



**PROGRAMA INSTITUCIONAL
2020-2024**

**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los
Trabajadores del Estado**

**AVANCE Y RESULTADOS
2022**

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

Índice

1.- Marco normativo	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	5
3.- Avances y Resultados	9
Objetivo prioritario 1. Seguro de salud con calidad.....	9
Objetivo prioritario 2. Pensiones y retiro oportunos.....	22
Objetivo prioritario 3. Prestaciones Económicas accesibles.....	31
Objetivo prioritario 4. Servicios sociales y culturales para el bienestar integral.	37
Objetivo Prioritario 5. Administración eficaz y eficiente y sostenibilidad financiera.....	48
4- Anexo.....	60
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros.....	60
Objetivo prioritario 1.- Seguro de salud con calidad.....	60
Objetivo prioritario 2.- Pensiones y retiro oportunos.....	67
Objetivo prioritario 3.- Prestaciones económicas accesibles	73
Objetivo prioritario 4.- Servicios Sociales y Culturales para el bienestar integral.....	80
Objetivo prioritario 5.- Administración eficaz y eficiente y sostenibilidad financiera	86
5- Glosario	94
6.- Siglas y abreviaturas	97

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO

2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

El presente Informe de Avances y Resultados del ejercicio 2022 da cuenta de los trabajos realizados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) para el otorgamiento de los 21 seguros, servicios y prestaciones conforme a la Ley del ISSSTE, y a lo establecido en el Programa Institucional 2020-2024 del Instituto, mismo que se encuentra alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2020-2024.

En materia de salud, a través del Programa de Vacunación, en sus fases de programa permanente así como en las jornadas intensivas de vacunación, el ISSSTE aplicó 3,607,311 dosis, favoreciendo la inmunización de la población derechohabiente y no derechohabiente, con énfasis en los grupos blancos y vulnerables. Adicionalmente, se aplicaron más de 70 mil dosis contra la poliomielitis en menores de un año de edad. Asimismo, a través de la estrategia sectorial denominada Campaña de mitigación del rezago de esquemas de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano (VPH), se alcanzó la aplicación de más de 50 mil dosis.

Se realizaron 4,581,410 estudios de laboratorio, lo anterior como consecuencia de la implementación de la estrategia de "Cero Rezago, Cero Rechazo" en cirugía y consulta, la apertura de los servicios con la des-reconversión y/o reubicación de la mayoría de las áreas COVID, y la atención de pacientes referidos considerados como vulnerables y/o con padecimientos crónico degenerativos.

En 2022, se contó con 369 Equipos Comunitarios de Salud (ECOS) distribuidos en todo el territorio nacional e integrados en unidades de salud de los tres niveles de atención, los cuales realizaron 11,639,028 acciones de atención primaria a la salud, en beneficio de 5,534,656 personas y un estimado de 1,106,932 familias.

Se implementaron módulos de Tamizaje de Hepatitis C, otorgando tratamiento a un total de 1,697 pacientes diagnosticados con hepatitis C y, a través del Programa de Detección Oportuna de Cáncer de Mama, se realizaron 75,986 mastografías.

Por otro lado, mediante el Programa Integral de Salud Mental, se realizaron 210,980 detecciones y se dio seguimiento en 165 unidades médicas para otorgar 1,800 tratamientos para dejar de fumar. Adicionalmente, se realizaron 11 jornadas del Programa de Autocuidado y Promoción a la Salud Mental asistida con canes de apoyo emocional, "Laborando con mi amigo fiel Harley y sus amig@s", logrando

1,330 interacciones terapéuticas asistidas con un can, logrando atender un total de 1,551 usuarios para contribuir con comunidades laborales saludables.

Se realizaron 28 campañas de salud mental, con un alcance 168,965 usuarios; lo anterior, de manera articulada con la Estrategia Transversal ECOS para el Bienestar, el Programa Institucional de Atención Paliativa (PALIATIVISSSTE) y el Programa Integral de Salud Mental, lo que permitió fortalecer la atención primaria de la salud en los tres niveles de atención y extramuros.

En materia de pensiones, el ISSSTE garantizó el pago de nómina por 287,685 millones de pesos a los 1.2 millones de derechohabientes jubilados y pensionados. Es importante mencionar que se otorgaron 58,200 nuevas pensiones; de las cuales 51,163 (87.90%) corresponden al régimen de reparto y 7,037 (12.10%) al régimen de cuentas individuales.

Respecto a la información que proviene de los Certificados de Defunción contenida en el Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF) del ISSSTE, se bloqueó el pago de 24,570 pensiones en Tesorería, lo que representó un ahorro de 318 millones de pesos al Instituto.

En relación a los resultados de PENSIONISSSTE, la comisión por el manejo de la Cuenta Individual fue la más baja de la industria. De 2018 a 2022, la comisión disminuyó en 32 puntos base (pb), pasando de 0.85% a 0.53%, lo cual se traduce en un beneficio para los Cuentahabientes, ya que las posibilidades de ahorro aumentan; asimismo, el Fondo se ubicó en la segunda posición en la tabla de rendimientos nominales de 12 meses, lo que implicó un avance de cuatro posiciones respecto del cierre del 2021.

En materia de prestaciones económicas, se beneficiaron 522,671 trabajadores, pensionados y jubilados con el otorgamiento de préstamos personales, cifra superior en 2.68% a los beneficiados en 2021 (509,014 personas). Asimismo, para beneficiar a derechohabientes que requerían solvencia de manera inmediata, se creó el préstamo tipo emergente, con un monto menor al disponible en relación a los préstamos tradicionales, por lo que de los 522,671 préstamos personales otorgados, 2,743 corresponden a un préstamo de tipo emergente.

En materia de crédito hipotecario, el FOVISSSTE formalizó 48,728 créditos para la adquisición de vivienda, con una derrama económica de 36,429 millones de pesos, los cuales generaron 608,373 nuevos empleos, directos e indirectos. Del total de créditos formalizados, destaca el esquema "Tradicional" con 41,984 créditos, seguido del "FOVISSSTE para Todos" con 4,883 y, los 1,861 restantes a través de los esquemas "FOVISSSTE-INFONAVIT Conyugal", "Pensionados" y "FOVISSSTE – INFONAVIT Individual". Es importante destacar que se benefició a derechohabientes con

ingresos de un rango salarial igual o menor a 2.8 UMAS, colocando 5,233 créditos hipotecarios, cifra superior a los 5,160 créditos formalizados en 2021.

Por otro lado, en 2022 la Comisión Abasto de SuperISSSTE aprobó la integración de 11 nuevos Socios Comerciales, con el objetivo de ampliar la oferta de productos básicos en las tiendas de SuperISSSTE. Con lo anterior, se obtuvo un aumento de 2,408 nuevos SKU's, logrando posicionar a las tiendas como una alternativa en el mercado para la adquisición de artículos para el hogar, del cuidado personal, de jarcería y variedad de abarrotes.

Con relación a las prestaciones sociales, se tienen los siguientes resultados:

- Se brindaron 14,552 servicios funerarios.
- En materia deportiva, se tuvo una participación de 1,568 personas, en las diversas competencias realizadas por el Instituto.
- Respecto a los servicios turísticos, se beneficiaron a 13,718 derechohabientes con viajes en territorio nacional e internacional.
- Se brindaron diversas actividades culturales, a través de exposiciones, círculos de lectura, eventos, conferencias, entre otros.

Respecto a la administración del Instituto, se entregaron aproximadamente 45,213 bienes a unidades médicas de los tres niveles de atención, que conforman el sistema institucional de Servicios de Salud. Se garantizó el 95% de nivel de abasto de los insumos médicos que tienen Demanda Programada Nacional (DPN).

Asimismo, se llevó a cabo la notificación de los adeudos a las dependencias morosas, realizando un total de 2,106 notificaciones a nivel nacional (1,135 de ISSSTE Asegurador y 971 correspondientes a los seguros de RCV). A efecto de llevar a cabo la conciliación de los adeudos por conceptos de RCV e ISSSTE Asegurador, en 2022 el Instituto logró la depuración de 324 dependencias, dando como resultado la disminución del saldo deudor por un importe de 52 millones de pesos.

