

**PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS
SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
2014 – 2018**

INFORME DE AVANCE Y RESULTADOS 2018

**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS
SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO**

INDICE

MARCO NORMATIVO	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
AVANCE Y RESULTADOS	6
Objetivo 1. Fortalecer la red de servicios y cobertura en materia de seguridad social para incrementar la protección y el bienestar de las personas	6
Estrategia 1.1 Mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente.....	6
Estrategia 1.3 Garantizar la protección en materia pensionaria a los derechohabientes durante su vida laboral, retiro y muerte.....	7
Estrategia 1.4 Incrementar la eficiencia en el esquema de pensiones.....	7
Resultados de los indicadores del Objetivo 1.....	9
Objetivo 2. Brindar acceso efectivo y oportuno a servicios de salud con calidad y calidez	10
Estrategia 2.1 Ajustar modelos de promoción de la salud y prevención de enfermedades.....	10
Estrategia 2.2 Impulsar el otorgamiento de servicios de salud a la población derechohabiente con calidad y calidez .	11
Estrategia 2.3 Fortalecer y expandir capacidades de infraestructura y de recursos humanos del Instituto.	11
Estrategia 2.4 Supervisar la calidad clínica.....	13
Estrategia 2.5 Mejorar la experiencia del derechohabiente.....	13
Resultados de los indicadores del Objetivo 2.....	15
Objetivo 3. Consolidar la prestación de servicios sociales y culturales en favor de la equidad, la inclusión y el desarrollo integral de los derechohabientes	16
Estrategia 3.1 Articular políticas que atiendan cada etapa del ciclo de vida de la población.....	16
Estrategia 3.2 Proteger los derechos de las personas con discapacidad.....	17
Estrategia 3.3 Optimizar los servicios de turismo social.....	17
Estrategia 3.5 Reorientar el modelo operativo de abasto para cumplir con su misión social y equilibrio financiero.....	17
Estrategia 3.6 Promover acciones y funciones que garanticen la igualdad de género.....	17
Estrategia 3.7 Conservar un enfoque de derechos humanos y no discriminación	18
Resultados de los indicadores del Objetivo 3.....	19
Objetivo 4. Contribuir al mejoramiento continuo en las prestaciones económicas del derechohabiente para incidir en la formación de un patrimonio familiar	20
Estrategia 4.1 Implementar mejoras en la operación de créditos hipotecarios	20
Estrategia 4.2 Abatir el rezago habitacional	20
Estrategia 4.4 Aumentar el acceso a préstamos personales.....	20
Resultados de los indicadores del Objetivo 4.....	22
Objetivo 5. Garantizar la eficiencia y sostenibilidad del Instituto para cumplir íntegramente con los seguros, prestaciones y servicios de los derechohabientes	23
Estrategia 5.1 Mejorar la transparencia y rendición de cuentas mediante el acceso a la información, la participación ciudadana y las TIC	23
Estrategia 5.2 Incrementar la eficiencia operativa del Instituto.....	23
Estrategia 5.3 Crear incentivos para gestionar el desempeño.	25
Estrategia 5.4 Reorientar el modelo operativo y la estrategia de comercialización relacionada con el abasto de mercancías de consumo y medicamentos hacia su misión social	25
Estrategia 5.5 Evaluar, rediseñar e implementar la agenda digital del Instituto.....	25
Resultados de los indicadores del Objetivo 5.....	27
ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES	28
GLOSARIO	37
SIGLAS Y ABREVIATURAS	38

MARCO NORMATIVO

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en el numeral 32 del Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de junio de 2013, el cual enuncia que:

“Las dependencias y entidades deberán difundir y publicar en sus páginas de Internet, los programas a su cargo, al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Asimismo, deberán publicar dentro del primer bimestre de cada año, en el mismo medio electrónico, los logros obtenidos de conformidad con los objetivos, indicadores y metas definidos en los programas”.

RESUMEN EJECUTIVO

En el último año del Programa Institucional 2014 – 2018, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado presenta el *Informe Avance y Resultados 2018*, que tiene como propósito describir los logros más relevantes del periodo del 1 de enero al 30 de noviembre del año en mención. Dichos logros son resultados de las acciones realizadas en alineación con los objetivos institucionales de satisfacer el bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, y de otorgar seguros, prestaciones y servicios, con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

El *Informe de Avance y Resultados 2018* describe los logros derivados de los cinco Objetivos Institucionales establecidos en el Programa Institucional 2014 – 2018, así como el avance respecto a las metas de los ocho indicadores institucionales, que permiten contar con una medida cuantitativa de los avances obtenidos en los 11 meses de 2018 y servir como base para el planteamiento de los retos que establecerá la nueva administración del Instituto. Entre los principales logros obtenidos resaltan los siguientes:

Con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente, el Instituto cuenta con 173 Avaluos Ciudadanos en 138 Unidades Médicas, cuyo objetivo es captar la opinión de los derechohabientes, sobre los servicios de salud para generar propuestas de mejora, en 2018, estos avaluos establecieron 350 compromisos, de los cuales se cumplieron 219. Adicionalmente, el Programa Usuario Simulado detectó áreas de oportunidad de tipo operativo, de gestión y estratégicas, las cuales permitieron generar 637 compromisos de mejora.

El ISSSTE también cuenta con 239 Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente-Oficina Virtual, en todo el territorio nacional, los cuales captaron 21,131 opiniones y proporcionaron 3,745,253 orientaciones. Asimismo, mediante los Buzones de Opinión se atendieron 1,616,824 orientaciones, y a través del Programa de Audiencias Públicas se captaron 591 opiniones y se otorgaron 10,624 orientaciones. De igual manera, los Módulos Itinerantes contabilizaron 1,835 opiniones y 151,196 orientaciones.

Para garantizar la protección en materia pensionaria a los derechohabientes durante su vida laboral, retiro y muerte el PENSIONISSSTE mantuvo la comisión más baja del mercado al pasar de 0.92% en 2015 a 0.85% para 2018. Además, El Fondo obtuvo la segunda posición en la Industria por aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario con una participación del 24.5% y distribuyó 589 millones de pesos por concepto remanente de operación. Este

beneficio tiene componentes solidarios por lo que permite favorecer a los trabajadores que cotizan con menos de cuatro salarios mínimos.

En noviembre de 2018 el Fondo de Pensiones, depositó 28.6 millones de pesos a 1,70,826 cuentas, derivado del “Esquema de Compensación” con base en el rendimiento de las SIEFORE, esta cifra representó el 2% del total de ingresos por cuenta individual registrados de enero a octubre de 2018.

Con el propósito de ajustar modelos de promoción de la salud y prevención de enfermedades, el ISSSTE brindó 184,155 consultas de nutrición en las que se fomentó la adopción de estilos de vida más saludables, mediante una alimentación correcta y una activación física adecuada para mejorar la calidad de vida y evitar enfermedades y muertes prematuras.

El programa Manejo Integral de Diabetes por Etapas (MIDE), coloca al ISSSTE a la vanguardia en el control preventivo de la diabetes, al realizar pruebas de control de hemoglobina glucosilada y de detección de principales complicaciones del padecimiento en 185 unidades médicas de primer nivel de atención, incrementando la cobertura y atención a la derechohabiencia con diabetes con la incorporaron 53,891 pacientes.

Para mejorar el estado de salud y la perspectiva de vida de los adultos mayores, se otorgaron 335,405 consultas gerontológicas en 110 módulos gerontológicos implementados en las 35 delegaciones del ISSSTE y se realizaron 424,457 terapias físicas a 77,017 pacientes a través de las Áreas de Apoyo Funcional, donde se atienden padecimientos músculo - esqueléticos sencillos, con equipo básico en rehabilitación.

En materia de prevención de enfermedades, el Instituto aplicó 89,035 dosis de la vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (VPH); para la detección de enfermedades crónico - degenerativas, se realizaron 11,912,472 pruebas, lo que corresponde a una tasa de 58,132 pruebas aplicadas por cada 100,000 derechohabientes; para la detección del cáncer de mama, se aplicaron 380,660 exploraciones clínicas de mama en mujeres mayores de 25 años y se realizaron 107,035 mastografías en mujeres de 40 a 69 años.

Para la detección oportuna de cáncer cérvico - uterino, se realizaron 285,003 pruebas de Papanicolaou y se llevaron a cabo 101,684 pruebas de determinación de Virus del Papiloma Humano (VPH); y para la detección de cáncer de próstata, en el ISSSTE se realizaron 281,339 cuestionarios de riesgos prostáticos, 262,127 pruebas rápidas para determinación de antígeno prostático y 19,634 exploraciones digitales rectales para detección de cáncer de próstata.

El ISSSTE realizó la segunda edición de la Campaña “Febrero, mes de la Salud del Hombre 2018” que promueve la prevención de cáncer de próstata y enfermedades crónico-degenerativas como diabetes e hipertensión, además de incentivar la detección oportuna de cáncer de testículo, considerado uno de los principales padecimientos entre la población masculina en el rango de edad de los 15 y 40 años en México.

Para impulsar el otorgamiento de servicios de salud a la población derechohabiente con calidad y calidez, el Instituto cumplió con 25 líneas de acción de las 31 asignadas del Programa Nacional de Derechos Humanos (PNDH) 2014-2018. Así mismo, cumplió con 13 líneas de las 29 del Programa Nacional para las Igualdad y No Discriminación 2014-2018 (Pronaid). En 2018, el ISSSTE contó con una red de 71 Enlaces de Derechos Humanos en las unidades administrativas y médicas a nivel nacional.

Se favoreció el abasto de medicamentos y material de curación mediante el mecanismo de contratos abiertos, que permiten solicitar la entrega de insumos de acuerdo con las necesidades del ISSSTE, así como abastecimiento simultáneo que permite manejar un rango mínimo y máximo de existencias de insumos para la salud y diversas opciones de proveedores.

Por este mecanismo, en el período 2013-2018, el ISSSTE registró un ahorro acumulado de 4,688.4 millones de pesos, de los cuales 674.4 millones corresponden al ejercicio 2013, 1,040 millones a 2014, 959 millones a 2015, 537 millones a 2016, 731 millones a 2017 y 747 millones corresponden a 2018.

Se fortaleció el Sistema Integral de Abasto de Medicamentos (SIAM), 882 unidades médicas en los tres niveles de atención son usuarias efectivas de este sistema. Estas unidades registran el nombre y cantidad de piezas de medicamentos, también se resguarda los datos del paciente y del médico tratante, a través de los módulos del Control en el Surtimiento de Medicamentos en el ISSSTE y el de Receta Colectiva, estos módulos registraron al 30 de noviembre de 2018, 34,515,308 recetas.

Para el otorgamiento de los servicios de salud curativa bajo los principios de oportunidad, equidad, eficacia, calidad y capacidad resolutive, el ISSSTE implementó el sistema *Triage* en los servicios de urgencias, cuyo objetivo es priorizar la atención de pacientes con urgencias reales, para reducir tiempos de espera y disminuir tasas de mortalidad. En 2018, el *Triage* registró un promedio de espera para ingresar a la valoración de 15.7 minutos, y una valoración en *Triage* con promedio de 3.1 minutos de duración.

El Fondo de la Vivienda del ISSSTE (FOVISSSTE), implemento acciones de mejora en la operación de créditos hipotecarios, por ejemplo, dio continuidad a la aplicación del Sistema de Puntaje como mecanismo transparente,

eficiente y justo para la priorización de las solicitudes de créditos de vivienda.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, en el FOVISSSTE se formalizaron 45,317 créditos de vivienda que derivan en una derrama económica de 31,206.4 millones de pesos. Del total de créditos, 24,465 se formalizaron para vivienda nueva por un monto de 16,695.5 millones de pesos y 20,852 créditos correspondieron a los ministrados para vivienda usada y mejoramiento por 14,510.9 millones.

Con el propósito de focalizar la oferta crediticia en beneficio de grupos sociales prioritarios, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el FOVISSSTE apoyó a las jefas de familia con la formalización de 7,821 créditos por un monto de 5,378 millones de pesos y benefició a jóvenes menores de 29 años con 5,586 financiamientos con una derrama económica 3,339 millones de pesos.

Adicionalmente, FOVISSSTE favoreció a las personas con discapacidad al conceder 1,164 créditos a la vivienda por un monto de 844 millones de pesos; formalizó 2,471 créditos a la vivienda para derechohabientes de más de 60 años, con una derrama económica de 1,920 millones de pesos; y en colaboración con la Comisión Nacional de Seguridad, se benefició a 668 elementos de Seguridad Pública con créditos por un monto de poco más de 624 millones de pesos.

El Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet del ISSSTE amplió su cobertura al pasar de 258 unidades médicas en 2017 a 278 unidades en 2018, en beneficio de más de 10.5 millones de derechohabientes del Instituto, con este sistema se llega al 83% de la población derechohabiente beneficiada.

El presupuesto asignado a los proyectos de investigación en 2018 fue de 31.7 millones de pesos, con el cual se financiaron 28 proyectos de investigación básica y clínica, en temas tales como ingeniería genética en células T, análisis de oncogénicos de mutaciones, diseño de paneles de utilidad diagnóstica, entre otros.

AVANCE Y RESULTADOS

Objetivo 1. Fortalecer la red de servicios y cobertura en materia de seguridad social para incrementar la protección y el bienestar de las personas

Para fortalecer los servicios y la cobertura en materia de seguridad social, el ISSSTE implementó estrategias con el propósito de contribuir a la cobertura universal de servicios de seguridad social, garantizar con eficiencia, la protección en materia pensionaria a los derechohabientes durante su vida laboral, retiro y muerte, todo ello con niveles altos de satisfacción por parte de los beneficiarios.

Resultados

Estrategia 1.1 Mejorar los niveles de satisfacción del derechohabiente.

Esta estrategia busca ajustar los modelos de atención del Instituto, para lo cual, PENSIONISSTE fortaleció su estrategia de inversión diversificando su cartera, la cual busca un equilibrio en los diferentes activos para optimizar los riesgos y maximizar los rendimientos.

Se brindaron 1,500,091 servicios a través de distintos canales utilizados por el PENSIONISSTE para proporcionar servicios monetarios, no monetarios, de consulta y de actualización de datos^{1/}, este resultado fue superior en 5.3% a los servicios proporcionados en 2017 (1,424,021). En total se atendieron 383,631 trabajadores en estos once meses, tanto en los centros de atención como en los módulos itinerantes.

El PENSIONISSTE cuenta con dos portales de información que están al alcance de los cuentahabientes: uno en gob.mx y otro comercial^{2/}; ambos registraron 372,673 y 777,108 visitas respectivamente. Estos portales se han convertido en un medio recurrente donde el Fondo difunde información de apoyo a los trabajadores.

^{1/} Se define como servicios monetarios a todos aquellos en donde se da una disposición de recursos. Los no monetarios son los catalogados como: unificación de cuentas y/o recursos; modificación de datos, registro y traspasos de cuentas. Consultas y actualizaciones son los servicios que se refieren a solicitudes de estados de cuenta, consultas, orientación y emisión de folio de aviso de traspaso.

En las instalaciones del Fondo de Pensiones, se realizó el programa piloto “PENSIONISSTE en tu Dependencia”, en el que se atendieron a 323 empleados. Este programa será replicado en otras Dependencias Gubernamentales.

Con el fin de promover el trato digno hacia los usuarios de los servicios, mejorar y elevar la calidad del entorno laboral, el PENSIONISSTE, dio continuidad al Programa Institucional “Trato para un Buen Trato”.

Adicionalmente, PENSIONISSTE contribuyó en la actividad productiva nacional incrementando la inversión en instrumentos estructurados y Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces (FIBRAS).

El Instituto cuenta con 173 Avales Ciudadanos en 138 Unidades Médicas de 27 entidades federativas^{3/}, 13 avales se sumaron en el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018. El Aval Ciudadano es una persona que a título individual o como miembro de la sociedad civil, de manera voluntaria, capta la opinión de los derechohabientes, sobre los servicios de salud, genera propuestas de mejora y así contribuye a mejorar el trato digno en los servicios.

Los Avales Ciudadanos realizaron 34,246 encuestas entre los derechohabientes y familiares, con los resultados se generaron 1,044 sugerencias de mejora en los indicadores que mide el programa, como son trato, tiempo de espera, surtimiento de medicamentos, instalaciones, infraestructura e información médico paciente. Del total de sugerencias, se establecieron 350 compromisos, de los cuales que se cumplieron 219.

Mediante el Programa Usuario Simulado se detectaron 318 áreas de oportunidad de tipo operativo, 290 de gestión y 29 estratégicas, con éstas se generaron 637 compromisos de mejora, derivados de 779 visitas realizadas a 319 unidades prestadoras de servicios adscritas a las delegaciones regionales norte, oriente, poniente y sur, y a las delegaciones estatales de Morelos, Guanajuato, Hidalgo, Estado de México, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Tlaxcala, el CMN “20 de Noviembre”, PENSIONISSTE y FOVISSSTE.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE contó con 239 Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente-Oficina Virtual, en todo el territorio nacional, atendidos por 344 agentes de información, quienes captaron un total de 21,131 opiniones y

^{2/} www.gob.mx/pensionisste y www.pensionisste.gob.mx/comercial.html.

^{3/} Aguascalientes, Campeche, Chihuahua, Coahuila de Zaragoza, Colima, Ciudad de México, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.

proporcionaron 3,745,253 orientaciones. Asimismo, mediante los Buzones de Opinión se atendieron 1,616,824 orientaciones, y a través del Programa de Audiencias Públicas se captaron 591 opiniones y se otorgaron 10,624 orientaciones.

De igual manera, los Módulos Itinerantes contabilizaron 1,835 opiniones y 151,196 orientaciones. Por su parte, los 138 Enlaces de Urgencias del ISSSTE proporcionaron una atención de vinculación, acompañamiento e información a 966,866 familiares de derechohabientes en 88 unidades médicas a lo largo del país.

Estrategia 1.3 Garantizar la protección en materia pensionaria a los derechohabientes durante su vida laboral, retiro y muerte

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, PENSIONISSSTE, continuó su tarea de administrar e invertir los recursos de las cuentas individuales de manera responsable y eficiente con un claro compromiso de maximizar el ahorro pensionario de sus cuentahabientes y, por ende, su tasa de reemplazo, logrando un crecimiento en 2018 de 4.5% en los activos administrados por cuenta individual, 195,989 millones de pesos,

PENSIONISSSTE mantuvo la comisión más baja del mercado al pasar de tener una comisión de 0.92% en 2015 a 0.85% para 2018, sin afectar su viabilidad financiera. Adicionalmente, obtuvo la segunda posición en la Industria por aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario con una participación del 24.5% y distribuyó 589 millones de pesos por concepto remanente de operación.

PENSIONISSSTE estableció un esquema de compensación al cuentahabiente con base en el rendimiento de las SIEFORE depositando en noviembre 28.6 millones pesos repartidos entre 1,170,826 cuentas individuales de las SIEFORE Básica de Pensiones y SIEFORE Básica 4^{4/}.

El PENSIONISSSTE desarrolló actividades en materia de educación financiera para sensibilizar a sus cuentahabientes y público en general, impartió la segunda edición del curso en línea "Finanzas para Jóvenes", a través de la Plataforma en Línea México X que administra la Secretaría de Educación Pública, con una participación de 4,143 personas. En la Semana Nacional de Educación Financiera organizada por CONDUSEF impartió diferentes talleres de educación financiera a 8,179 visitantes.

Estrategia 1.4 Incrementar la eficiencia en el esquema de pensiones

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018 el PENSIONISSSTE fortaleció su estrategia de inversión

diversificando su cartera, con la que busca un equilibrio en los diferentes activos para optimizar los riesgos y maximizar los rendimientos.

Al respecto, PENSIONISSSTE invirtió el 50.1% de los recursos de los trabajadores en valores gubernamentales, 24.9% en valores privados, 8.4% en Certificados de Capital de Desarrollo (CECADES), 5.3% en renta variable nacional, 6.8% en renta variable internacional, 4.4% en Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces FIBRAS y 0.1% en deuda internacional.

En abril de 2018, el PENSIONISSSTE depósito 589 millones de pesos por concepto de remanente de operación entre 933 mil cuentahabientes, correspondiente al ejercicio fiscal de 2017. Este beneficio tiene componentes solidarios por lo que permite favorecer a los trabajadores que cotizan con menos de cuatro salarios mínimos a los Institutos de Seguridad Social. Ellos representan el 59% de los beneficiados y en su mayoría son trabajadores jóvenes que están iniciando su vida laboral.

Al cierre de noviembre de 2018, el Fondo de Pensiones alcanzó 2,104,390 cuentas individuales, con un resultado superior de 1.9% respecto al cierre de diciembre de 2017, en tanto que las cuentas SAR-ISSSTE sumaron 7,160,978 para un total de 9,265,368 de cuentas administradas, es decir, se adicionaron 45,254 cuentas netas.

Del total de las cuentas individuales, 1,534,232 corresponden a trabajadores cotizantes del ISSSTE y 570,158 a cotizantes del IMSS. Este resultado significó un incremento de 5.3% en las cuentas de los trabajadores al servicio del estado, que equivale a 77,462 cuentas netas adicionales a las registradas en diciembre de 2017.

Los recursos de los cuentahabientes administrados en las cinco SIEFORE, alcanzaron un saldo de 195,989 millones de pesos, 4.5% superior al nivel alcanzado en diciembre de 2017 por 187,637 millones de pesos.

Al cierre de noviembre de 2018, una de sus SIEFORE ocupó el tercer lugar con base al Indicador de Rendimiento Neto y otra el cuarto lugar. En el caso de los rendimientos nominales anualizados para el periodo enero a noviembre, dos de sus SIEFORE ocuparon segundo lugar y otra el tercero en la Industria.

Durante el período del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, PENSIONISSSTE se posicionó en segundo lugar en aportaciones de Ahorro Voluntario y Solidario con una participación del 24.5% del total de la industria, es la administradora que registró el mayor saldo de ahorro solidario invertido en SIEFORE con 13,797 millones de pesos, 16.5% superior a lo observado en noviembre de 2017 que fue de 11,838 millones de pesos. En el caso del

^{4/} Aprobado en la Sesión 1363 de Junta directiva del ISSSTE de fecha 26 de octubre de 2018.

ahorro voluntario el crecimiento fue de 19.0%, alcanzando un saldo de 3,467 millones de pesos.

Asimismo, en noviembre de 2018 el Fondo de Pensiones, depositó 28.6 millones de pesos a 1,70,826 cuentas, derivado del “Esquema de Compensación” con base en el rendimiento de las SIEFORE, esta cifra representó el 2% del total de ingresos por cuenta individual registrados de enero a octubre de 2018.

Como resultado del proceso de asignación y reasignación de trabajadores cotizantes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que lleva a cabo la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), el PENSIONISSSTE se vio beneficiado con 30,684 cuentas por un monto de 564.3 millones. Lo anterior es resultado de la política de reducción de comisiones, desempeño de sus SIEFORE y promoción de ahorro voluntario^{5/}.

Para dar a conocer la identidad del Fondo de Pensiones para posicionarlo entre los y futuros cuentahabientes, del 9 al 15 de julio de 2018, se difundió la campaña “La Guía T de PENSIONISSSTE dentro del Programa Anual de Comunicación Social 2018 del Instituto.

En materia de concesión de pensiones, al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE otorgó 56,274 nuevas pensiones, de las cuales 51,589 corresponden al Régimen de Sistema de Reparto, que equivalen a un monto de 5,519.3 millones de pesos y 4,685 pensiones al Régimen de Cuentas Individuales en beneficio de los derechohabientes elegibles de la República Mexicana.

^{5/} El proceso de asignación y reasignación de cuentas IMSS que lleva a cabo la CONSAR, se realiza cada año.

Resultados de los indicadores del Objetivo 1

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Posición promedio en la industria de las cuatro Siefores del PENSIONISSSTE (Anual)	100 (2013)	100	96.88	93.75	94.79	91.67	89.58	100

Nota:

- De acuerdo con el requerimiento, se registra el avance obtenido al 30 de noviembre de 2018. Para guardar congruencia con la metodología del indicador, y comparar la evolución cada 12 meses, los valores reportados en las variables 1,2,3,4,5 y 6 corresponden a datos del mes de noviembre de los últimos 6 años.

Objetivo 2. Brindar acceso efectivo y oportuno a servicios de salud con calidad y calidez

El ISSSTE se ha fijado como uno de sus objetivos el efectuar acciones que garanticen el acceso pleno a los servicios de salud con calidad, calidez, capacidad resolutoria y eficacia, para lo cual ha implementado estrategias orientadas a la promoción de la salud y prevención de enfermedades, a la calidad clínica y a la mejora de la experiencia del derechohabiente.

