- Nombre(s).
- Primer apellido.
- Segundo apellido.
- Correo de registro.
- CURP.

- **No recibí el correo de confirmación de registro.**

Si no puedes ver el correo de confirmación de registro, realiza los siguientes pasos:

1. Verifica tu bandeja de entrada y SPAM.
2. Ingresa a [CLIMSS](#) y ubica el botón Inicio de Sesión.
3. Una vez que te encuentres en la pantalla de inicio de sesión ubica la opción ¿Olvidaste tu contraseña?
4. Ingresa el correo electrónico con el que te registraste.
5. Recibirás un correo con las instrucciones.

- **Cuando me registro aparece la leyenda CURP registrado.**

Si esto sucede quizá se deba a un error de dedo en tu registro. Realiza los siguientes pasos:

1. Ingresa a CLIMSS y ubica el botón Inicio de Sesión.
2. Una vez que te encuentres en la pantalla de inicio de sesión ubica la opción ¿Olvidaste tu contraseña?
3. Ingresa el correo electrónico con el que te registraste.
4. En caso de que aparezca el mensaje de que no estás registrado, envía tu CURP al correo climss@imss.gob.mx, solicitando la baja de tu registro para que puedas registrarte nuevamente.

- **¿Dónde puedo conseguir información veraz y útil durante la contingencia? ¿Puedo hacer uso de ella?**

Utiliza únicamente fuentes oficiales como la [Organización Mundial de la Salud](#), la [Secretaría de Salud](#) o el [IMSS](#). En estas páginas encontrarás información útil sobre la prevención, síntomas, así como servicios oficiales. Toda la información es de acceso público, así que puedes compartirla con tu familia y amistades.

[<< Regresar a Inicio](#)

Velatorios

- **¿Los Velatorios IMSS son para uso exclusivo de sus trabajadores?**

No, los 18 velatorios IMSS a lo largo del país están disponibles para toda la población, con independencia de su derechohabiencia.

- **¿Está operando con normalidad el servicio de Velatorios durante la contingencia?**

Todos los Velatorios continúan operando, aplicándose las medidas preventivas emitidas por las distintas autoridades federales, estatales y del propio Instituto para evitar contagios por COVID-19.

- **¿Puedo hacer uso del servicio de velatorios por el deceso de algún familiar por causa del nuevo coronavirus (COVID-19)?**

Sí. Será necesario que al contratar el servicio de velatorios informes al personal de las instalaciones que tu familiar tuvo síntomas o fue un caso confirmado de COVID-19, para que nuestro personal pueda tomar las medidas adecuadas. Asimismo, será importante preguntar los servicios que se encuentran disponibles conforme a las disposiciones federales, estatales o del propio Instituto.

- **Un servicio disponible es la velación en domicilio, ¿es posible realizarla para un familiar fallecido por COVID-19?**

Si bien a nivel federal no existe la prohibición, algunas entidades ya han emitido lineamientos que limitan este tipo de servicios, por lo que deberás preguntar qué servicios están disponibles directamente en el Velatorio.

En caso de realizarse este tipo de servicio, será necesario que, al momento de contratarlo, informes que tu familiar tuvo síntomas o fue un caso confirmado de COVID-19 para que nuestro personal pueda tomar las medidas adecuadas. Asimismo, será importante acatar las instrucciones del personal del Velatorio IMSS.

- **Mi familiar fallecido por COVID-19 es de otra ciudad, ¿se puede contratar aún el servicio de traslado a nivel nacional?**

Si bien a nivel federal no existe la prohibición de estos servicios, algunas entidades ya han emitido lineamientos que los limitan, por lo que deberás preguntar qué servicios están disponibles directamente en el Velatorio.

En caso de realizarse este tipo de servicio, será necesario que al contratar informes que tu familiar tuvo síntomas o fue un caso confirmado de COVID-19, para que nuestro personal pueda tomar las medidas adecuadas. Asimismo, será importante acatar las instrucciones del personal del Velatorio IMSS.

- **¿Qué medidas de seguridad se están aplicando en los Velatorios para evitar el contagio de COVID-19 al personal?**

Entre las medidas que hemos aplicado destaca la colocación de filtros sanitarios al ingreso, la obligatoriedad del lavado de manos y respeto de la sana distancia de 2 metros, tanto en las salas de velación así como en las áreas comunes. De igual manera, se realiza la limpieza y desinfección constante de las diversas áreas del Velatorio. Además, tanto el personal mortuario como de la funeraria usa equipo de protección personal para evitar un posible contagio.