Respecto a los impactos en la Base de Datos Única de Derechohabientes (BDUD), se registraron 3'502,913 movimientos, que fueron resultado de los siguientes procesos: de Lote (373,719), en Línea (410,394) y en el Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos Módulo Dependencias y Entidades (SINAVID DyE) (2'718,800).

3

AVANCES Y RESULTADOS

3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Seguro de salud con calidad

La protección en salud garantizada por la Ley del ISSSTE, es un componente central dentro del bienestar integral de las personas y, en ese sentido, su acceso y oportunidad no debe estar limitada en ninguna circunstancia. En cumplimiento del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que indica que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, así como el Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, que busca garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal, el Instituto tiene como compromiso mejorar la calidad, equidad y la eficiencia de los servicios médicos que se ofrecen a la población.

De igual forma, se prioriza el seguimiento puntual a las enfermedades que generan la mayor carga económica del Instituto, con el fin de diseñar e implementar estrategias que permitan disminuir tales efectos en la población.

Resultados

Con el objetivo de que el personal de salud cuente con una herramienta que oriente el proceso de atención médica en la toma de decisiones relacionadas a la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, referencia y prevención de complicaciones, se implementaron en 456 unidades médicas, los Algoritmos de Atención Clínica, con la finalidad de que los médicos de los tres niveles de atención conozcan, tengan acceso y utilicen los 11 algoritmos de los padecimientos prioritarios, el uso del Catálogo Maestro de Guías de Práctica Clínica, así como la evaluación de los mismos a través de Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado.

Se realizaron 4,581,410 estudios de laboratorio, lo anterior como consecuencia de la implementación de la estrategia de "Cero Rezago, Cero Rechazo" en cirugía y consulta, la apertura de los servicios con la des-reconversión y/o reubicación de la mayoría de las áreas COVID, y la atención de pacientes referidos considerados como vulnerables y/o con padecimientos crónico degenerativos.

Por otro lado, de acuerdo a los datos existentes en los anuarios estadísticos, el porcentaje de ocupación hospitalaria pasó del 52% en 2020 al 76.80% en 2022, lo que demuestra que la gestión de camas se realizó conforme a la demanda de atención. Asimismo, el promedio de días de estancia hospitalaria se ha mantenido constante: 5.29 en 2019; 5.86 en 2020; 5.80 en 2021, y 6.3 en 2022. Se generaron 317,905 egresos hospitalarios de los cuales el 86.12 % fueron egresos por mejoría y/o curación y se realizaron 234,477 cirugías en unidades propias.

En el ISSSTE, mediante el Programa de Vacunación, en sus fases de programa permanente así como en las jornadas intensivas de vacunación, aplicó 3,607,311 dosis, con lo cual favoreció la inmunización de la población derechohabiente y no derechohabiente, con énfasis en los grupos blancos y vulnerables. Adicionalmente, se aplicaron más de 70 mil dosis contra la poliomielitis en niñas y niños menores de un año de edad. Asimismo, a través de la estrategia sectorial denominada Campaña de mitigación del rezago de esquemas de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano (VPH), se alcanzó la aplicación de más de 50 mil dosis.

Se contó con 369 Equipos Comunitarios de Salud (ECOS) distribuidos en todo el territorio nacional e integrados en unidades de salud de los tres niveles de atención, los cuales brindaron un servicio sustentable e incluyente de promoción de la salud integral, con enfoque preventivo, buscando alcanzar el bienestar de los individuos, familias y comunidades. Los Equipos Comunitarios de Salud realizaron 11,639,028 acciones de atención primaria a la salud, en beneficio de 5,534,656 personas y un estimado de 1,106,932 familias.

A través del Programa de Detección Oportuna de Cáncer de Mama se dio seguimiento mensual, por unidad médica que cuenta con mastógrafo, del adecuado y puntual registro de productividad de mastografías realizadas en el Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF), contabilizando un total de 75,986 mastografías.

De forma articulada con el Programa Integral de Salud Mental, uno de los elementos prioritarios relacionado con la prevención y promoción de estilos de vida saludable es detectar oportunamente el consumo, abuso y dependencia de alcohol, tabaco y drogas, como la marihuana, cocaína, etc., así como orientar y educar a la población sobre los efectos nocivos de su uso, por lo que en 2022 se realizaron 210,980 detecciones y se dio seguimiento en 165 unidades médicas para otorgar 1,800 tratamientos para dejar de fumar.

Por otro lado, se realizaron 11 jornadas del Programa de Autocuidado y Promoción a la Salud Mental asistida con canes de apoyo emocional, “Laborando con mi amigo fiel Harley y sus amig@s”, logrando 1,330 interacciones terapéuticas asistidas con un can, logrando atender un total de 1,551 usuarios para contribuir con comunidades laborales saludables.

En 2022, el ISSSTE alcanzó la implementación de la Guía No. 20 “Manejo Integral de Urgencias en Salud Mental: Código Morado”, en el Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, los 14 Hospitales Regionales y los 26 Hospitales Generales, atendiendo 1,450 usuarios que requirieron de estos servicios, y logrando más de 140 camas de hospitalización de salud mental en todo el país. Así como la apertura de dos unidades completas de hospitalización de mediana estancia en salud mental con

equipos altamente especializados dentro de Hospitales Generales. Una de ellas con 16 camas censables para la atención integral de los derechohabientes.

Se realizaron 28 campañas de salud mental, con un alcance 168,965 usuarios; lo anterior, de manera articulada con la Estrategia Transversal ECOS para el Bienestar, el Programa Institucional de Atención Paliativa (PALIATIVISSSTE) y el Programa Integral de Salud Mental, lo que permitió fortalecer la atención primaria de la salud en los tres niveles de atención y extramuros.

En coordinación con el Programa ECOS para el Bienestar, se implementaron módulos de Tamizaje de Hepatitis C, otorgando tratamiento a un total de 1,697 pacientes diagnosticados con hepatitis C que contaban con indicación médica.

Se elaboró la Guía Operativa No. 19, relativa a la Campaña permanente de promoción de la salud “3X1=3: Por mi salud”, alineada a la Declaración de Shanghái de promoción de la salud en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En colaboración con los Equipos Comunitarios de Salud, en esta campaña se beneficiaron directamente 76,968 personas, promoviendo los factores protectores para enfermedades no transmisibles, a través de los tres componentes planteados en esta campaña: 1) Hoy y mañana sin bebidas azucaradas, 2) Hoy y mañana sin comida chatarra y 3) Hoy y mañana 10,000 pasos por mi salud.

En 2022, se reactivaron las Jornadas ECOS para el Bienestar, llevándose a cabo 1,367 Jornadas, en beneficio de 145,105 personas. Por otro lado, en el marco de la conmemoración del día mundial del Ictus cerebral, el día 29 de octubre, se organizó la campaña de la “Segunda Caminata Nacional DALE al ataque cerebrovascular”, mediante la cual se instruyó la organización de caminatas interactivas en cada subdelegación médica y unidades de salud de segundo y tercer nivel del ISSSTE, cuyo propósito fue sensibilizar a la población acerca de los datos de alarma y los síntomas del desarrollo de un evento vascular cerebral. A nivel nacional, se registró una cifra de 31,059 participantes.

Se realizaron 6,262,613 acciones preventivas de salud bucal. El resultado se debió al retorno progresivo de las actividades presenciales, incluyendo la reapertura de las escuelas al 100%, al aumentó la demanda de la consulta odontológica por parte de los derechohabientes y al abasto oportuno de insumos preventivos a las unidades médicas para el desarrollo de las acciones de prevención para preservar la Salud Bucal y a la implementación de la Jornada Nacional de Salud Pública en el componente de salud bucal.

Se realizaron 234,410 traslados en las distintas unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención, además de 3,745 traslados en la Ciudad de México por medio de ISSSTEMERGENCIAS, incluyendo atención de código infarto, código cerebro, código mater y atención de pacientes en estado crítico.