Resultados

Estrategia 2.1 Ajustar modelos de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

El ISSSTE tiene en operación el Programa de Prevención y Regresión del Sobrepeso y la Obesidad (PPRESYO), cuyo objetivo es desacelerar el incremento de la prevalencia del sobrepeso y obesidad en la población, a fin de evitar enfermedades y muertes prematuras a causa de estos problemas de salud.

A través del PPRESYO, el ISSSTE brindó 184,155 consultas de nutrición en las que se fomentó la adopción de estilos de vida más saludables, mediante una alimentación correcta y una activación física adecuada para mejorar la calidad de vida y evitar enfermedades y muertes prematuras a causa del sobrepeso y la obesidad. Del total de consultas, 67,129 fueron de nuevo ingreso y 117,026 subsecuentes.

Para mejorar el estado de salud y la perspectiva de vida de los adultos mayores, se otorgaron 335,405 consultas gerontológicas en 110 módulos gerontológicos implementados en las 35 delegaciones del ISSSTE y se realizaron 424,457 terapias físicas a 77,017 pacientes a través de las Áreas de Apoyo Funcional, donde se atienden padecimientos músculo - esqueléticos sencillos, con equipo básico en rehabilitación.

Los Módulos Gerontológicos del ISSSTE aplicaron 22,159 evaluaciones de la Escala de Depresión Geriátrica de Yesavage, para la detección oportuna de la depresión en el anciano frágil, y se otorgaron 4,715 atenciones de primera vez y 24,233 consultas subsecuentes.

El ISSSTE aplicó un total de 89,035 dosis de la vacuna contra el Virus del Papiloma Humano (VPH) a niñas de 5º grado de primaria y de 11 años no escolarizadas de la población de responsabilidad institucional, durante la Segunda y Tercera Semanas Nacionales de Salud 2018.

En noviembre de 2018, el ISSSTE lanzó la encuesta "Detéct@te en ambiente productivo", que es un tamizaje de Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT), a

través de la detección de factores de riesgo mediante un máximo de 26-27 reactivos, dependiendo de género y edad; acorde a los resultados, se clasifica a los usuarios en riesgo bajo, medio y alto, de manera general, por sección y por condición, emitiendo recomendaciones acordes a sus resultados.

El programa Manejo Integral de Diabetes por Etapas (MIDE), coloca al ISSSTE a la vanguardia en el control preventivo de la diabetes, al realizar pruebas de control de hemoglobina glucosilada y de detección de principales complicaciones del padecimiento en 185 unidades médicas de primer nivel de atención, incrementando la cobertura y atención a la derechohabiencia con diabetes con la incorporaron 53,891 pacientes.

Con el propósito de incrementar la atención a los derechohabientes del ISSSTE con diabetes, se extendió el servicio de tamizaje de neuropatía a través de la conducción del nervio sural a 19 unidades más que las reportadas en el año 2017, llegando a 182 unidades médicas en todo el país.

Se dio capacitación al equipo multidisciplinario del Programa MIDE de las 35 Delegaciones a través de dos reuniones nacionales y dos reuniones regionales, relacionada con los lineamientos del Escalamiento, temas médicos en diabetes y sus comorbilidades y en el Programa Educativo de Autocuidado "AMARTE VA", con el fin de fortalecer el primer nivel de atención.

Para la detección de enfermedades crónico - degenerativas, se realizaron 11,912,472 pruebas, lo que corresponde a una tasa de 58,132 pruebas aplicadas por cada 100,000 derechohabientes del Instituto.

Para la detección del cáncer de mama, de enero a noviembre de 2018, en el ISSSTE se aplicaron 380,660 exploraciones clínicas de mama en mujeres mayores de 25 años y se realizaron 107,035 mastografías en mujeres de 40 a 69 años. Para la detección oportuna de cáncer cérvico - uterino, se realizaron 285,003 pruebas de Papanicolaou y se llevaron a cabo 101,684 pruebas de determinación de Virus del Papiloma Humano (VPH).

Para la detección de cáncer de próstata, en el ISSSTE se realizaron 281,339 cuestionarios de riesgos prostáticos, 262,127 pruebas rápidas para determinación de antígeno prostático y 19,634 exploraciones digitales rectales para detección de cáncer de próstata.

Para detectar oportunamente el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en mujeres embarazadas, en el ISSSTE se aplicaron 18,404 pruebas rápidas para la detección de VIH en relación con 26,770 mujeres embarazadas en el período, lo que representa una cobertura del 68.7%.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, la Escuela de Dietética y Nutrición (EDN), atendió en Clínicas de

Medicina Familiar del ISSSTE y en el Centro de Dietética y Nutrición a 9,150 pacientes con sobrepeso y obesidad, y dio seguimiento a 2,792 que se apegaron al tratamiento nutricional, de los cuales 1,530 disminuyeron en 5% su peso en seis meses.

Asimismo, en el Centro de Dietética y Nutrición se atendió y dio seguimiento a 106 pacientes con diabetes mellitus que asistieron al menos tres veces a consulta, de los cuales 22 presentaron una disminución de la hemoglobina glucosilada en al menos 1%.

En beneficio de los derechohabientes, el Instituto mantuvo la aplicación móvil “AsISSSTE infarto”, que ayuda a optimizar tiempos de respuesta para atender a derechohabientes que presenten un cuadro de infarto agudo al miocardio, la aplicación móvil activa una alerta de infarto, calcula de manera automática el hospital más cercano al paciente al mismo tiempo que emite recomendaciones a seguir y por otro lado envía mensajes a todos los doctores del hospital, así como a los familiares.

También operó la aplicación móvil “Catálogo de medicamentos ISSSTE”, para realizar consultas del catálogo de medicamentos Institucional, la aplicación muestra el nombre genérico del medicamento, forma farmacéutica, descripción, indicaciones, vía de administración y dosis. Se puso en marcha a mitad de 2017 y del 01 de enero al 30 de noviembre de 2018 se registraron 2,981 usuarios Android que descargaron la aplicación y 1,909 usuarios de iOS.

El ISSSTE también cuenta con la aplicación “Módulo de Código de Vida” para donadores altruistas, este módulo se desarrolló para fortalecer la cultura de la donación de sangre y salvaguardarla para disposición de los derechohabientes que la requieren, se implementó en 2018 y al finalizar el año ya estuvo disponible para plataformas Android y iOS.

El ISSSTE realizó la segunda edición de la Campaña “Febrero, mes de la Salud del Hombre 2018” que promueve la prevención de cáncer de próstata y enfermedades crónico-degenerativas como diabetes e hipertensión, además de incentivar la detección oportuna de cáncer de testículo, considerado uno de los principales padecimientos entre la población masculina en el rango de edad de los 15 y 40 años en México.

Con el propósito de prevenir y reducir el número de derechohabientes con problemas de adicciones, el ISSSTE promovió estilos de vida saludables a través de pláticas, cursos y talleres enfocados a los factores de riesgo y realizó pruebas de detección de adicciones.

El ISSSTE realizó 175 campañas de difusión en materia de prevención de adicciones como la Semana Nacional sobre Alcoholismo “Compartiendo Esfuerzos”; 31 de mayo Día Mundial sin Tabaco; 26 de junio Día Internacional de la

Lucha contra el Uso Indebido y el Tráfico Ilícito de Drogas; y Semana Nacional de Salud del Adolescente, en donde se enfatiza la prevención en el consumo de alcohol en jóvenes, entre otras drogas.

De enero a noviembre en el ISSSTE se realizaron 150,420 pruebas para la detección de Tabaquismo, Alcoholismo y Farmacodependencia; y se otorgaron 1,568,188 pláticas informativas y 393,715 pláticas educativas, con una participación de 668,398 asistentes. Adicionalmente, el ISSSTE cuenta con 340 edificios libres de humo de tabaco y 154 clínicas para dejar de fumar.

El ISSSTE realizó campañas para fomentar el Modelo de Atención Integral a la Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes (MAISSRA), que comprende la implementación de servicios integrales y amigables que respondan a las necesidades de este grupo poblacional, considerando su desarrollo biológico, psicológico y social, a fin de reducir los embarazos no planeados y las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). La atención brindada en estos espacios, cuenta con protocolos de atención flexibles y amigables, de manera privada y confidencial.

En 2018, el ISSSTE realizó acciones de capacitación y promoción para controlar las enfermedades de transmisión sexual y promover una salud sexual y reproductiva satisfactoria y responsable, para lo cual se realizaron 522,547 entrevistas informativas y 403,180 pláticas informativas.

En población derechohabiente y no derechohabiente, en el ISSSTE se colocaron 21,122 dispositivos intrauterinos (DIU); se otorgaron 19,284 piezas de anticonceptivos orales y 207,536 preservativos; se aplicaron 14,546 métodos anticonceptivos inyectables y 15,873 implantes. Además, se realizaron 22,676 Oclusión Tubaria Bilateral (OTB) y 6,729 vasectomías.

Estrategia 2.2 Impulsar el otorgamiento de servicios de salud a la población derechohabiente con calidad y calidez.

En cumplimiento del Programa Nacional de Derechos Humanos (PNDH) 2014-2018, el Instituto cumplió con 25 líneas de acción de las 31 asignadas. Así mismo, cumplió con 13 líneas de las 29 del Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018 (Pronaid), relacionados con la sensibilización y capacitación y distribución de material en derechos humanos y principios constitucionales en la materia, entre otros.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE contó con una red de 71 Enlaces de Derechos Humanos en las unidades administrativas y médicas a nivel nacional.

Estrategia 2.3 Fortalecer y expandir capacidades de infraestructura y de recursos humanos del Instituto.

Con el objetivo de buscar las mejores condiciones económicas en los procesos de compra consolidada, en el período 2013-2018, el ISSSTE registró un ahorro acumulado de 4,688.4 millones de pesos, de los cuales 674.4 millones corresponden al ejercicio 2013, 1,040 millones a 2014, 959 millones a 2015, 537 millones a 2016, 731 millones a 2017 y 747 millones corresponden a 2018^{6/}.

Se favoreció el abasto de medicamentos y material de curación mediante el mecanismo de contratos abiertos, que permiten solicitar la entrega de insumos de acuerdo con las necesidades del ISSSTE, así como abastecimiento simultáneo que permite manejar un rango mínimo y máximo de existencias de insumos para la salud y diversas opciones de proveedores.

En 2018, el ISSSTE se mantuvo a la vanguardia con el Sistema Quirúrgico Da Vinci que opera en el Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, con equipo de cirugía robótica se realizaron 308 procedimientos quirúrgicos con un máximo beneficio para los pacientes, ya que se realizan con mayor precisión y por tanto causan una menor estancia hospitalaria y dolor.

Además, el ISSSTE a través de Equipo Robótico Armeo Power y el Equipo Amadeo utilizados en el servicio medicina física y rehabilitación de extremidades superiores, realizó un total de 258 sesiones en 2018.

En 2018, el ISSSTE firmó convenios de colaboración con instituciones académicas como la Escuela Nacional de Enfermería del Hospital Español (Sociedad de la Beneficencia Española) para realizar prácticas profesionales de cuatro cursos posttécnicos; la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, A.C. para realizar ciclos clínicos e internado de pregrado y de la Licenciatura de Médico Cirujano y Partero; con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Plantel Coyoacán y Plantel Nezahualcóyotl para realizar Servicio Social y prácticas clínicas.

Con el propósito de promover la actualización del personal de salud del Instituto en materia de alimentación y nutrición, la Escuela de Dietética y Nutrición (EDN) del ISSSTE, impartió 40 cursos y diplomados en modalidad presencial y seis en línea, a 1,353 participantes, de los que 1,181 acreditaron los cursos y obtuvieron su constancia de participación.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, en el ISSSTE se logró la participación de 122 de sus funcionarios en actividades de cooperación internacional para mejorar la

gestión institucional y la atención que se proporciona a la derechohabiente, 60 intervinieron en acciones del ámbito bilateral y 62 en el multilateral.

Las actividades de colaboración abordaron los temas de fortalecimiento de las capacidades de los profesionales de la salud, administración hospitalaria, prevención del dengue severo, acupuntura, gestión turística, enfermedades raras, salud comunitaria, cuidados perinatales, prevención y tratamiento de cataratas, cumplimiento de sentencias pensionarias, medicina familiar, seguridad social, adultos mayores, cuidados paliativos y salud y cuidados de larga duración^{7/}.