- **¿Se lleva a cabo el mismo procedimiento para decesos de COVID-19 y para los decesos por otras causas?**

No, los decesos por COVID-19 cuentan con un protocolo específico que incluye el uso de equipo de protección por parte del personal, así como con procesos específicos en el manejo de los cadáveres. Por eso es importante que informes al personal del Velatorio, al momento de contratar, si tu familiar contaba con síntomas por COVID-19.

- **¿Hay personal y/o equipo especialmente designado para la atención de servicios por decesos debidos a COVID-19?**

Se trata del mismo personal que hace uso de equipo específico de protección personal y sigue las medidas de seguridad proporcionadas por las autoridades de salud.

- **¿Qué medidas se están aplicando para evitar el contagio durante la velación?**

Al estar en lugares confinados, se están aplicando medidas para prevenir el contagio del nuevo coronavirus, como la desinfección recurrente de espacios. Además, se ha colocado alcohol en gel a 70% en puntos estratégicos para su aplicación a dolientes, personas usuarias y trabajadores.

Hay otras recomendaciones que tú y tu familia pueden seguir: solicita a familiares que tengan síntomas que permanezcan en casa; solicita que niñas, niños, mujeres embarazadas o personas mayores de 65 años no asistan al velorio; recibe o da el pésame sin contacto directo. Sigue, en todo momento, las indicaciones del personal del Velatorio IMSS.

- **Veo en las noticias que se limita el número de personas que pueden entrar al velatorio, ¿esto también aplica en los Velatorios IMSS?**

El gobierno federal, estatal y el propio Instituto incentivan la práctica de sana distancia con el objetivo de prevenir y evitar contagios por el nuevo coronavirus, por lo que resulta necesario acatar las instrucciones del personal del Velatorio.

- **¿Es verdad que las personas fallecidas por COVID-19 deben ser cremadas?**

No es necesario, las personas fallecidas pueden ser inhumadas (sepultadas) o cremadas.

En cualquier caso, al momento de contratar el servicio debes informar que tu familiar tuvo síntomas o fue un caso confirmado de COVID-19, para que nuestro personal pueda tomar las medidas adecuadas. Asimismo, será importante acatar las instrucciones del personal del Velatorio IMSS.

- **¿Existen facilidades de pago por los servicios?**

Actualmente se puede pagar con tarjeta de crédito, débito y efectivo. Si la persona fallecida es asegurada o pensionada del IMSS puedes solicitar [Ayuda para Gastos de Funeral](#). Si actualmente trabajas o te jubilaste del IMSS contamos con el Vale Paritaria, que te permitirá ir pagando poco a poco, ya sea a 24 quincenas o 12 meses.

[<< Regresar a Inicio](#)

Centros Vacacionales y Unidad de Congresos “Siglo XXI”

- **¿Qué sucederá con las reservaciones que ya tengo pagadas en alguno de sus Centros Vacacionales para el periodo de la Jornada Nacional de Sana Distancia?**

Podrán solicitar el diferimiento de fechas o la cancelación de la reservación.

- **¿Es posible obtener el reembolso de la reservación si no puedo/deseo hacer uso del servicio en otra fecha?**

Sí.

- **¿Cómo obtengo el reembolso de los eventos que estaban reservados y que ya no se llevaron a cabo por la suspensión de servicios?**

Será necesario solicitar la cancelación por correo electrónico para que le indiquen la documentación necesaria para realizar el trámite.

- **En caso de fallecimiento del titular de la compra o reserva de algún servicio durante la contingencia, ¿quién puede dar continuidad a sus asuntos y bajo qué procedimientos?**

En el caso de personas morales, puede dar seguimiento quien tenga facultades de decisión dentro de su acta constitutiva. En el caso de personas físicas, puede hacerlo un familiar directo.

- **Durante la contingencia, ¿puedo hacer reservaciones para fechas posteriores a la Jornada Nacional de Sana Distancia? ¿Cómo puedo contactarlos?**

Lamentablemente no, ya que los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos se encuentran cerrados hasta nuevo aviso. Puedes mantenerte en contacto a través de redes sociales para conocer cuándo se reiniciarán los servicios.