En 2022, se logró obtener información oportuna sobre las cinco enfermedades con más carga económica en el Instituto (cáncer, enfermedades cardiovasculares, insuficiencia renal crónica, diabetes mellitus e hipertensión arterial), lo anterior con la finalidad de contribuir con la generación de estrategias y coadyuvar en la toma de decisiones en beneficio de los derechohabientes con estos padecimientos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Consultas, egresos hospitalarios y estimación del gasto médico por componente, 2021

Padecimiento	Consultas estimadas (miles)	Egresos hospitalarios (miles)	Gasto ambulatorio (mdp)	Gasto hospitalario (mdp)	Total
Cáncer	576	38	4,550	1,479	6,029
Enfermedades cardiovasculares	247	20	1,789	3,890	5,679
Insuficiencia renal crónica	1,396	18	4,067	844	4,911
Diabetes mellitus	2,321	14	4,247	340	4,587
Hipertensión arterial	2,110	10	3,749	218	3,967
Total	6,650	100	18,402	6,771	25,173

Fuente. Informe Financiero y Actuarial 2022. Cifras definitivas con corte al 31 de diciembre de 2021

Durante el año 2022, se realizaron 21 supervisiones a Unidades Médicas^{1/}: tres Hospitales Generales, cuatro Clínicas Hospital, siete Clínicas de Especialidades, cinco Clínicas de Medicina Familiar, y dos Unidades de Medicina Familiar. Se generaron 511 acciones preventivas y/o correctivas, obteniéndose un avance de cumplimiento de 278 acciones de 16 unidades.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Sistematizar, estandarizar, regular y mejorar los procesos y prácticas a través de los cuales se otorgan los servicios de salud, con un enfoque basado en la atención de calidad centrada en la persona.

Con la finalidad de unificar los formatos a nivel nacional donde el desempeño del profesional de enfermería sea planificado, pueda ser mejor evaluado y se lleve un

^{1/} CE Dentales "Dr. Honorato Villa Acosta" (08 de abril), CE y CE.C.I.S "Churubusco" (20 de abril), CCA "1° de Octubre" (21 de abril), CE y CE.C.I.S "Dr. Alberto Pisanty Ovadia" (28 de abril), CE "Indianilla" (04 de mayo), UMF "Apaseo el Grande" (11 de mayo), UMF "Apaseo el Alto" (11 de mayo), CH "Celaya" (11 de mayo), CE Neuropsiquiatría (18 de mayo), CMFEQ "Puebla" (25 de mayo), HG "Dra. Matilde Petra Montoya Lafragua" (30 de mayo), CMF "Guerrero" (08 de junio), CMF "Peralvillo" (08 de junio), CMF "Perú" (09 de junio), CMF "Querétaro" (15 de junio), Ch "Xalapa" (04 de julio), CE + CAD "Leonardo y Nicolás Bravo" (21 de julio), HG "Dr. Fernando Quiroz" (12 de agosto), CH "Uruapan" (18 de agosto), HG "Acapulco" (01 de septiembre) y CH "San José del Cabo" (28 y 29 de septiembre).

mejor control de los registros clínicos de enfermería de primer nivel de atención y de los pacientes de los Servicios de Hemodiálisis, se crearon los instrumentos denominados “Hoja de registros clínicos de enfermería de primer nivel de atención” y “Hoja de registros clínicos de enfermería en hemodiálisis”.

Para el diseño de estos instrumentos se identificaron las necesidades y se elaboró un plan de trabajo con los lineamientos de un protocolo para darle el carácter formal y rigor metodológico; se convocó a grupo de expertos en la materia de cada área de especialización y se diseñó el instrumento. Asimismo, para iniciar con su implementación, se realizó la planeación para el diseño de la muestra de aplicación y capacitación de llenado del instrumento, lo que permitió realizar el pilotaje del mismo, encontrando que se debían realizar ajustes al instrumento. Para la implementación general se realizaron capacitaciones vía web en todas las unidades del país con Coordinadores y Jefes de Enfermería.

Por otro lado, en 614 unidades médicas se implementaron las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente (AESP), esto se logró derivado de la participación en las plataformas “Higiene de Manos”, “Cultura de Seguridad del Paciente” y “Sistema de Registro de Eventos Adversos”. Asimismo, se realizó una capacitación virtual, con una duración de tres meses, dirigida al personal adscrito al Departamento de Central de Emergencias, con una participación de 34 trabajadores activos de áreas relacionadas a Unidades Móviles Tipo Ambulancia.

Se supervisaron y capacitaron unidades médicas a lo largo del país en relación a la Norma Oficial Mexicana NOM-34-SSA3-2013, *Regulación de los servicios de Salud. Atención Médica Prehospitalaria*. Estas acciones se fortalecieron de acuerdo a lo establecido por la Agencia de Protección Sanitaria del Gobierno de la Ciudad de México, la Coordinación de los Servicios de Salud y de Cuidados del Personal - Guías de Autoverificación.

Se avanzó en la implementación del Programa Institucional de Atención Paliativa para los tres niveles de atención, teniendo alcance en 282 unidades médicas; asimismo, se continuó con acciones de capacitación, teniendo una participación de 3,290 trabajadores, a través de 7 cursos: Curso Atención Interdisciplinaria del Paciente Oncológico y Salud Mental, Programa Nacional de Telementoría en Atención Paliativa (dos ediciones anuales), Capacitación Representantes PALIATIVISSSTE en subdelegaciones, Diplomado de Salud Mental y Atención Paliativa, Conferencia Magistral: Legislación y Atención Paliativa en México, 2do Congreso Internacional de Atención Paliativa y Soporte para la Calidad de Vida.

Se realizaron 10 campañas de sensibilización que favorecieron a 7,889 derechohabientes en temas relacionados a cuidados paliativos acoplados al Calendario Epidemiológico de Salud Mental y Atención Paliativa.

Durante el 2022, se llevó a cabo la capacitación del personal que interviene en el proceso de agenda de consulta de especialidad en el módulo de Agenda Médica de Consulta del Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF), con el propósito de disminuir el tiempo de espera en las filas para agendar cita. Las capacitaciones fueron realizadas en 80 unidades médicas ubicadas en 24 entidades federativas. Lo anterior, representó un avance de 73.39% de unidades médicas capacitadas, respecto a las 109 programadas.

Asimismo, se capacitó al personal del servicio de cirugía que interviene en la programación quirúrgica en el módulo de Agenda Quirúrgica del SIMEF. El uso de esta herramienta tiene un impacto directo en la optimización de las salas y los tiempos quirúrgicos, beneficiando al derechohabiente ya que se disminuye el riesgo de la cancelación de la programación quirúrgica. La capacitación se llevó a cabo en 68 unidades médicas de las 55 unidades programadas en 2022, incrementando en 61.90% el número de unidades médicas capacitadas que cuentan con servicio de cirugía en el módulo de Agenda Quirúrgica con relación al año 2020.

Por otro lado, se realizó un Programa Anual de Supervisiones Administrativas, para mejorar la atención de los servicios, así como determinar los procesos de planeación y mejora permanente de los sistemas, procedimientos y trámites inherentes al otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios del Instituto, y establecer políticas de calidad en el servicio y sistemas de control y evaluación, que permitan desarrollar el fortalecimiento de la operación desconcentrada del ISSSTE, a efecto de que las oficinas de las Representaciones Estatales y Regionales mejoren su capacidad de respuesta.

Derivado del Programa de visitas de supervisión, se visitaron Unidades de Atención a la Salud de 1º y 2º nivel, como son: Consultorios de Atención Familiar (CAF), Unidades de Medicina Familiar (UMF), Clínicas de Medicina Familiar (CMF), Clínicas de Medicina Familiar con Especialidades y Quirófano (CMFEQ), y Hospitales Generales (HG). Asimismo, se visitaron centros de trabajo competentes a servicios culturales, sociales y funerarios, como son bibliotecas, velatorios del ISSSTE y una Casa de Día.