Como parte de los trabajos al amparo del Convenio de Cooperación Técnica entre el ISSSTE y la Organización Mundial de la Salud (OMS)/Organización Panamericana de la Salud (OPS), y de la incorporación del Instituto al Campus Virtual (CVSP) de la OPS, se promovió el curso en línea y gratuito titulado: “Liderazgo en Enfermería: Empoderamiento de los (las) enfermeros (as) líderes en Latinoamérica”, con una participación de aproximadamente 677 alumnos, de los cuales 386 cuentan con el certificado del curso.

Asimismo, en el mes de julio de 2018 se promovió el “Programa de Acreditación Internacional para los Profesionales de la Salud en la Atención de las Personas Adultas Mayores”, el cual registró una participación de 310 trabajadores del Instituto, de los cuales 129 cuentan con el certificado del curso.

En el ISSSTE, se promovieron y suscribieron dos acuerdos de colaboración internacional en materia de intercambio y de capacitación. Con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en materia de asesoría y cooperación técnica para elaboración y manejo de indicadores, asuntos de género y estadística; y con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), cuyo propósito es brindar apoyo académico mediante el otorgamiento de becas para capacitación del personal del ISSSTE en el extranjero.

El 10 de octubre de 2018, se celebró el Seminario online “Salud y cuidados de larga duración”, organizado con la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), con una asistencia de 96 participantes de 12 países de tres continentes: América, Europa y África, y la colaboración de siete ponentes internacionales.

A la oferta académica para la capacitación internacional de los funcionarios del Instituto, se sumaron nuevas instituciones como la ESIC Business and Marketing School,

^{6/} Información de ahorros reportada en la página de internet <http://www.imss.gob.mx/compraconsolidada> Disponible con datos únicamente al 2018

^{7/} Otros temas abordados fueron: Enfermería, Laboratorio Clínico, Docencia, Microbiología, Angiología, Cirugía General, Cardiología, Medicina Física y Rehabilitación, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Diabetes, Salud Mental, Inequidades en Salud, Prevención y Detección del Cáncer.

Universidad Europea de Madrid y la George Washington University.

En los Centros de Documentación Internacional en Salud (CEDIS) “Apoyo informativo sobre padecimientos” ubicados en hospitales y clínicas de los tres niveles de atención médica, se atendieron a 2,590 usuarios, entre los temas más consultados se encuentran igualdad laboral, diabetes: alimentación y prevención, exploración mamaria, prevención de la violencia, hostigamiento sexual, salud mental y paternidad.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, la Escuela Nacional de Enfermería e Investigación (ENEI) del ISSSTE, obtuvo una eficiencia terminal de 85% de los 10 cursos posttécnicos impartidos en las 18 sedes a nivel nacional^{8/}, al egresar 206 de los 240 alumnos inscritos. Así mismo, contribuyó con la ampliación de la cobertura para la profesionalización, capacitación y formación de recursos humanos en el ciclo 2018-2019, al incorporar a seis delegaciones en los cursos que imparte.

La ENEI tuvo 76 egresados, 17 de la Licenciatura de Enfermería impartida a través del Sistema de Universidad Abierta y a Distancia (SUAYED) y 59 de la Maestría en Docencia. Actualmente en el ciclo escolar 2018-2019 se imparte la Licenciatura en Enfermería a 49 alumnos mediante el SUAYED y a 38 en el sistema semiescolarizado del estado de Morelos.

La Maestría en Docencia tiene 46 alumnos cursando el segundo y tercer trimestre; la Maestría en Gestión de la Calidad en Establecimientos de Salud tiene 31 alumnos en el primer semestre. Por otro lado, 13 alumnos cursan el primer semestre del Doctorado en Educación y 46 el Doctorado Alta Dirección en Establecimientos de Salud.

Se otorgaron 107 apoyos académicos para la capacitación internacional de los trabajadores del Instituto, derivados de los convenios de colaboración vigentes con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Estrategia 2.4 Supervisar la calidad clínica.

El otorgamiento de los servicios de salud curativa bajo los principios de oportunidad, equidad, eficacia, calidad y capacidad resolutoria, toman eco con la implementación del sistema de *Triage* en los servicios de Urgencias, cuyo objetivo sustantivo es priorizar la atención de aquellos pacientes con urgencias reales, con lo cual se reducen tiempos de espera y disminuyen tasas de mortalidad. En la actualidad, se tiene instalado el sistema en el 64% de las unidades médicas de segundo y tercer nivel de atención.

En 2018, el Sistema *Triage* ha permitido que el tiempo promedio de espera de los usuarios para ingresar a la valorización sea de 15.7 minutos, mientras que la valorización en *Triage* tuvo una duración promedio de 3.1 minutos, gracias a las acciones de capacitación médica y técnica en el uso del Sistema de Información Médico-Financiera (SIMEF).

El sistema de *Triage* se ha implementado en 74 unidades médicas de segundo y tercer nivel distribuidos de la siguiente forma: 40 clínicas hospital; 20 hospitales generales y 14 hospitales regionales. Esta red de unidades hospitalarias brindó atención a 2,177,599 derechohabientes en los servicios de urgencias, de éstos el 71% (1,539,221 pacientes) corresponde a urgencias sentidas, y el 29% (638,378 pacientes), a urgencias reales.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el Instituto desahogó 493 audiencias ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), dependencia que emitió un reconocimiento por la conclusión de los expedientes pendientes de resolución de los años 2012-2017.

El ISSSTE cuenta con el Sistema de Costos Médicos (SCM), que es una herramienta de estudio que permite analizar a las unidades médicas de acuerdo con su capacidad de operación, infraestructura, complejidad y costos, con la finalidad de hacer un correcto Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través de reportes y gráficas.

Estrategia 2.5 Mejorar la experiencia del derechohabiente.

Debido a la mejora en las condiciones del servicio de distribución de medicamentos y material de curación, la modificación del surtimiento según las necesidades de las unidades médicas y su Demanda Programada Nacional (DPN), se registró un nivel de surtimiento de 99.54% de claves y piezas de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable en las unidades médicas usuarias, así mismo el porcentaje de unidades médicas usuarias que cuentan con surtimiento de acuerdo a lo programado fue de 99.63%.

A través del Centro Nacional de Distribución (CeNaDi), se distribuyeron 198,675,448 piezas, de las cuales 151,702,012 corresponden a medicamentos y 46,973,436 a material de curación.

Los días de inventario promedio mensual en el CeNaDi se mantuvieron por debajo de 120 días, en 82 días promedio a noviembre 2018, lo que permite mantener los niveles

^{8/} En la CDMX y en los Hospitales Regionales: “Valentín Gómez Farías” en Jalisco, Veracruz, Monterrey, Mérida, Puebla, Morelia, León, Bicentenario de la Independencia en el Estado de México, Presidente Juárez en Oaxaca, Centenario de la

Revolución Mexicana en Morelos, y el “Dr. Cárdenas de la Vega” en Sinaloa; así como en las siguientes delegaciones: Querétaro, Toluca Estado de México, Sinaloa, Puebla, Oaxaca y Monterrey.

óptimos de inventario de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable.

Se fortaleció el Sistema Integral de Abasto de Medicamentos (SIAM), 882 unidades médicas en los tres niveles de atención son usuarias efectivas de este sistema. Estas unidades registran el nombre y cantidad de piezas de medicamentos, también se resguarda los datos del paciente y del médico tratante, a través de los módulos del Control en el Surtimiento de Medicamentos en el ISSSTE^{9/} y el de Receta Colectiva^{10/}.

Los módulos en SIAM, registraron al 30 de noviembre de 2018, 34,515,308 recetas, mediante las cuales el módulo de Control en el Surtimiento de Medicamentos, capta el surtimiento y suministro mensual de medicamentos que requieren los pacientes para su tratamiento, de acuerdo a indicaciones médicas; en el caso de la receta colectiva, el 72.8% del suministro de piezas solicitadas en los servicios de hospitalización, fue realizado de manera automatizada, lo que significó un incremento en 43.5 puntos porcentuales comparado con 2017.

Derivado de la implementación de módulo en el SIAM denominado “Censo de Pacientes que requieren medicamentos de Alta Especialidad y Alto Impacto Financiero”, el cual permite que las unidades médicas registren^{11/} a sus pacientes y el suministro exacto de sus medicamentos, lo cual genera un ejercicio transparente de los recursos públicos y un impacto financiero.

Al 30 de noviembre de 2018, se tienen 44 claves de medicamentos para la atención de 14,000 pacientes de las siguientes especialidades de Neurología, Reumatología, Hematología, Oncología y para el tratamiento de Hepatitis C.

Para optimizar el número de consultas que brinda el personal médico se monitorean las unidades médicas a través de las bases de datos del Sistema de Información Médico - Financiera (SIMEF) y el Sistema Integral de Administración de Personal del Instituto de Seguridad y Servicios de los Trabajadores del Estado (SIAPISSTE).

Respecto a la consulta externa general, las horas médico laboradas en 204 unidades médicas de primer y segundo nivel de atención que atienden aproximadamente al 75% de la población derechohabiente, se obtuvo un promedio mensual de 18,398 horas diarias correspondientes a los 2,928 médicos y se otorgaron 8,848,488 consultas con

una tasa de productividad de consultas en días laborados de 2.84, lo que representa un avance de 94.6% respecto a la meta establecida en el Tablero de Control de Capacidad Resolutiva (TCCR).

El ISSSTE orientó y proporcionó información a 372,297 usuarios respecto de los seguros, prestaciones y servicios que otorga con base en la normatividad aplicable. Además, dio seguimiento a 7,849 solicitudes de servicios e inconformidades de los usuarios en un término de tres días; y en un promedio de tres días atendió 243 peticiones que, por sus características, debieron atenderse en más de tres días.

^{9/} El objetivo del módulo del Control en el Surtimiento de Medicamentos, es garantizar el suministro mensual y evitar la duplicidad en el surtimiento, es decir, una vez que una receta ha sido abastecida ya no podrá volver a ingresarse en ninguna otra unidad médica del país para obtener medicamento adicional.

^{10/} El objetivo del módulo de Receta colectiva es tener mayor control y surtimiento del medicamento en los tres niveles de

atención, para evitar el despido al reducir el abasto innecesario a los servicios médicos y que el surtimiento de fármacos responda a las necesidades reales con base en los padecimientos más frecuentes que se atienden.

^{11/} Esta acción permite garantizar el suministro exacto de las piezas (cajas/frascos), única y exclusivamente a los pacientes registrados para su tratamiento, de acuerdo a las indicaciones médicas.

Resultados de los indicadores del Objetivo 2

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos al Instituto (Anual)	1 (2013)	1	0	1	0.33	4	-0.75	1
Tasa de mortalidad por cáncer de mama en mujeres de 25 años y más (Anual)	16.3 (2013)	16.3	15.06	15.78	15.49	3.66	10.95 ^{p/}	16
Tasa de hospitalización por diabetes no controlada con complicaciones de corto plazo (Anual)	14.12 (2012)	13.01	9.18	7.42	7.39	6.95	9.88 ^{p/}	13.5

Nota:

- p/: Cifras preliminares.

Objetivo 3. Consolidar la prestación de servicios sociales y culturales en favor de la equidad, la inclusión y el desarrollo integral de los derechohabientes

Entre las prioridades institucionales se encuentra el fortalecimiento de servicios sociales y culturales para el desarrollo integral de sus derechohabientes, en condiciones de equidad e inclusión y con énfasis en poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Resultados

Estrategia 3.1 Articular políticas que atiendan cada etapa del ciclo de vida de la población.

Al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE a través de sus Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDIS), otorgó el servicio de estancias a 36,176 niños y niñas, 23,304 a través de 124 estancias propias, 12,838 en 113 estancias contratadas y 34 a través de seis Organizaciones de la Sociedad Civil que se ocupan de niños y niñas con algún tipo de discapacidad.

En cumplimiento del acceso igualitario al servicio de estancias, en el ISSSTE se dio atención a los hijos e hijas de 2,600 padres trabajadores al servicio del Estado.

Las EBDIS beneficiaron a 22,909 niños y niñas de los estratos de maternales y preescolares con el Programa de inglés y computación, implementado en todas las estancias propias y contratadas.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad, el ISSSTE cuenta con 112 Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil bajo la Norma ISO de 9001:2015, de las cuales 18 se certificaron en 2018.