- **Si tengo programado algún curso o capacitación en la Unidad de Congresos, ¿quién me informará sobre su reprogramación pasada la contingencia?**

Será necesario contactar directamente al organizador del evento con quien realizó su inscripción.

[<< Regresar a Inicio](#)

Centros de Seguridad Social

- **Pagué la inscripción a un curso que se estaba por iniciar, ¿se hará válido mi pago más adelante?**

Sí. El IMSS, a través de la Coordinación de Bienestar Social, está obligado a prestar el servicio una vez realizado el cobro y ya que la situación lo permita.

- **Asistía a un curso que no pude completar por el cierre de las instalaciones, ¿cómo puedo reprogramar las horas faltantes más adelante? ¿cuál es el procedimiento?**

Cuando pase la contingencia, la Unidad Operativa correspondiente (Centro de Seguridad Social, Centro Artesanal, Unidad Deportiva, etcétera) te indicará cómo se impartirán las actividades que fueron interrumpidas por esta situación atípica.

- **Como parte de mi receta médica, recibí actividades en el centro, ¿cómo puedo garantizar mi recuperación, aunque no asista a los cursos que fueron recomendados por el personal médico?**

Para que puedas continuar con el proceso de recuperación desde tu casa, te recomendamos visitar la plataforma climss.imss.gob.mx, donde existe un listado de cursos en línea a los que podrás inscribirte. Estos cursos en línea promueven la adopción de estilos de vida activa y saludable y están orientados a la práctica del ejercicio físico, la alimentación saludable y otros aspectos psico-emocionales que puedes tomar en cuenta como parte del tratamiento médico. En particular, te recomendamos los siguientes cursos:

- El ABC de la obesidad.
- Cuidando tu corazón.
- Preparación para el retiro laboral (específicamente el primer módulo).

Asimismo, es importante que continúes con la práctica de los ejercicios que te hayan indicado, sin correr ningún tipo de riesgo y, si es necesario, solicitando apoyo a un familiar.

[<< Regresar a Inicio](#)

Sistema Nacional de Tiendas SNTSS-IMSS

- **¿Siguen abiertas las Tiendas IMSS para la compra de víveres durante la contingencia?**

Sí, las Tiendas IMSS siguen operando en sus horarios regulares para asegurar el abasto durante la contingencia.

- **¿Qué medidas de seguridad se están aplicando en las Tiendas para evitar el contagio por COVID-19 entre trabajadores y/o compradores?**

Se han reforzado las medidas de higiene y limpieza: se limpia sistemáticamente el mobiliario (como anaqueles y carritos) y se aplica alcohol en gel al ingresar a las tiendas. Puedes consultar estas y otras medidas implementadas en los carteles colocados al interior de las Tiendas, con las indicaciones a seguir.

- **¿Las Tiendas IMSS son de uso exclusivo para su personal trabajador?**

No, las tiendas están abiertas para toda la población independientemente de su afiliación.

- **¿Se pueden hacer compras en línea en las Tiendas IMSS como en otras cadenas de supermercado?**

Lamentablemente, no. Trabajamos para evitar contagios al interior de la tienda para que tu experiencia sea segura.

- **¿Se siguen emitiendo los vales para Tiendas IMSS durante la contingencia?**

No es un vale, es un documento expedido por el SNTSS a los trabajadores, jubilados y pensionados del IMSS para la compra de artículos a crédito sin intereses, cuyo pago se realiza mediante descuento vía nómina.

- **¿Hay venta a meses sin intereses durante la contingencia?**

No, en el Sistema Nacional de Tiendas se proporcionan créditos por víveres y de línea blanca los cuales son expedidos por el SNTSS y está sujeto a la capacidad de crédito del trabajador, pensionado y/o jubilado del IMSS, los cuales se descuentan vía nómina.

- **¿Hay farmacia dentro de las Tiendas IMSS?**

No contamos con farmacia.

- **¿Hay algún beneficio o promoción dentro de las Tiendas por ser trabajador IMSS?**

Como persona trabajadora, jubilada o pensionada del IMSS tienes la posibilidad de recibir un descuento quincenal de 50% en los primeros \$100 pesos de compra.

[<< Regresar a Inicio](#)