Estrategia prioritaria 1.2. Actualizar y ampliar la infraestructura y el equipo médico para mejorar la oportunidad en la atención de los servicios de salud.

En 2022, a través de la suscripción de instrumentos jurídicos en materia de seguridad, se dio cobertura a las instalaciones del Instituto para mantener la continuidad de los servicios médicos. Los instrumentos utilizados para la adecuada limpieza, vigilancia y el resguardo de las instalaciones fueron los siguientes:

- En enero y febrero de 2022, se garantizó la adecuada vigilancia, con una cobertura de las instalaciones utilizadas para ofrecer servicios médicos, manteniendo la continuidad del servicio de seguridad, a través de dos convenios modificatorios, CM-CS-DNAF-SRMS-010/2022 y AD-CS-DNAF-SRMS-009/2022, respectivamente.
- A partir de marzo y hasta el 31 de diciembre del 2022, se garantizó una vigilancia adecuada, que cubre las instalaciones utilizadas para ofrecer servicios médicos, con la firma del contrato que permite la continuidad del servicio de seguridad subrogada al amparo del instrumento LPNE-CS-DNAF-SRMS-031/2022, en las unidades médicas y administrativas de la Ciudad de México y Zona Metropolitana, así como tiendas de SUPERISSSTE a nivel nacional.
- En 2022, se garantizó una vigilancia armada adecuada, que cubre las instalaciones utilizadas para ofrecer servicios médicos, con la firma del contrato que permite la continuidad del servicio de seguridad subrogada al amparo del instrumento AD-CS-DNAF-SRMS-002/2022.
- Asimismo, con la finalidad de reforzar el servicio de vigilancia se elaboró el instrumento jurídico número CM-CS-DNAF-SRMS-084/2022 para brindar servicio a 39 farmacias de Hospitales Regionales y Generales en 30 estados de la República.

Derivado de las acciones realizadas, se logró reforzar y garantizar la seguridad de los derechohabientes, trabajadores, así como de los bienes propiedad del Instituto, reduciendo el robo hormiga en farmacias.

Estrategia prioritaria 1.3. Optimizar el abasto y surtimiento de insumos para la salud, para mantener los tratamientos médicos sin retrasos ni interrupciones, de acuerdo con las necesidades de los pacientes.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades de recepción, almacenamiento, distribución y entrega de los medicamentos en forma eficiente y a tiempo, en 2022 se realizó el contrato con el proveedor Maypo S.A. de C.V. y, para verificar su cumplimiento, mensualmente se realizó un proceso de revisión a fin de constatar que la empresa haya entregado, en tiempo y forma, las cantidades que fueron solicitadas por las unidades médicas del ISSSTE, por lo que al cierre de 2022, el 99.22% de las unidades médicas fueron surtidas con insumos por la empresa tercerizadora.

En relación a las mejoras en el proceso de adquisición de medicamentos, se realizaron trabajos de manera conjunta con las áreas requerentes y técnicas del Instituto, con la finalidad de conjuntar acciones en la integración de documentación, así como de realizar las investigaciones de mercado, para

seleccionar el procedimiento de contratación idóneo, logrando con ello efficientar los tiempos y acciones de cada una de las áreas involucradas.

Resulta importante mencionar que se ampliaron los contratos que se encontraban vigentes al 31 de diciembre de 2021, y se continuó con el suministro de medicamentos hasta el 30 de septiembre de 2022; asimismo, de forma paralela, cada una de las áreas requirentes realizaron las acciones de planeación y proyección de necesidades para aquellas claves que se realizaron mediante compras complementarias, así como de aquellas que el mismo INSABI informó que no pudo adjudicarlas, o bien fueron liberadas por no ser susceptibles de consolidarse.

Finalmente, con el objeto de fortalecer el abasto de insumos para la salud 2023-2024, el Instituto participó en 11 procedimientos de contratación consolidada con el INSABI y realizó dos procedimientos de forma anticipada, con un resultado de 224 contratos para la adquisición de medicamentos.

Estrategia prioritaria 1.5.- Garantizar la calidad de los servicios que se otorgan a la derechohabencia y a la población usuaria.

Se llevó a cabo la actualización de las Cédulas de Supervisión, con la finalidad de mejorar la evaluación de los servicios médicos y fortalecer la calidad de la atención de forma integral a los derechohabientes. Las áreas con mejoras en los formatos de las cédulas fueron: recursos humanos, servicios de estomatología, enfermería, radiología, área médica para evaluación de clínicas, área médica para evaluación de hospitales, licencias médicas y procesos SIRECO ISSSTELEMED 2022.

Asimismo, con la finalidad de mantener seguimiento estrecho en el cumplimiento de compromisos generados durante las supervisiones a unidades médicas, se actualizó el formato de minuta para el reporte de los hallazgos encontrados y la determinación de las acciones preventivas y/o correctivas generadas durante las visitas de verificación a las unidades médicas.

En este sentido, se dio seguimiento a 14 supervisiones a unidades médicas llevadas a cabo durante el último trimestre del 2021, que incluyó cuatro Hospitales Generales, nueve Clínicas Hospital y una Clínica de Especialidades; de las cuales se generaron 305 acuerdos y de los cuales, en 2022, se atendieron 283, lo que representan un avance del 92.78% en el cumplimiento de los acuerdos.

Estrategia prioritaria 1.6. Transitar hacia un modelo de atención de la salud oportuno, seguro, accesible, equitativo e incluyente que privilegie la prevención de enfermedades, la promoción de la salud y la rehabilitación.

En 2022, en el ISSSTE se intensificaron acciones en vacunación intramuros y extramuros, fortaleciendo la operación y realización de jornadas intensivas de vacunación como son:

- Primera Jornada Nacional de Salud Pública realizada en mayo de 2022, en la cual se llevaron a cabo más de 84 mil acciones, sobre promoción y educación para la salud, así como vacunación.
- Se realizó la Segunda Jornada Nacional de Salud Pública, en octubre de 2022, que permitió llevar a cabo más de 96 mil acciones. Entre ellas destacan:
 - a) Brindar acciones integrales de salud pública a la población de acuerdo a la línea de vida;
 - b) Acercar los servicios de salud a los diferentes grupos de población, especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad;
 - c) Romper la cadena de transmisión de algunos padecimientos, mediante acciones integrales para la prevención de enfermedades, e
 - d) Incorporar la participación de instituciones federales y estatales del sector salud, de organizaciones no gubernamentales, de gobiernos municipales y de otros sectores vinculados a la salud pública, acciones que se vinculan a la promoción, prevención y educación para la salud, y vacunación.

Se realizaron 482,314 acciones informativas, las cuales se verificaron mediante la monitorización en el Sistema de Información Estadística en Medicina Preventiva (SIEMP), a través de tópicos de salud, como: Diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial, Sobrepeso, Obesidad, Dislipidemias, Envejecimiento Saludable, Higiene Personal, Medidas Preventivas no Farmacológicas, Orientación Alimentaria, Prevención Violencia Familiar, Entorno Favorable a la Salud, entre otros; así como el carácter de la actividad (informativa y/o educativa), el canal de comunicación establecido para la difusión de las actividades informativas (Volante, cartel, rotafolio, periódico mural, diapositivas, etc.), el modelo para las actividades educativas (Pláticas, cursos, círculos de apoyo, clubes, etc.)