Para fortalecer la calidad profesional del personal de las estancias infantiles del ISSSTE, se realizaron 298 acciones de capacitación, en las que se atendieron a 9,725 trabajadoras de diferentes áreas. De estas acciones destaca el programa “Un ISSSTE sin rezago educativo de la Licenciatura en Educación Preescolar”, del cual 118 educadoras acreditaron la etapa 2 del Programa de Educación Superior, obteniendo su certificado parcial de estudios, y 63 educadoras concluyeron el programa, obteniendo el acta de titulación y certificado de estudios.

El ISSSTE cuenta con 123 EBDI propias en todo el territorio nacional, equipadas con dispositivos tecnológicos de última generación que alertan en tiempo real al Centro Nacional

de Mando y Reacción (CENMAR) sobre los riesgos que pudiesen acontecer como son: incendios, fugas de gas, intrusión, sismos y otros. Además, de contar con video vigilancia e imagen en tiempo real, a través de 682 videocámaras ubicadas en patios, salidas de emergencia, accesos y puntos de seguridad, operadas de forma remota.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, a fin de contribuir en la calidad de vida del adulto mayor, el ISSSTE llevó a cabo 96 acciones de capacitación en materia de formación del recurso humano que atiende a las personas adultas mayores. Con lo anterior, se benefició a 4,086 trabajadores en temas como: Evaluación gerontológica, Resiliencia, Tanatología, Psicogerontología, Cuidados paliativos, Psicología del envejecimiento, Prevención del maltrato hacia el adulto mayor, entre otros.

A través de multimedia se impartió el Curso de apoyo para cuidadores informales de personas envejecidas, y Cuidadores informales de personas envejecidas frágiles y con demencia, que registraron 4,559 y 4,306 sesiones de consulta respectivamente.

En este ámbito de desarrollo integral, 27 jubilados de la “Casa de Día” de la Delegación Regional Poniente, iniciaron el programa para acreditar la Licenciatura en Psicología social comunitaria a distancia.

A través del “Portal del adulto mayor” en la página web del ISSSTE, se impartieron cursos auto dirigidos en temas como apoyo psicológico para prejubilados, autocuidado de la salud hoy, vejez digna y la conferencia “Ciencia de la felicidad”, con una audiencia de 12,330 sesiones.

A través del Centro de Estudios y Apoyo al Adulto Mayor (CEAAM), se realizaron 88 actividades educativas^{12/}, con las que se benefició a 1,560 participantes, con el propósito de promover el desarrollo integral gerontológico de pensionados, jubilados, adultos mayores y familiares derechohabientes del ISSSTE, para fomentar la autonomía, la independencia y la funcionalidad en la etapa de la vejez.

En colaboración con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), se impartieron talleres sobre Derechos para Personas Adultas Mayores, con los Talleres: “Trato Digno, todos y todas somos responsables” y “Envejecimiento exitoso”.

En noviembre de 2018, dio inicio el curso en línea MOOC “Atención en el Primer Nivel para un Envejecimiento Saludable”, con colaboración del Instituto Nacional de Salud Pública.

Para los derechohabientes que han alcanzado la etapa de retiro por pensión, SuperISSSTE, implementa el “Descuento a Jubilados y Pensionados”, de 10% en los productos de la canasta básica y de 5% en productos de farmacia. En el

humano y apoyo psicológico, Computación, Idiomas y Nutrición.

^{12/} Estas actividades son impartidas mediante cursos, talleres, conferencias y eventos culturales, en materia de Desarrollo

periodo del 1° de enero al 30 de noviembre de 2018 se obtuvieron ventas por 54 millones de pesos a jubilados y pensionados, lo que les significó un ahorro de 5.2 millones de pesos, en 263,833 transacciones.

El ISSSTE impartió 183 acciones de capacitación orientadas a Desarrollo Integral Gerontológico, mediante las que se atendió a 7,178 participantes en temas como: Apoyo para Abuelos Cuidadores de Niños que Asisten a las Estancias de Bienestar Infantil, Carrusel de Ajedrez, Actividad Pedagógica, Conquistando mis Sueños, Cuidados Podológicos, Empodérate en la Vejez, No jubiles tu mente, Sexualidad y Envejecimiento, entre otros.

Estrategia 3.2 Proteger los derechos de las personas con discapacidad.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, a través de la Campaña Nacional Informativa “Rompe Barreras” ABC de la Discapacidad, y de la colaboración de las 35 delegaciones estatales y regionales del ISSSTE, el Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, FOVISSSTE, PENSIONISSSTE, SuperISSSTE y TURISSSTE, se sensibilizó a 7,597 personas en 372 eventos y se distribuyeron 114,992 materiales de difusión. Al respecto, se registró un 90% de satisfacción de la Campaña entre los derechohabientes y trabajadores asistentes.

Adicionalmente, se realizaron 109 acciones de accesibilidad relacionadas con la construcción de rampas, adecuación en sanitarios exclusivos para personas con Discapacidad, y mantenimiento de elevadores.

Estrategia 3.3 Optimizar los servicios de turismo social

El Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, atendió a nivel nacional a 321,475 personas, de los cuales 283,301 fue con asesoría e información, y se formalizaron la adquisición de 38,174 servicios turísticos, mismos que generaron ventas por un total de 508,065,304.17 miles de pesos.

En seguimiento al fortalecimiento de la Estrategia Nacional de Turismo Social, durante el mismo periodo, este Sistema creó 230 nuevos paquetes de excursión a bajo costo, permitiendo la movilización de 15,001 derechohabientes a diversos destinos turísticos del país, generando una derrama económica de 126,290.45 miles de pesos.

En estos 11 meses, se formalizaron 46 convenios con distintos prestadores de servicios turísticos, consiguiendo expandir el catálogo de productos ofertados a los derechohabientes. Estas alianzas estratégicas permitieron ofrecer tarifas preferenciales y con descuentos de hasta un 10% sobre el precio de venta normal de los servicios, favoreciendo el poder adquisitivo de los derechohabientes.

TURISSSTE participó en 295 módulos por invitación de Dependencias Gubernamentales y Delegaciones del ISSSTE en la Ciudad de México, pertenecientes al Programa Institucional “El ISSSTE en tu Dependencia”; además de 60 Ferias del sector turístico e impartió 36 pláticas informativas. En el interior de la República, TURISSSTE tuvo 833 módulos itinerantes e impartió 193 pláticas del sector turístico.

Con el objeto de mejorar el desempeño de las agencias turísticas TURISSSTE, se realizó la supervisión de 24 Agencias, lo cual permitió identificar que el 84.02% alcanzó una calificación operativa satisfactoria en aspectos como identificación gráfica, mobiliario, equipo de cómputo, estado del inmueble, tarifas, programas de promoción, satisfacción al derechohabientes, procesos administrativos y estados contables.

Estrategia 3.5 Reorientar el modelo operativo de abasto para cumplir con su misión social y equilibrio financiero

Uno de los objetivos de SuperISSSTE es poner al alcance de la ciudadanía productos básicos y de consumo a precios bajos, a través de su red de tiendas en todo el país, a efecto de aumentar su capacidad de adquisición; en el caso de los derechohabientes que han alcanzado la etapa de retiro por pensión, se implementa el “Descuento a Jubilados y Pensionados” con el que se les otorga un descuento extra en los precios de diferentes productos.

Estrategia 3.6 Promover acciones y funciones que garanticen la igualdad de género

En cumplimiento a la Estrategia Nacional para la Prevención de Embarazos en Adolescentes, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, en el ISSSTE se sensibilizó a 18,730 personas por medio de capacitaciones y difusión.

Con el objeto de establecer procesos cognoscitivos, que favorecen la concientización, sensibilización y capacitación en materia de género, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, a través del Centro de Estudios y de Apoyo a la Mujer (CEAM), el Instituto contó con una red de 113 enlaces de género, quienes impartieron 121 cursos, pláticas, talleres y conferencias en materia de género, derechos sexuales y reproductivos de las y los jóvenes, entre otros.

Adicionalmente, el CEAM proporcionó orientación, asesoría y canalización a las trabajadoras del ISSSTE en materia de igualdad, derechos humanos, no discriminación y el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia, en total sensibilizó a 5,635 mujeres y a 1,764 hombres.

El ISSSTE contó durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018 con 60 salas de lactancia habilitadas a fin de impulsar la lactancia materna como alimento

exclusivo durante los primeros seis meses de vida del infante.

Estrategia 3.7 Conservar un enfoque de derechos humanos y no discriminación.

En colaboración con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y con una participación de 5,459 asistentes entre derechohabientes y trabajadores del Instituto, se impartieron talleres sobre derechos para personas adultas mayores, sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y talleres sobre acoso, violencia escolar, violencia sexual y ética profesional.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el Instituto benefició a 2,003 personas, a través de 15 cursos presenciales y en línea de Derechos Humanos para 1,706 personas, así como con 11 cursos en línea sobre Igualdad y No Discriminación para 297 personas.

Resultados de los indicadores del Objetivo 3

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Porcentaje de atención a la demanda de EBDIS (Anual)	84% (2013)	84%	87.3%	90.3%	89.39%	88.46%	87.28%	87%

Objetivo 4. Contribuir al mejoramiento continuo en las prestaciones económicas del derechohabiente para incidir en la formación de un patrimonio familiar

Para contribuir al mejoramiento de las prestaciones económicas del derechohabiente, el Instituto realizó acciones para abatir el rezago habitacional y la promoción de préstamos personales, mediante procesos óptimos y de calidad en beneficio de los derechohabientes.

Resultados

Estrategia 4.1 Implementar mejoras en la operación de créditos hipotecarios

El Fondo de la Vivienda del ISSSTE (FOVISSSTE), dio continuidad a la aplicación del Sistema de Puntaje como mecanismo transparente, eficiente y justo para la priorización de las solicitudes de créditos de vivienda.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, en el FOVISSSTE se formalizaron 45,317 créditos de vivienda que derivan en una derrama económica de 31,206.4 millones de pesos. Del total de créditos, 24,465 se formalizaron para vivienda nueva por un monto de 16,695.5 millones de pesos y 20,852 créditos correspondieron a los ministrados para vivienda usada y mejoramiento por 14,510.9 millones.

Con el propósito de focalizar la oferta crediticia en beneficio de grupos sociales prioritarios, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el FOVISSSTE apoyó a las jefas de familia con la formalización de 7,821 créditos por un monto de 5,378 millones de pesos y benefició a jóvenes menores de 29 años con 5,586 financiamientos con una derrama económica 3,339 millones de pesos.

Adicionalmente, FOVISSSTE favoreció a las personas con discapacidad al conceder 1,164 créditos a la vivienda por un monto de 844 millones de pesos; formalizó 2,471 créditos a la vivienda para derechohabientes de más de 60 años, con una derrama económica de 1,920 millones de pesos; y en colaboración con la Comisión Nacional de Seguridad (CNS), se benefició a 668 elementos de

Seguridad Pública con créditos por un monto de poco más de 624 millones de pesos.

Estrategia 4.2 Abatir el rezago habitacional

El FOVISSSTE ha sido un instrumento efectivo de la Política Nacional de Vivienda en el abatimiento del rezago habitacional, ya que en promedio el 48% de su oferta crediticia se destinó a las entidades federativas que más lo padecen. En 2018, el FOVISSSTE formalizó en las entidades^{13/} con mayor rezago habitacional, 21,836 créditos a la vivienda en todas sus modalidades por un monto de 15,088.3 millones de pesos.

Estrategia 4.4 Aumentar el acceso a préstamos personales

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE otorgó 615,838 préstamos, de los cuales 288,965 fueron ordinarios, 276,605 especiales, 30,609 exclusivos para pensionados, 19,405 conmemorativos, cinco para adquisición de automóvil, y 249 para turismo social.

Así mismo, el ISSSTE otorgó de manera adicional 164,181 préstamos personales a pensionados y jubilados, en su mayoría adultos mayores, por un monto acumulado de 9,472.7 millones de pesos, monto superior 0.74% en términos reales^{14/}, respecto de los 8,969.7 millones de pesos concedidos en 2017.

Como parte de las acciones para mejorar las condiciones de desarrollo integral de la región sur del país^{15/}, el ISSSTE otorgó un total de 60,878 préstamos personales, de los que 14,622 préstamos se otorgaron en Chiapas; 22,607 en Guerrero y 23,649 en Oaxaca, que económicamente equivale a un monto de 3,178.9 millones de pesos.

Por último, con el propósito de contribuir a sobrellevar la situación económica a los afectados de los ocho estados^{16/} con declaratoria para desastre natural, el ISSSTE otorgó 14,489 préstamos personales para damnificados por un monto de 433.9 millones de pesos.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el valor del Fondo de Préstamos Personales del ISSSTE fue de 48,147.2 millones de pesos, como resultado de las acciones en materia de recuperación de préstamos como la actualización de saldos de préstamos con y sin descuento a los derechohabientes, jubilados y pensionados, y la cobranza administrativa y extrajudicial.

^{13/} Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Colima, Durango, Guerrero, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Veracruz y Zacatecas.

^{14/} La variación real se realizó conforme al deflactor del Índice Nacional de Precios al Consumidor de 1.0483, de diciembre de 2018- (base 2Q Jul 2018)

^{15/} Estas acciones se realizan como parte de la contribución del ISSSTE a la Estrategia “Por un México en Paz, Justicia y Desarrollo”.

^{16/} Entidades con declaratoria de Desastre natural: Coahuila, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora y Veracruz.

La recuperación de préstamos personales registró un resultado de 30,543.3 millones de pesos, lo que representó un incremento de 2,657.4 millones de pesos en comparación con lo registrado en el mismo período del ejercicio 2017. El valor de la Reserva de Garantía fue de 1,290.4 millones de pesos.

Por otro lado, a fin de ampliar y acercar los servicios relacionados con los préstamos personales al derechohabiente, a través del Centro de Atención de Préstamos Personales (CAPP), en el ISSSTE dio continuidad al ofrecimiento de soluciones mediante una línea de atención que evita traslados innecesarios para la realización de los trámites.

Resultados de los indicadores del Objetivo 4

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Contribución acumulada del ISSSTE a la reducción del déficit habitacional de adquisición de vivienda nacional (Anual)	2.14 (2013)	2.31	4.43	6.6	8.72	10.46	12	14.18
Porcentaje de trabajadores que recibieron un préstamo personal por primera vez (Anual)	4.5% (2012)	4.5%	6.7%	8.13%	8.88%	8.93%	8.27%	8.1%

Objetivo 5. Garantizar la eficiencia y sostenibilidad del Instituto para cumplir íntegramente con los seguros, prestaciones y servicios de los derechohabientes.

El ISSSTE en busca de la eficiencia en el manejo de los recursos y la sostenibilidad financiera, puso en marcha estrategias y acciones encaminadas al saneamiento de la cartera vencida, la viabilidad financiera de los préstamos personales, la oportunidad en la concesión de pensiones, el otorgamiento de créditos hipotecarios en condiciones de accesibilidad y equidad, así como el ejercicio del gasto y la fiscalización del mismo, en un ámbito de transparencia y estricto apego a la norma.

Resultados

Actividades relevantes

Estrategia 5.1 Mejorar la transparencia y rendición de cuentas mediante el acceso a la información, la participación ciudadana y las TIC.

En cumplimiento con la transparencia en la información, el Instituto mantuvo la versión pública del Tablero de Control de Abasto de Insumos para la Salud en el portal institucional¹⁷⁷, que puede ser consultado por la población derechohabiente y el público en general.

Adicionalmente, en cumplimiento al Programa de Gobierno Cercano y Moderno, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el ISSSTE continuó aplicando las estrategias de adquisición establecidas para la realización de compras consolidadas, procedimientos de contratación que al determinar la presentación de propuestas de manera electrónica aseguran las mismas condiciones de presentación de proposiciones por parte de los licitantes, lo que implica transparencia con el uso del sistema COMPRANET.

El Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet del ISSSTE amplió su cobertura al pasar de 258 unidades médicas en 2017 a 278 unidades en 2018, en beneficio de más de 10.5 millones de derechohabientes del Instituto, con este sistema se llega al 83% de la población derechohabiente beneficiada. El sistema está reforzado con envío de mensajes de texto a los derechohabientes para recordatorio de cita y confirmación de asistencia.

Para mantener un nivel de servicio en la infraestructura tecnológica, el Instituto continúa con el Plan de Recuperación de Desastres (DRP - *Disaster Recovery Plan*) para recuperar la operación de los servicios críticos en caso de algún desastre o falla en el Centro de Datos.

Estrategia 5.2 Incrementar la eficiencia operativa del Instituto.

El ISSSTE continuó con la aplicación del Módulo de Dependencias y Entidades (SINAVID-DyE) en el Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos (SINVAVID), mediante el cual se incrementó el nivel de seguridad, calidad y oportunidad en la información de la Base de Datos Única de Derechohabientes (BDUD) y mejoró la atención proporcionada a los derechohabientes que solicitan los seguros, prestaciones y servicios que les otorga el Instituto.

Al respecto, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, se incorporaron 22 dependencias y entidades a dicho módulo, que aunadas a las 32 registradas en 2017, suman un total 54 las dependencias que en este año enviaron vía web, 3,748,277 movimientos afiliatorios, resultado superior de 39.8% respecto a los 2,681,959 enviados en 2017

El ISSSTE implementó estrategias en el control presupuestal aplicando cierres mensuales, disminuyendo el subejercicio de manera significativa, resultando un manejo de finanzas y un mejor ejercicio del gasto, sin embargo, existen pasivos en el ejercicio 2018.

Adicionalmente, el Instituto redujo las contrataciones por concepto de estudios y asesorías; gastos de alimentación a servidores públicos; viajes internacionales y gastos de congresos y convenciones; disminuyeron los servicios de telefonía convencional y celular; menor uso de impresoras; se incrementó el uso de medios electrónicos, y se economizó el uso de energía eléctrica.

Asimismo, se evaluó la continuidad de los contratos vigentes de honorarios; se redujeron las contrataciones de servicios con terceros y la subrogación de servicios médicos, se justificó su contratación y fue cubierta con el presupuesto asignado.

Aumentó la compra de bienes y servicios a través de licitación pública, con menores compras directas, particularmente en hospitales y delegaciones, se aprovecharon los espacios físicos, para reducir arrendamiento de inmuebles.

Los servicios publicitarios y de difusión, se limitaron a la autorización del área correspondiente, manteniendo un control estricto de este gasto.

177/

<http://isssteapache.issste.gob.mx/transparenciaproactiva/index.php>

Los recursos asignados a medicamentos se canalizaron estrictamente al concepto de gasto. Se favoreció el gasto en servicios integrales de tipo médico.

De enero a noviembre de 2018, 11 dependencias y entidades se incorporaron y adoptaron el Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Cuotas y Aportaciones Nóminas (SERICA Nóminas)^{18/} como medio para el entero de aportaciones y cuotas de seguridad social, pasando de 1,122 a 1,133 el número de aportantes incorporados al ISSSTE.

Se dio continuidad a la capacitación^{19/} en el uso del SERICA Nóminas. De enero a noviembre de 2018, se capacitó al personal de 20 dependencias por su incorporación al sistema o por cambios de administración de las áreas responsables. Con ello, desde 2013 se ha capacitado de manera presencial a 785 dependencias y entidades.

Con el préstamo de valores se generaron productos financieros extras por \$5,682,533.70 M.N entre enero y noviembre de 2018.

Se aprobó el Manual de Políticas de Inversión actualizado y se implementó el Sistema para la Gestión de Reservas del Instituto, con lo cual, se atendió la observación 13-1-00GYN-02-0021-01-002 de la Auditoría Superior de la Federación.

Reducción de la liquidez generada por el incremento de las Reservas Financieras y Actuariales mediante la adquisición de instrumentos financieros de largo plazo gubernamentales y cuasi-gubernamentales, mejorando el perfil de duración y rendimiento de las Reservas con instrumentos de la más alta calificación crediticia.

El ISSSTE continuó implementando de manera efectiva los mecanismos administrativos, jurídicos y contables para el control y registro de su patrimonio inmobiliario en coordinación con las áreas involucradas durante el periodo 1° de enero al 30 de noviembre de 2018, registrando lo siguiente: se identificaron 900 inmuebles propios, los cuales cuentan con un título que acredita al ISSSTE como propietario;

Adicionalmente, se cuenta con 14 inmuebles otorgados al Instituto mediante Acuerdo de Destino establecido en el Artículo. 61 de la Ley General de Bienes Nacionales; y por Transferencia Administrativa, se tienen 27 inmuebles, mismos que se consideran otorgados para su aprovechamiento por parte de este Instituto.

El Instituto cuenta con un registro de 145 inmuebles en proceso de regularización y 46 inmuebles en análisis de

baja ante el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN). Además, se incorporan seis Inmuebles Federales Compartidos, que el ISSSTE tiene en uso en cuatro Entidades Federativas.

Por último, se dio cumplimiento a la generación de avalúos paramétricos con el INDAABIN, con el propósito de obtener una mayor certeza de los valores registrados y su respectivo registro contable, los cuales fueron concluidos en su totalidad.

En relación con el saneamiento de la cartera vencida en préstamos personales, del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018 en el ISSSTE se dio continuidad a la depuración de cuentas incobrables e integración de expedientes crediticios para la cobranza extrajudicial y/o la emisión del dictamen de incobrabilidad correspondiente, que originó que el valor de la cartera vencida fuera de 2.74%. Esta depuración implicó la cancelación de cuentas incobrables de 125,403 préstamos, por un importe de 533.3 millones de pesos.

Para mejorar la recuperación de cartera del 5% de las aportaciones a la subcuenta de vivienda, FOVISSSTE notificó los adeudos a las dependencias y entidades deudoras, aplicó afectaciones a las participaciones federales y capacitó a esas dependencias para realizar los pagos en el Sistema de Recepción de Información (SIRI), con lo que obtuvo ingresos por 17,344.6 millones de pesos, 10% adicional a los ingresos programados. Además, recuperó adeudos por 654.7 millones de pesos, correspondientes a ejercicios anteriores.

Respecto a la recuperación de la cartera hipotecaria del 30%, FOVISSSTE realizó la gestión de cobranza a las dependencias registradas con morosidad mediante oficios de requerimiento de pago, la aplicación de afectaciones a las participaciones federales; y el reporte en el Buró de Crédito de aquellas dependencias morosas. Como resultado de lo anterior, se obtuvieron ingresos por concepto de recuperación de cartera por 34,692.15 millones de pesos y 363.3 millones por recuperación de adeudos de dependencias, correspondientes a ejercicios anteriores.

El FOVISSSTE también mejoró el sistema de cobranza para aquellos acreditados Fuera del Sector, con base en la regularización del pago quincenal de los créditos en cobranza extrajudicial, logrando con ello, la recuperación de 678.4 millones de pesos durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018.

^{18/} Este sistema brinda transparencia en la recaudación y seguridad en la información, tal y como lo establece el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

^{19/} La capacitación proporcionada consiste en mostrar el funcionamiento del sistema, creación del *layout* (archivo de trabajo) para carga de nómina, así como demostración de fases de los procesos de cálculo y de pago. Esta se realiza de manera presencial y vía videoconferencia.

Con esta regularización y la recuperación del adeudo vencido, se logró que la cartera con estatus Fuera de Sector asignada a un despacho por la morosidad que presentaba, no sólo se mantuviera al corriente sino presentará una recuperación de 340.4 millones, lo que significó superar en 25% a las cifras del mismo periodo en 2017.

Adicionalmente, se registraron cinco liquidaciones de contado con la modalidad de descuento del 10%, lo que representó una recuperación de 1.82 millones.

Estrategia 5.3 Crear incentivos para gestionar el desempeño.

El presupuesto asignado a los proyectos de investigación en 2018 fue de 31.7 millones de pesos, con el cual se financiaron 28 proyectos de investigación básica y clínica, en temas tales como ingeniería genética en células T, análisis de oncogénicos de mutaciones, diseño de paneles de utilidad diagnóstica, entre otros.

El ISSSTE realizó 14 eventos de carácter internacional, con un total de 6,721 asistentes, de los cuales 4,013 participaron de manera presencial y 2,708 de forma virtual. En estos eventos se contó con la participación de 21 ponentes de nueve países de Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Medio Oriente^{20/}.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, la Escuela Nacional de Enfermería e Investigación, firmó ocho convenios a fin de contar con los planes y programas de estudios con registro de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud (CIFRHS), y el otorgamiento de las constancias, diplomas y reconocimientos académicos para los cursos que imparten ocho universidades^{21/}, cuyos programas son adecuados a las necesidades de capacitación de los trabajadores del ISSSTE.