Se capacitó a un total de 9,860 personas en Atención Primaria a la Salud (APS), a través de 97 intervenciones, entre las que destacan las siguientes:

- Seminario ECOS de Medicina Familiar con Enfoque en APS, dirigido a residentes de la especialidad en Medicina Familiar trabajadores del ISSSTE.
- Diplomado de APS para personal de enfermería, llevado a cabo con la colaboración de la Jefatura Nacional de Enfermería, teniendo un alcance de más de 1,100 participantes.
- Jornada Nacional de Capacitación en la Estrategia Transversal ECOS para el Bienestar, mediante la cual se brindaron los elementos técnicos y operativos básicos para la implementación de la APS en todos los servicios de salud de los tres niveles de atención que otorga el Instituto.
- Ciclo de capacitación a Comunidades Laborales sobre la Campaña 3x1: 3 Por mi Salud, mediante la cual se brindaron herramientas comprensibles para la adopción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades crónicas no transmisibles. Entre las dependencias capacitadas se encuentran: la Secretaría de Relaciones Exteriores, Secretaría de Economía, Órgano Administrativo Desconcentrado de Prevención y Readaptación Social, Servicio Postal Mexicano, Secretaría de la Función Pública, Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y el H. Congreso de la Unión, entre otros.
- Participación en las reuniones nacionales de la Comisión Interinstitucional de Promoción de la Salud de la Ciudad de México (CIPS-CDMX).
- Participación en la Feria Nacional de Afores CDMX 2022, organizada por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), en el Zócalo de la Ciudad de México, durante julio, en la cual se tuvo un alcance estimado de 1,250 personas a las que se capacitó de manera directa para la adopción de hábitos saludables.
- Organización del Primer Encuentro Nacional “Los ECOS de la Salud Pública”, llevado a cabo en el Estado de Jalisco durante noviembre, con la participación de ponentes destacados en el campo de la Salud Pública, provenientes de diferentes instituciones del Sistema Nacional de Salud y de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), teniendo un alcance de 2,480 personas capacitadas.

Respecto al cumplimiento de los lineamientos sectoriales para el registro oportuno de enfermedades crónicas no transmisibles en el Sistema de Estadística en Medicina Preventiva (SIEMP), se implementaron las siguientes estrategias:

- Se realizaron las gestiones para la adquisición, planeación y distribución de insumos correspondientes a los programas de detección de cáncer de próstata y cérvico uterino.

- Se reiteró la indicación para realizar la captura de las acciones realizadas para la detección oportuna de cáncer en el Sistema de Información Estadística de Medicina Preventiva (SIEMP).
- En conjunto con el área de Comunicación Social Institucional, se realizaron y difundieron materiales para la promoción de actividades de detección de cáncer de próstata y cérvico uterino. Asimismo, se realizaron ferias de salud, que incluyeron el componente de cáncer.
- Se atendió la necesidad de capacitación en toma de muestra de citologías cervical para la detección oportuna de cáncer cervicouterino.
- Se realizaron gestiones y desarrollaron campañas de detección de cáncer de mama y cervicouterino en centros penitenciarios femeniles a nivel nacional, en atención a la solicitud de la Secretaría de Gobernación.

Por otro lado, con la finalidad de dar atención a las disposiciones en materia de salud mental de la Ley General de Salud, y para fortalecer las acciones para prevenir y atender los problemas de salud mental, en 2022 se llevaron a cabo 10 capacitaciones en 282 unidades médicas de los tres niveles de atención, teniendo una participación de 5,696 personas. Con estas acciones se busca disminuir la brecha de atención en salud mental, principalmente en el primer nivel de atención.

En el marco del segundo Foro Nacional de Inclusión D-Capacidad sin Barreras, realizado en la Cámara de Diputados, participaron 500 usuarios con discapacidad motriz, el ISSSTE a través del Programa Integral de Salud Mental y del Programa Institucional de Atención Paliativa PALIATIVISSSTE, se unió al esfuerzo logístico para la atención de los 500 usuarios, con acciones en materia de salud mental, inclusión y atención paliativa.

En relación a la captura que realizan las Unidades Monitoras de Enfermedades Respiratorias (USMER) de pacientes sospechosos, por enfermedad respiratoria viral (Influenza y COVID-19), se llevaron a cabo capacitaciones y asesoramientos de manera presencial y virtual. Con lo anterior, se logró que el 94.7% de las USMER del ISSSTE, cumplan con la normatividad en materia de vigilancia epidemiológica mediante el registro de la toma de muestra de los pacientes con Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG).

Estrategia 1.7 Fortalecer la sostenibilidad financiera de los servicios de salud en el mediano y largo plazos.

Al cierre del 2022, se concluyó con el documento de análisis de las cinco enfermedades de mayor carga económica para el ISSSTE^{2/}, que son: diabetes, hipertensión, cáncer, enfermedades cardiovasculares y enfermedad renal crónica. Las principales actividades realizadas fueron las siguientes:

- Del Sistema de Costos Médicos (SCM) se extrajo la información relacionada con gasto contable, productividad médica y consumo de insumos médicos, necesarios para desarrollar el análisis correspondiente.
- Se realizó la estimación del gasto anual de las enfermedades de mayor carga económica para el Instituto, como son: diabetes, hipertensión, cáncer, enfermedades cardiovasculares y enfermedad renal crónica, por componente ambulatorio y hospitalario.
- Se generó el documento con la estimación del gasto anual de las enfermedades de mayor carga económica para el Instituto, por componente ambulatorio y hospitalario.
- Se logró obtener información oportuna para el monitoreo de la carga económica de estas enfermedades.

^{2/}Sistema de Costos Médicos (SCM), Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF) y Sistema de Contabilidad, 2021

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	1.1 Porcentaje de cirugías con programación mayor a 21 días en las unidades médicas con quirófano	18.32 (2018)	17.6	17.5	18.3	24.72	10
Parámetro 1	1.2 Porcentaje de consultas de especialidad con programación mayor a 15 días	50 (2018)	76	78.4	70.7	74.77	36
Parámetro 2	1.3 Porcentaje promedio diario de niveles de inventario óptimos de insumos para la salud en unidades médicas	58.1 (2018)	ND	82.33	75.90	73.86	90

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

Objetivo prioritario 2. Pensiones y retiro oportunos.

Todo trabajador del Estado tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, entre otros servicios sociales, una pensión digna. Para eficientar el servicio que brinda a los jubilados y pensionados, en el Programa Institucional 2020-2024 del ISSSTE se establecieron las acciones para agilizar trámites y servicios, mejorar procesos operativos y fortalecer la supervisión de las oficinas en donde se gestionan las pensiones. Lo anterior, en un marco de rigurosa eficiencia y disciplina presupuestal, con directrices y políticas claras y coherentes, brindando sus servicios con principios de igualdad, equidad de género y respeto a los derechos humanos.

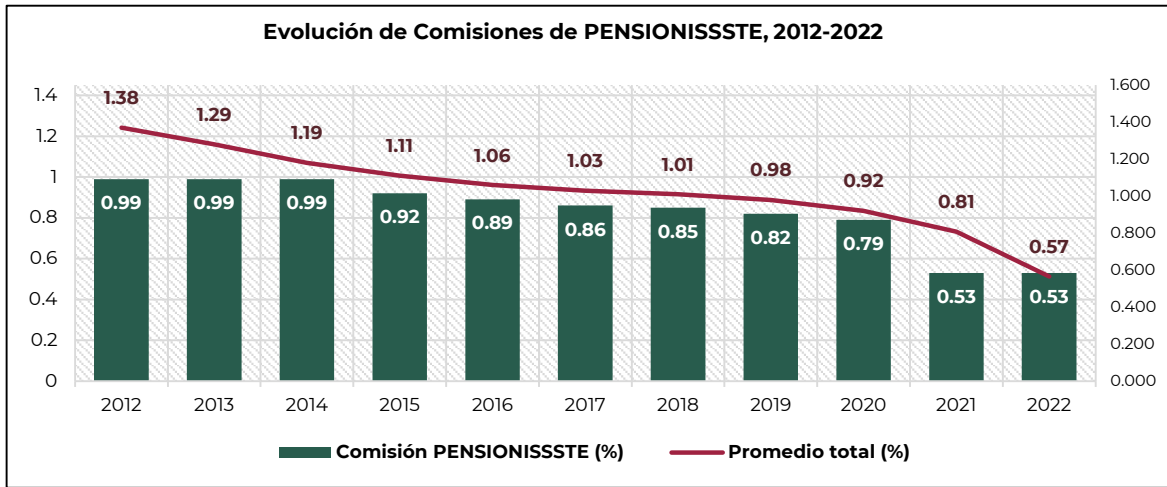
Resultados

En 2022, el ISSSTE garantizó el pago de nómina por 287,685 millones de pesos a los 1.2 millones de derechohabientes jubilados y pensionados. Es importante mencionar que se otorgaron 58,200 nuevas pensiones; de las cuales 51,163 (87.90%) corresponden al régimen de reparto y 7,037 (12.10%) al régimen de cuentas individuales.

Asimismo, en base a la información que proviene de los Certificados de Defunción contenida en el Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF) del ISSSTE, se bloqueó el pago de 24,570 pensiones en Tesorería, lo que representó un ahorro de 318 millones de pesos al Instituto.

Derivado de las acciones realizadas en 2022 en PENSIONISSSTE, se tienen los siguientes logros y resultados:

- La comisión por el manejo de la Cuenta Individual en PENSIONISSSTE fue la más baja de la industria. De 2018 a 2022, la comisión disminuyó en 32 puntos base (pb), pasando de 0.85% a 0.53%, lo cual se traduce en un beneficio para los Cuentahabientes, ya que las posibilidades de ahorro aumentan. A continuación, se muestra la evolución de las comisiones de PENSIONISSSTE de 2012 a 2022:



Fuente: Elaborado por PENSIONISSSTE con información de CONSAR.

- Lugares competitivos en la industria. Los ajustes realizados en la Estrategia de Inversión permitieron que el Fondo se posicionara en lugares competitivos dentro de la industria. Al cierre de 2022, PENSIONISSSTE se ubicó en la segunda posición en la tabla de rendimientos nominales de 12 meses, lo que implicó un avance de cuatro posiciones respecto del cierre del 2021 (sexto lugar).

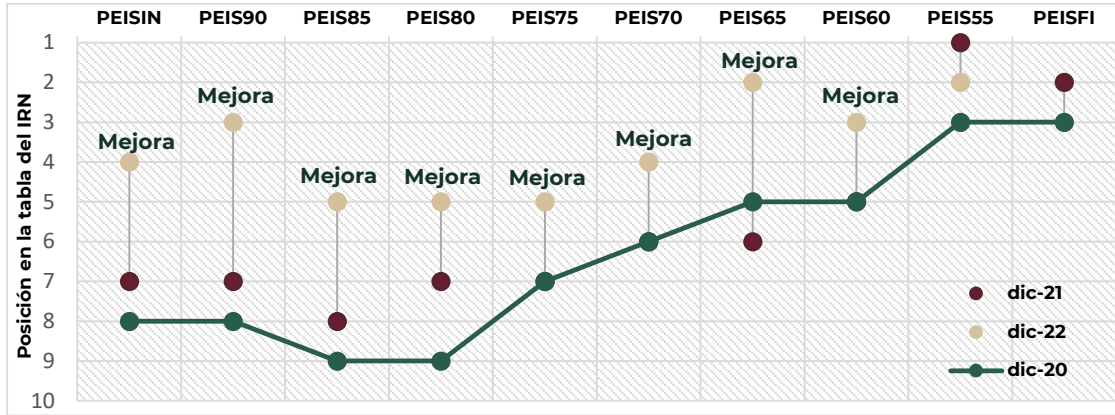
**Posiciones de las AFORE en materia de rendimiento
Comparativo de resultados en 2021 y 2022**

Panel A: Cierre de 2021		Panel B: Cierre de 2022	
Posición	AFORE	Posición	AFORE
1	Principal	1	Inbursa
2	Profuturo	2	PENSIONISSSTE
3	XXI-Banorte	3	SURA
4	Invercap	4	Coppel
5	Inbursa	5	Profuturo
6	PENSIONISSSTE	6	Invercap
7	SURA	7	XXI-Banorte
8	Citibanamex	8	Principal
9	Azteca	9	Azteca
10	Coppel	10	Citibanamex

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Inversiones de PENSIONISSSTE con información de Valmer, 2023.
Nota: Corresponde a los rendimientos de bolsa de las SIEFORE.

- Mejora consistente en el Indicador de Rendimiento Neto (IRN). Los resultados al cierre de 2022 colocaron a ocho SIEFORE entre las primeras cinco posiciones, mostrando un avance significativo respecto a los lugares obtenidos en 2020 y 2021. Las dos SIEFORE restantes mantuvieron un nivel competitivo y permanecieron entre los primeros tres lugares.

PENSIONISSSTE: Posición en la tabla del Indicador de Rendimiento Neto por SIEFORE, cierres de 2020-2022



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Inversiones de PENSIONISSSTE con información de CONSAR, 2023.

- *Disminución de la brecha de rendimiento obtenido respecto del primer lugar.* Los resultados del IRN ponderado por SIEFORE mostraron una disminución en la diferencia del rendimiento obtenido respecto al primer lugar. En diciembre de 2021, la brecha de rendimiento era de 142 pb y al cierre de diciembre de 2022 fue de 44 pb, lo que implicó una reducción de 98 pb en el periodo.
- *Portafolios de inversión resilientes.* A pesar de las condiciones macroeconómicas adversas, la estrategia implementada para diversificar los portafolios de inversión permitió que el impacto negativo de la volatilidad financiera fuera menor en las SIEFORE que administra PENSIONISSSTE, por lo que al cierre de 2022 se ubicó en la segunda posición.
- *Menores minusvalías.* Durante 2022, el SAR reportó minusvalías por 215,477.0 millones de pesos. PENSIONISSSTE se caracterizó por posicionarse como una de las AFORE con las menores disminuciones en los activos administrados como resultado de los ajustes pertinentes en la Estrategia de Inversión y de las acciones para diversificar los portafolios.

SAR: Minusvalías-Plusvalías, enero a diciembre de 2022
(millones de pesos y porcentajes)

AFORE	Minus/Plusvalías (mdp)	Contribución absoluta (%)	Contribución respecto a los AUMS (%)^{1/}
	-215,477.0	100.00%	-4.12%
Inbursa	3,822.1	-1.77%	2.50%
PENSIONISSSTE	-2,091.2	0.97%	-0.61%
SURA	-27,949.3	12.97%	-3.44%
XXI-Banorte	-41,173.2	19.11%	-3.90%
Coppel	-15,132.4	7.02%	-3.93%
Profuturo	-36,383.9	16.89%	-4.08%
Invercap	-10,673.7	4.95%	-4.60%
Azteca	-11,103.4	5.15%	-4.94%
Principal	-16,397.4	7.61%	-5.30%
Citibanamex	-58,394.4	27.10%	-7.15%

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Inversiones de PENSIONISSSTE con información de CONSAR, 2023.

^{1/} Los AUMS corresponden al cierre de diciembre del 2022.

SAR: Sistema de Ahorro para el Retiro.

AUMS: Activos administrados.

Por otro lado, en los Centros de Atención al Público (CAP) de PENSIONISSSTE se logró:

- Mantener el porcentaje de abandono de llamada en 0.17%, muy por debajo de la banda de aceptación del 5% en llamadas recibidas, indicando una cobertura adecuada de acuerdo con la demanda en este canal de comunicación de PENSIONISSSTE, teniendo como resultado la satisfacción del cliente.
- El tiempo promedio de respuesta en las llamadas recibidas fue de 00:00:07, por debajo de la banda de aceptación del 00:00:20, con lo cual se tuvieron los suficientes recursos para contar con el servicio de este canal disponible y oportuno para los Cuentahabientes.
- Como resultado de las evaluaciones sobre la calidad de la atención en las llamadas recibidas por este canal, se logró obtener un promedio de evaluación de calidad del 93.73%.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 2.1. Optimizar los procesos de otorgamiento de las pensiones y los seguros de retiro, para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los pensionados y jubilados.

Durante el periodo de enero a diciembre del ejercicio 2022, se mantuvo la simplificación de procesos de otorgamiento de pensiones, misma que permitió optimizar los requerimientos para el otorgamiento de las mismas. Adicionalmente, se fortaleció el proceso de otorgamiento de pensiones a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) a nivel central, brindando orientación a 2,726 personas derechohabientes sobre los trámites y requisitos en la materia.