Estrategia 5.4 Reorientar el modelo operativo y la estrategia de

^{20/} Los temas abordados en los eventos fueron: Enfermería, humanismo transformador de la seguridad social, Investigación Clínica, Transformación de los Sistemas de Salud, Imagenología, Banco de Sangre de Cordón Umbilical y Medicina Regenerativa, Desarrollo Humano del Profesional de Enfermería, Laringología, Impacto de la Formación de Recursos Humanos en el Sistema de Salud, Tópicos Selectos en Cuidados Intensivos, Alimentación y Evolución del Hombre, Epigenética y Epigenómica, Innovación y Salud y Neurociencias.

^{21/} Los convenios se realizaron con la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (ocho cursos postbásicos); la Facultad de Enfermería de Nuevo León (dos cursos posbásicos en Enfermería Oncológica y Salud Pública); la Universidad de Negocios ISEC (Maestría de Docencia y Doctorado en Educación); la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Autónoma de México (ENEO-UNAM) (Licenciatura en Enfermería en Sistema de Universidad Abierta

comercialización relacionada con el abasto de mercancías de consumo y medicamentos hacia su misión social

Como parte de las acciones para promover el incremento en transacciones de venta, se continuó con la ejecución de las Políticas de Comercialización de SuperISSSTE para 2018, consistentes en: Implementación de Temporadas Comerciales; Realización de eventos comerciales en Tiendas denominados "Ofertones"; Apertura de Módulos SuperISSSTE Express; e Instalación de Módulos de Tiendas Itinerantes. En el periodo enero - noviembre de 2018 se efectuaron un total de 465,683 transacciones de venta a derechohabientes.

Estrategia 5.5 Evaluar, rediseñar e implementar la agenda digital del Instituto.

El ISSSTE dio continuidad a la actualización de la BDUD, como resultado del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018 se actualizaron 4,824,146 movimientos afiliatorios procesados exitosamente de un total de 5,498,326 movimientos recibidos en el año.

Del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, el ISSSTE, continuó con el desarrollo e implementación de alertas^{22/} o disparadores automatizados en apoyo a movimientos de alta, cambios de identidad y modificación de sueldo, procesos de supervisión que se realizaban manualmente a la operación en línea del Sistema Integral de Prestaciones Económicas (SIPE-AV), con objeto de detectar movimientos inconsistentes o presumiblemente sospechosos. Lo anterior, redujo el trabajo manual y aumentó la confiabilidad de la supervisión.

La bitácora para el control y seguimiento de los movimientos al historial de cotización, registró del 1 de enero al 30 de noviembre de 2018, 30,487 movimientos de modificación a datos de identidad y 256,730 de

y Educación a Distancia (SUAYED); con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) y con el Centro de estudios Tecnológicos e Industrial y de Servicios (CETIS) el curso de Enfermería General Técnica; con la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) para el curso complementario de la Licenciatura en Enfermería semipresencial; por último, se firmó con el Centro de posgrados del Estado de México (CPEM) para la Maestría en Gestión de la Calidad en Establecimientos de Salud y Doctorado en Alta Dirección en Establecimientos de Salud.

^{22/}Alerta es una advertencia, es un elemento de seguridad pasiva, que no evita una situación fuera de la normalidad pero que advierte de la probable existencia de ella. Estas alertas o disparadores automatizados se implementaron en apoyo a los procesos de supervisión, con objeto de detectar movimientos inconsistentes o presumiblemente sospechosos, lo que redujo el trabajo manual y aumentó la confiabilidad de la supervisión.

modificaciones de sueldo, de los cuales en cada caso fueron alertados 12,200 y 13,396 movimientos respectivamente. En la bitácora de historia laboral, se registraron 48,454 trabajadores con actualización a sus periodos de cotización.

A través del Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos (SINAVID), se han coordinado y utilizan el módulo 32 Dependencias y Entidades que han enviado vía web un total de 2,681,959 movimientos afiliatorios que representan el 67.6% del total de movimientos que se recibieron en 2017.

Resultados de los indicadores del Objetivo 5

Nombre	Línea base	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018
Déficit en seguro de salud (Anual)	2,471 mdp (2012)	2,536 mdp	1,720 mdp	4,687 mdp	8,053 mdp	3,821 mdp	ND	Reducir en 8% el déficit real

Nota:

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

ANEXO. FICHAS DE LOS INDICADORES

Objetivo 1		1. Fortalecer la red de servicios y cobertura en materia de seguridad social para incrementar la protección y el bienestar de las personas					
Nombre del indicador		1.1 Posición promedio en la industria de las cuatro Siefores del PENSIONISSSTE					
Fuente de información o medio de verificación		CONSAR. La información se actualiza cada mes.					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		http://www.consar.gob.mx/gobmx/aplicativo/siset/Series.aspx?cd=175&cdAlt=False					
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	100	96.88	93.75	94.79	91.67	89.58	100
Método de cálculo				Unidad de Medida			Frecuencia de medición
<p>Promedio de las calificaciones obtenidas según el cuartil que ocupan, al final del período de referencia, las cuatro Siefores en el ranking de la industria de rendimiento nominal a 57 meses: $(CS1+...+CSN)/N$</p> <p>Donde CSi = CS1,...,CSN = calificación asignada a cada Siefore de acuerdo con el cuartil de rendimientos nominales a 57 meses en el ranking de la industria</p> <p>N= número de Siefores</p> <p>El valor obtenido será una calificación en puntos, de 100, 75, 50 o 25 que servirá para ubicar en qué posición de cuatro (cuartil) en una industria de 12 AFORES, se encuentran los fondos operados por PENSIONISSSTE. Lo anterior como indicador del fortalecimiento y la protección del ahorro para el retiro como componente del sistema de seguridad social en materia de pensiones.</p>				Calificación (CSi)			Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2018			
Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre I de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+100+100+100)/4$				100			
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2018			
Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre II de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+100+100+75)/4$				93.75			
Nombre de la variable 3				Valor observado de la variable 3 en 2018			
Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre III de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+100+100+75)/4$				93.75			
Nombre de la variable 4				Valor observado de la variable 4 en 2018			
Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre IV de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+100+100+75)/4$				93.75			

Nombre de la variable 5	Valor observado de la variable 5 en 2018
Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre V de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+75+100+75)/4$	87.5
Nombre de la variable 6	Valor observado de la variable 6 en 2018
"Calificación del PENSIONISSSTE en el bimestre VI de acuerdo a las posiciones obtenidas en el IRN: $(100+50+75+50)/4$	68.75
Nombre de la variable 7	Valor observado de la variable 7 en 2018
Número de bimestres	6

- Nota: de acuerdo con el requerimiento, se registra el avance obtenido al 30 de noviembre de 2018. Para guardar congruencia con la metodología del indicador, y comparar la evolución cada 12 meses, los valores reportados en las variables 1,2,3,4,5 y 6 corresponden a datos del mes de noviembre de los últimos 6 años.

Objetivo 2		2. Brindar acceso efectivo y oportuno a servicios de salud con calidad y calidez					
Nombre del indicador		2.1 Recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos al Instituto					
Fuente de información o medio de verificación		Página electrónica de la CNDH					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		http://www.cndh.org.mx/Recomendaciones_Generales					
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	1	0	1	0.33	4	-0.75	1
Método de cálculo					Unidad de Medida		Frecuencia de medición
Recomendaciones CNDH recibidas en el período/Recomendaciones de órganos autónomos recibidas en el período anterior = RC_t / RC_{t-1}					Recomendaciones		Anual
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018		
Recomendaciones CNDH recibidas en el período					1		
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018		
Recomendaciones de órganos autónomos recibidas en el período anterior					4		

Objetivo 2		2. Brindar acceso efectivo y oportuno a servicios de salud con calidad y calidez					
Nombre del indicador		2.2 Tasa de mortalidad por cáncer de mama en mujeres de 25 años y más					
Fuente de información o medio de verificación		<p>Numerador Cubo de principales causas de defunción. http://pda.salud.gob.mx/cubos/cprin_mortalidad.html. Variables: Afiliación a servicios de salud ISSSTE; año de defunción; Edad (mujeres mayores de 25 años, y causa básica de defunción; CIE 10 (C50), Dirección General de Información en Salud (DGIS). **</p> <p>Denominador Anuario Estadístico del ISSSTE, Cuadro 1.4 Resumen General de Población Amparada por Grupos de Edad, Sexo y Tipo de Derechohabiente Distrito Federal y Área Foránea.</p>					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador							
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	16.3	15.06	15.78	15.49	3.66	10.95 ^{p/}	16
Método de cálculo				Unidad de Medida		Frecuencia de medición	
"(Defunciones por Cáncer de Mama en el ISSSTE) / (Población femenina derechohabiente amparada del ISSSTE mayor de 25 años de edad) * 100,000 Este indicador contribuye al cumplimiento de la medición nacional registrada en el Objetivo 2 del Programa Sectorial de Salud"				Porcentaje		Anual	
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2018			
Defunciones por cáncer de mama en el ISSSTE				466 ^{p/*}			
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2018			
Población femenina derechohabiente amparada del ISSSTE mayor de 25 años de edad				4,255,147 ^{p/}			

Nota:

- p/: Cifras preliminares.

*Incluye las siguientes claves CIE10: C50, C500, C501, C502, C503, C504, C505, C506, C508 y C509). Los datos para 2018 se obtuvieron del Sistema Epidemiológico Estadístico de las Defunciones 2018(SEED) en la siguiente dirección electrónica: <http://sinba08.salud.gob.mx/cubos/cuboseed2018.htm>, consultado el 18 de febrero de 2019.

Objetivo 2		2. Brindar acceso efectivo y oportuno a servicios de salud con calidad y calidez					
Nombre del indicador		2.3 Tasa de hospitalización por diabetes no controlada con complicaciones de corto plazo					
Fuente de información o medio de verificación		"Egresos con diagnóstico de diabetes con complicaciones de corto plazo, códigos E10.0, E10.1, E11.0, E11.1, E13.0, E13.1, E14.0, E14.1 de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10): Sistema de Información Médico-Financiera (SIMEF), Dirección de Finanzas. Población derechohabiente de 15 años y más: Anuario Estadístico Institucional					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador							
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2012	13.01	9.18	7.42	7.39	6.95	9.88 ^{p/}	13.5
Método de cálculo				Unidad de Medida			Frecuencia de medición
"(Egresos hospitalarios con diagnóstico principal de diabetes con complicaciones de corto plazo en población de 15 años y más)/ (Total de población de 15 años y más que utiliza servicios públicos de salud)*100,000. Este indicador contribuye al cumplimiento de la medición nacional registrada en el Objetivo 2 del Programa Sectorial de Salud"				Porcentaje			Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2018			
Egresos hospitalarios con diagnóstico principal de diabetes con complicaciones de corto plazo en población de 15 años y más				418 ^{p/*}			
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2018			
Total de población derechohabiente de 15 años y más				(8,825,293)*0.479=4,227,315 ^{p/}			

Nota:

- p/: Cifras preliminares.

*Cifra correspondiente a enero-noviembre de 2018

** Este valor deriva de multiplicar la población derechohabiente de 15 años y más estimada para 2018, por 0.479, equivalente al porcentaje de derechohabientes usuarios de los servicios de salud el ISSSTE, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición del Derechohabiente del ISSSTE 2007.