Se mantuvo la atención en las Ventanillas Únicas de Atención al Derechohabiente (VUAD) de la Representación Estatal del Estado de México, Jalisco, Puebla, Veracruz y en la Representación Regional de Zona Poniente. En lo que respecta a la VUAD sede Buenavista, Ciudad de México, se aplicaron las medidas de sana distancia que garantizaron la operación de los trámites pensionarios, préstamos personales y de afiliación y vigencia, por lo que se brindó atención a 30,364 personas derechohabientes. Asimismo, en las 35 oficinas de Representación Estatal y Regional se mantuvo el programa de citas de manera presencial y vía telefónica, con el propósito de garantizar una atención de calidad y calidez.

En 2022, el Instituto realizó tres procesos de capacitación presencial y 10 de modalidad a distancia, al personal de atención al público en materia pensionaria, teniendo la participación de 633 personas encargadas de brindar orientación en las 31 oficinas de representación estatal y las cuatro oficinas de representación regional del ISSSTE. Lo anterior, permitió mejorar sustantivamente el proceso de otorgamiento de pensiones y la atención de diversas solicitudes de las Representaciones Estatales y Regionales hacia Oficinas Centrales, optimizando el tiempo para dar respuesta a los requerimientos.

Asimismo, se fortaleció la comunicación con las personas servidoras públicas que están involucrados en el proceso de otorgamiento de pensiones, promoviendo una atención eficaz a los derechohabientes y garantizando el correcto uso de los recursos públicos asignados al Instituto.

Se aplicó un método de control y seguimiento para optimizar el cumplimiento de las sentencias, por lo que se planteó un sistema que tuviera como objetivo supervisar y dar seguimiento a los asuntos de cumplimiento pendientes, verificando su atención de acuerdo a los términos establecidos en la Ley Federal de Procedimientos Administrativos, logrando la coordinación al interior de las áreas

involucradas para la creación de un archivo de control único, el cual detalla en tiempo real el estatus de los asuntos pendientes de cumplimiento.

Estrategia prioritaria 2.2. Administrar eficazmente las prestaciones pensionarias y seguros de retiro estipulados en la Ley, con el fin de contribuir a garantizar una pensión digna a los trabajadores.

Se continuó con el proceso de la transferencia de la información de la nómina pensionaria, estableciendo requerimientos técnicos/operativos para que las áreas responsables del Instituto mantengan las condiciones de procesar, encriptar, compartir y resguardar la información de las nóminas pensionarias mensuales de las personas jubiladas y pensionadas del Instituto, garantizando que el envío de la información sea fidedigno a la Tesorería del Instituto y se mantenga la confidencialidad y protección de los datos.

Estrategia prioritaria 2.3.- Fortalecer al PENSIONISSSTE para hacer una opción competitiva de administradora de ahorro para el retiro, a fin de contribuir a disminuir los riesgos financieros de los trabajadores, a lo largo de la línea de vida.

Para mantener el cobro de la comisión entre las más bajas del mercado, en PENSIONISSSTE se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se implementó un plan estratégico comercial y de servicios con la finalidad de incrementar la captación de Cuentahabientes que permita aprovechar al máximo la capacidad operativa del Fondo.
- Se monitorearon los límites prudenciales de inversión, manteniendo un portafolio diversificado, mitigando el riesgo del ahorro de los trabajadores.
- Se desarrolló una estrategia para incrementar la cobertura de atención y servicio a los Cuentahabientes.
- Se mantuvo un mayor acercamiento con los Cuentahabientes a través de las redes sociales, ofreciendo servicios de manera personalizada.
- Se fomentó la cultura del ahorro para el retiro mediante el “Programa de Incentivos al Cuentahabiente” mecanismo que fortalece la cultura previsional para el retiro e incrementa los activos de los trabajadores.

Por otro lado, en materia de inversiones, PENSIONISSSTE realizó ajustes oportunos en la Estrategia de Inversión de corto plazo, de acuerdo con las perspectivas macroeconómicas y las condiciones financieras prevalecientes a fin de garantizar la resiliencia de los portafolios de inversión administrados.

Asimismo, las acciones para reducir los costos de operación y gastos administrativos estuvieron relacionadas con la renegociación de contratos en condiciones más favorables para el PENSIONISSSTE, como son los ahorros en servicios de custodia de valores, servicios de valuación y de proveedor de precios, así como el manejo adecuado de la estrategia de contratación de las plazas temporales, lo que trajo como consecuencia una disminución en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) asociado a los servicios de subcontratación.

En consecuencia, en el comparativo del Estado de Resultados del Fondo entre 2021 y 2022, se observó que existe:

- Menor gasto en el rubro de “Costos directos de operación por inversión y administración de riesgos” por 19.04 millones de pesos (los principales gastos son los de custodia de valores, servicios de valuación y proveedor de precios).
- Una disminución en “Otros Costos de Operación” por 38.67 millones de pesos, particularmente, en los costos de Tecnologías de la Información, en los conceptos de prevención y detección de fraudes y operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- Menores impuestos y derechos por 45.70 millones de pesos, principalmente, en el IVA en “Empresas de Servicios” por 19.80 millones de pesos.

Respecto a los ingresos por comisión, el Estado de Resultados reflejó un nivel de ingresos por 2,265.24 millones de pesos, superior en 4.01% a lo registrado en 2021 y mayor en 83 millones de pesos respecto al cierre estimado de 2,182 millones de pesos, presentado en la provisión para la Reinversión del Remanente de Operación de PENSIONISSSTE para el ejercicio fiscal 2022.

Con relación al monto de la provisión para la Reinversión del Remanente de Operación, en la Octogésima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión Ejecutiva de PENSIONISSSTE, se aprobaron 610 millones de pesos; sin embargo, en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022, se contó con un remanente adicional a la provisión por 371 millones de pesos, derivado del incremento en los ingresos que se habían proyectado, así como una disminución en los costos de operación y gastos de administración.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar la calidad y atención de los servicios que brinda PENSIONISSSTE, en 2022 se realizaron las siguientes acciones:

- Se implementó un modelo de supervisión para los Centros de Atención al Público (CAP), denominado “Supervisión y Evaluación de la Atención al Cuentahabiente” que considera factores que impactan en la operación y en la calidad del servicio que se brinda a los Cuentahabientes.

- Se inició la implementación de un plan de mejora, a partir de los resultados alcanzados, en los 31 CAP supervisados en 2022.
- Se rediseñó la encuesta de calidad en el servicio que se aplica vía correo electrónico a los Cuentahabientes con atributos específicos de calidad en el servicio.
- Se realizó mensualmente la evaluación de la calidad del servicio.
- Se clasificó y analizó, a partir de julio, los comentarios de insatisfacción que los Cuentahabientes expresan en las encuestas de calidad en el servicio aplicadas para identificar oportunidades de mejora.
- Se elaboró mensualmente, a partir de julio, el Informe General de la Evaluación de la Calidad en el Servicio.
- A partir de agosto, se diseñó el tablero de control de expresiones de insatisfacción en el que se incluye el índice de expresiones de insatisfacción por CAP, por región y general que permite identificar de forma más gráfica las expresiones de insatisfacción y focalizar su atención.