Objetivo 3		3. Consolidar la prestación de servicios sociales y culturales en favor de la equidad, la inclusión y el desarrollo integral de los derechohabientes					
Nombre del indicador		3.1 Porcentaje de atención a la demanda de EBDI'S					
Fuente de información o medio de verificación		Informe Mensual de Población Infantil (IMPI) de Delegaciones Estatales y Regionales					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		No se cuenta con un banco de información pública electrónica para la consulta de este indicador. La información de las variables se encuentra en el documento interno Informe Estadístico y Presupuestal emitido por el área normativa del servicio.					
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	84	87.3	90.3	89.39	88.46	87.28	87
Método de cálculo				Unidad de Medida			Frecuencia de medición
"(Número de niños inscritos en el período) / (Demanda del servicio) * 100 Demanda del servicio: (Número de niños inscritos en el período + Tamaño de la lista de espera al cierre del período anterior)"				Porcentaje			Anual
Nombre de la variable 1				Valor observado de la variable 1 en 2018			
Número de niños inscritos en el período				27,124			
Nombre de la variable 2				Valor observado de la variable 2 en 2018			
Demanda del servicio				31,076			

Objetivo 4		4. Contribuir al mejoramiento continuo en las prestaciones económicas del derechohabiente para incidir en la formación de un patrimonio familiar					
Nombre del indicador		4.1 Contribución acumulada del ISSSTE a la reducción del déficit habitacional de adquisición de vivienda nacional					
Fuente de información o medio de verificación		"Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326473&fecha=16/12/2013 Informe mensual de créditos formalizados en las Entidades Financieras y Departamentos de Vivienda"					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador							
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2012	2.31	4.43	6.6	8.72	10.46	12.0	14.18
Método de cálculo					Unidad de Medida		Frecuencia de medición
"(Sumatoria de créditos hipotecarios formalizados para adquisición / Déficit habitacional de adquisición de vivienda) * 100. Este indicador contribuye al cumplimiento del Objetivo 4 del Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018. Se tomará como referencia a lo largo de toda la administración el déficit habitacional para adquisición de Vivienda publicado por en este Programa por SEDATU"					Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018		
Créditos otorgados por Fovissste para adquisición de vivienda					359,624		
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018		
Déficit habitacional de vivienda					3,000,000		

Objetivo 4		4. Contribuir al mejoramiento continuo en las prestaciones económicas del derechohabiente para incidir en la formación de un patrimonio familiar					
Nombre del indicador		4.2 Porcentaje de trabajadores que recibieron un préstamo personal por primera vez					
Fuente de información o medio de verificación		Informe Trimestral del Sistema Integral de Prestaciones Económicas, Sistema Integral de Crédito (SIPE-SIC)					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		No se cuenta con dirección electrónica. Datos de la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, Subdirección de Otorgamiento de Crédito					
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2013	4.5	6.7	8.13	8.88	8.93	8.27	8.1
Método de cálculo					Unidad de Medida		Frecuencia de medición
(Número de beneficiarios que recibieron un préstamo por primera vez en el período / Número de beneficiarios potenciales que nunca han recibido un préstamo al cierre del período) * 100					Porcentaje		Anual
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018		
Número de beneficiarios que recibieron un préstamo personal por primera vez en el período					83,703		
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018		
Número de beneficiarios potenciales que nunca han recibido un préstamo al cierre del período					1,011,951		

Objetivo 5		5. Garantizar la eficiencia y sostenibilidad del Instituto para cumplir íntegramente con los seguros, prestaciones y servicios de los derechohabientes					
Nombre del indicador		5.1 Déficit en seguro de salud					
Fuente de información o medio de verificación		Informe Financiero Actuarial del ISSSTE en el año correspondiente.					
Dirección electrónica donde puede verificarse el valor del indicador		ND					
Línea base	Valor observado del indicador en 2013	Valor observado del indicador en 2014	Valor observado del indicador en 2015	Valor observado del indicador en 2016 ²³	Valor observado del indicador en 2017	Valor observado del indicador en 2018	Meta 2018
2012	2,471 mdp	2,536 mdp	1,720 mdp	4,687 mdp	8,053 mdp	3,821 mdp	ND*
Método de cálculo					Unidad de Medida		Frecuencia de medición
<p>"[Total de ingresos generados por el Seguro de Salud en el período - Gasto corriente del Seguro de Salud en el período]. Total de ingresos generados por el Seguro de Salud: como está previsto en el Capítulo II de la Ley del ISSSTE, la función prestadora de servicios de salud del Instituto se enmarca en el Seguro de Salud financiado por las Cuotas y Aportaciones previstas en la misma Ley, lo que representa los ingresos totales para el otorgamiento de dichos servicios. Gasto corriente del Seguro de Salud: es todo el gasto en el ejercicio fiscal que no se destina a activo fijo (por ejemplo: infraestructura) sino que representa un consumo"</p>					Millones de pesos		Anual
Nombre de la variable 1					Valor observado de la variable 1 en 2018		
Total de ingresos generados por el Seguro de Salud					ND		
Nombre de la variable 2					Valor observado de la variable 2 en 2018		
Gasto corriente del Seguro de Salud					ND		

Nota:

- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible (se anexa nota).

* El indicador que mide el déficit del Seguro de Salud se obtendrá a partir de la diferencia entre el ingreso y el gasto reportado en el Estado de Actividades por fondo del Instituto para el Seguro de Salud. Al respecto, se deberá tener en cuenta las siguientes observaciones: a) para tener la cifra oficial del Estado de Actividades por Fondo para el cierre del Ejercicio Fiscal, se depende de la fecha que dicte la Secretaría de la Función Pública para el dictamen de los mismos; b) además, los Estados Financieros deberán estar registrados en la Cuenta Pública y para ello, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá la fecha de entrega de la misma; y c) Una vez que las cifras correspondientes al cierre del Ejercicio Fiscal se encuentren publicados en Cuenta Pública, se podrán utilizar para actualizar la información del indicador. Por lo tanto, en este momento no se cuenta con los insumos para realizar la estimación del indicador 5.1 Déficit en seguro de salud.

²³ En el Ejercicio Fiscal 2016, de acuerdo con la regla de carácter general para la distribución de costos, al Seguro de Salud se le asignó el porcentaje correspondiente de prorrateo para la distribución de gastos comunes (87.1%), en virtud de que fue el primer año en que se realizó el prorrateo de dichos gastos, el indicador presenta un incremento respecto a años anteriores.

GLOSARIO

Acceso efectivo a los servicios de salud: Se refiere a la definición operativa de la cobertura universal de salud. Esto es, que un individuo que presenta una condición de salud y que identifique necesidades de atención, pueda acudir sin restricciones financieras, geográficas o de oportunidad a un servicio de salud con capacidad resolutive.

Aportaciones: los enteros de recursos que cubran las Dependencias y Entidades en cumplimiento de las obligaciones que respecto de sus Trabajadores les impone la Ley del ISSSTE.

Aval ciudadano: persona que a título individual o como miembro de una sociedad civil, de manera voluntaria aceptan la invitación que se hace al público en general, que sin recibir ningún estímulo económico, invierte parte de su tiempo para evaluar los servicios de salud y así contribuir a mejorar el trato digno en los servicios que el ISSSTE brinda a los derechohabientes.

Calidad de la atención en salud: atención que el Sistema de Salud otorga y que cumple con seis dimensiones: efectiva (mejora en resultados de salud individual y comunitaria, basada en sus necesidades), eficiente (con el mejor uso de los recursos), accesible (oportuna, geográficamente razonable y con los recursos y competencias apropiadas a las necesidades en salud), aceptable/centrada en el paciente (con base en las preferencias y expectativas de los usuarios y la cultura de las comunidades), equitativa (homogénea por género, raza, etnicidad, localización geográfica o nivel socioeconómico) y segura (con los mínimos riesgos y daño a los usuarios).

Compra consolidada: bienes, arrendamientos o servicios de uso generalizado que en una operación conjunta podrán adquirir, arrendar o contratar las dependencias y entidades con objeto de obtener las mejores condiciones en cuanto a calidad, precio y oportunidad, y apoyar en condiciones de competencia a las áreas prioritarias de desarrollo.

Dependencias: las unidades administrativas de los Poderes de la Unión, la Procuraduría General de la República, los órganos jurisdiccionales autónomos, los órganos ejecutivo, legislativo y judicial del Distrito Federal, así como las unidades administrativas de las Entidades Federativas y municipios que se incorporen al régimen de esta Ley del ISSSTE.

Derechohabiente: Los trabajadores en activo, pensionados y los familiares de estos, que cubren los requerimientos y ejercen los derechos derivados de algún esquema de seguridad social.

Entidades: los organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria y demás instituciones paraestatales federales y del Gobierno del Distrito Federal, así como los organismos de las Entidades Federativas o municipales y organismos públicos que por disposición constitucional cuenten con autonomía, que se incorporen a los regímenes de esta Ley del ISSSTE.

Examen de hemoglobina glucosilada HbA1c: este examen le sirve al médico para determinar cómo ha sido el control de glucosa en sangre de una persona con diabetes en los últimos tres meses.

Originación: es el proceso que transcurre desde la fase de generación de expediente para un crédito hipotecario, seguido por la asignación de vivienda, la verificación final de importes y la instrucción notarial.

Triage: es un término francés utilizado originalmente a nivel militar y significa seleccionar, escoger o priorizar, es decir, es la selección o clasificación de pacientes en función al tipo, gravedad y severidad de su padecimiento de acuerdo a CIE 10 desde A00-B99 hasta Z00-Z99 al llegar a los servicios de urgencias, estableciendo prioridad en su manejo.

Seguridad Social: sistema implementado bajo un enfoque integral de bienestar del trabajador y su familia, que consiste en proporcionar atención a las necesidades básicas en materia de salud, capacitación, cultura, recreación, apoyo financiero y protección de trabajador en caso de accidente, jubilación, cesantía y muerte.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

AISS:	Asociación Internacional de la Seguridad Social
BDUD:	Base de Datos Única de Derechohabientes
CAPP:	Centro de Atención de Préstamos Personales
CEAM:	Centro de Estudios y de Apoyo para la Mujer
CEAAM:	Centro de Estudios y Apoyo al Adulto Mayor
CECADES:	Certificados de Capital de Desarrollo
CEDIS:	Centro de Documentación Internacional en Salud
CeNaDi:	Centro Nacional de Distribución
CENMAR:	Centro Nacional de Mando y Reacción
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIESS:	Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
CIFRHS:	Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud
CMN:	Centro Médico Nacional
CNDH:	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CNS;	Comisión Nacional de Seguridad
CONACYT:	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONAMED:	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
CONAPRED:	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
CONDUSEF:	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CON SAR:	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
DIU:	Dispositivos intrauterinos
DPN:	Demanda Programada Nacional
DRP:	Plan de Recuperación de Desastres por sus siglas en inglés
EBDIS:	Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil
ECNT:	Enfermedades Crónicas No Transmisibles
EDN:	Escuela de Dietética y Nutrición
FIBRAS:	Fideicomisos de Infraestructura y Bienes Raíces
FOVISSSTE:	Fondo de la Vivienda del ISSSTE
HbA1c:	Hemoglobina Glucosilada
INDAABIN:	Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales
IMSS:	Instituto Mexicano del Seguro Social
ISSSTE:	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
ITS:	Infecciones de Transmisión Sexual
MAISSRA:	Modelo de Atención Integral a la Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes
MIDE:	Manejo Integral de Diabetes por Etapas
MOAD-OV:	Módulos de Orientación y Atención al Derechohabiente-Oficina Virtual
ODEC:	Observatorio de Diabetes y Enfermedades Crónicas
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
OPS:	Organización Panamericana de la Salud
OTB:	Oclusión Tubaria Bilateral
PbR:	Presupuesto basado en Resultados
PENSIONISSSTE:	Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado
PND:	Plan Nacional de Desarrollo
PNDH:	Programa Nacional de Derechos Humanos
PPRESyO:	Programa de Prevención y Regresión del Sobrepeso y Obesidad

PRONAIND:	Programa Nacional de Derechos Humanos Igualdad y No Discriminación
SAR:	Sistema de Ahorro para el Retiro
SCM:	Sistema de Costos Médicos
SEP:	Secretaría de Educación Pública
SERICA:	Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Cuotas y Aportaciones
SIAM:	Sistema Integral de Abasto de Medicamentos
SIAPISSTE:	Sistema Integral de Administración de Personal del Instituto de Seguridad y Servicios de los Trabajadores del Estado
SIC:	Sistema Contable
SIEFORE:	Sociedades de Inversión de Fondos para el Retiro
SIMEF:	Sistema de Información Médico-Financiera
SINAPP:	Sistema Integral de Atención a Peticiones y Planteamientos
SINAVID DyE:	Módulo de Dependencias y Entidades
SINVAVID:	Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos
SIPE-AV:	Sistema Integral de Prestaciones Económicas
SUAyED:	Sistema de Universidad Abierta y a Distancia
TCCR:	Tablero de Control de Capacidad Resolutiva
TURISSSTE:	Sistema de Agencias Turísticas, TURISSSTE
VIH:	Virus de Inmunodeficiencia Humana
VPH:	Virus del Papiloma Humano