Derivado de lo anterior, para mantener el óptimo funcionamiento del CAP, en 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se supervisaron diaria y semanalmente las llamadas recibidas en el CAP, lo cual consiste en la revisión, con intervalo de media hora, del número de llamadas recibidas, llamadas abandonadas, llamadas contestadas, tiempo de espera y duración de cada llamada.
- Se proyectó la capacidad instalada para la cobertura de la demanda relacionada con las llamadas recibidas, lo que permitió tener un promedio de 195 agentes telefónicos durante 2022, asegurando la disponibilidad del servicio en todo momento para los Cuentahabientes.
- Se llevaron a cabo 22 sesiones para revisar y ajustar la información y proceso de las llamadas recibidas en el CAP de acuerdo con los estándares de calidad necesarios para la atención a los Cuentahabientes.
- Se monitorearon 3,979 llamadas recibidas en el CAP, lo cual permitió evaluar y valorar a los agentes telefónicos, mejorando la atención de los Cuentahabientes.
- En el marco del proceso de capacitación continua, se impartieron 36 sesiones para los agentes telefónicos que atienden las llamadas en el CAP, relacionadas con información respecto al proceso en llamada, habilidad e información a proporcionar, así como capacitaciones focalizadas en temas como unificación de cuentas, expediente de identificación, modificación de datos, tipos de retiro,

información para beneficiarios, requisitos de trámites, ahorro solidario y voluntario.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	2.1 Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales cuyo fondeo de recursos se otorga en un máximo de 15 días hábiles	0 (2018)	95.3	95.9	96.94	99.5	95
Parámetro 1	2.2 Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto cuyo primer pago se otorga en máximo 07 días hábiles	0 (2018)	96.57	98.08	97.75	95.33	95
Parámetro 2	2.3 Monto de los recursos que ingresan a las SIEFORE del PENSIONISSSTE	12,195 (2018)	10,188	8,470	16,668	13,592	36,599

Objetivo prioritario 3. Prestaciones Económicas accesibles

De acuerdo con el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. Por lo que, como parte de las prestaciones que brinda el ISSSTE a sus derechohabientes, se encuentra el Sistema Integral de Crédito, el cual se compone de créditos para la vivienda y préstamos personales. El cumplimiento de este objetivo tiene como misión fundamental, generar bienestar para la población derechohabiente (Principio Rector, Economía para el Bienestar), asimismo se destinan recursos públicos para atender legítimamente a la población demandante.

Resultados

Derivado de las acciones de difusión en 2022, se beneficiaron 522,671 trabajadores, pensionados y jubilados con el otorgamiento de préstamos personales, cifra superior en 2.68% a los beneficiados en 2021 (509,014 personas). Asimismo, para beneficiar a derechohabientes que requerían solvencia de manera inmediata, se creó el préstamo tipo emergente, con un monto menor al disponible en relación a los préstamos tradicionales, por lo que de los 522,671 préstamos personales otorgados, 2,743 corresponden a un préstamo de tipo emergente.

En materia de crédito hipotecario, FOVISSSTE formalizó 48,728 créditos para la adquisición de vivienda, con una derrama económica de 36,429 millones de pesos, los cuales generaron 608,373 nuevos empleos, directos e indirectos. Del total de créditos formalizados, destaca el esquema “Tradicional” con 41,984 créditos, seguido del “FOVISSSTE para Todos” con 4,883 y, los 1,861 restantes a través de los esquemas “FOVISSSTE-INFONAVIT Conyugal”, “Pensionados” y “FOVISSSTE – INFONAVIT Individual”. Es importante destacar que se benefició a derechohabientes con ingresos de un rango salarial igual o menor a 2.8 UMAS, colocando 5,233 créditos hipotecarios, cifra superior a los 5,160 créditos formalizados en 2021.

En materia de promoción crediticia, se implementó la estrategia “FOVISSSTE al encuentro con el trabajador”, visitando 21 dependencias y realizando 15 ferias de vivienda, lo que permitió transmitir a los trabajadores del Estado información, veraz y oportuna, para la toma de decisiones patrimoniales, logrando atender a 8,726 personas de manera personalizada y 2,758 de manera virtual. Asimismo, para medir y conocer la percepción de las visitas, se aplicaron 4,456 encuestas y se concluyó que nueve de cada 10 personas califican el servicio de atención de excelente a bueno.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 3.1.- Diversificar la oferta crediticia para la adquisición y mejora de la vivienda adecuada en modelos habitacionales que fomenten el tejido social.

Como parte de las acciones implementadas para diversificar la oferta crediticia, impulsar el programa “FOVISSSTE para Todos” y de mejorar las condiciones financieras hacia los derechohabientes, a través de la Asociación de Bancos de México, se promovió una mayor participación de la banca comercial, iniciando negociaciones con Banorte, BBVA, Banca Mifel y Ve por más S.A. para que se integren al portafolio de opciones del Fondo de la Vivienda del ISSSTE.

Asimismo, se realizó una convocatoria extraordinaria del crédito “Tradicional” mediante el Sistema de Puntaje, que cerró el 30 de diciembre, la cual incentivó a los derechohabientes a ejercer su crédito hipotecario, además se puso en marcha el Programa Piloto del Crédito Tradicional en Pesos.

Estrategia prioritaria 3.2.- Promover esquemas hipotecarios, de servicios y beneficios, que mejoren la inclusión y la equidad en el acceso a la vivienda.

El FOVISSSTE implementó una plataforma basada en un modelo Core, que permite la trazabilidad de los procesos de originación y administración del crédito, a través de una arquitectura ligera, expandible y sencilla, en la cual se desarrolla el proceso del Sistema de Inscripción Continua, mismo que permite al derechohabiente del FOVISSSTE solicitar un crédito hipotecario de manera continua, sin tener que pasar por un puntaje o por los tiempos establecidos por la institución.

Se implementó la estrategia “FOVISSSTE al encuentro con el trabajador” con la finalidad de transmitir a los trabajadores del Estado información veraz y oportuna para la toma de decisiones patrimoniales, además se generó un acercamiento entre el Fondo de la Vivienda y su derechohabencia, acreditados y población en general.

Adicionalmente, se impulsaron actividades de promoción crediticia a nivel nacional, basadas en el análisis y segmentación de datos obtenidos del Anuario Estadístico y del Padrón de Derechohabientes activos del ISSSTE. Posteriormente, se priorizaron afiliadas cotizantes, en las que se identificó al público objetivo potencial de los diferentes esquemas crediticios a los que se ofertaron y programaron visitas para asesorar de manera personalizada a los trabajadores interesados.

Derivado de lo anterior, se logró establecer un padrón interinstitucional de 45 afiliadas cotizantes en el Valle de México y 128 en el interior de la República, con datos de personas servidoras públicas y de representantes sindicales estratégicos,

que permitieron la difusión de la información concerniente a la oferta crediticia y actualizaciones del FOVISSSTE.

Se incorporó la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción de los derechohabientes y acreditados asesorados en los Módulos de Atención Integral, esto permitió medir y conocer la percepción de las visitas relacionadas con la estrategia “FOVISSSTE al encuentro con el trabajador”, en este contexto, se aplicaron 4,456 encuestas de las que se concluyó que nueve de cada 10 encuestados califican el servicio de atención de excelente a bueno.

Estrategia prioritaria 3.3.- Brindar certeza documental y seguridad jurídica a los titulares de derechos de créditos hipotecarios para garantizar la legítima posesión.

El programa Fondo de Vivienda Terminada tiene como objetivo concluir la construcción de 1,829 viviendas en 61 conjuntos habitacionales ubicados en diferentes entidades federativas, mismas que fueron adquiridas con créditos otorgados por el FOVISSSTE. Para el ejercicio 2022, se realizaron las siguientes acciones:

- Se analizó la problemática de viviendas inconclusas, verificando el estatus documental de las reportadas por los Departamentos de Vivienda e inspeccionaron físicamente 11 desarrollos.
- Inició la regularización jurídica y terminación de 86 viviendas en el conjunto habitacional “Lomas del Desierto” ubicado en Rosarito, Baja California, se identificaron 75 predios de acreditados sujetos a un contrato de fideicomiso traslativo de dominio que liquidaron su crédito.
- Se aprobó la realización de los trabajos de terminación y edificación de las 86 viviendas antes mencionadas, con un presupuesto de 46.57 millones de pesos, así como la regularización jurídica de las viviendas. Para solucionar la problemática de regularización y escrituración de las mismas, se amplió el presupuesto por un monto de un 1.32 millones de pesos para pagar la propiedad de 11 viviendas.
- Se atendieron 23 de los 26 acreditados del conjunto habitacional “Quintas del Desierto II” ubicado en Gómez Palacio, Durango.
- Se realizó la liquidación de 29 créditos del conjunto habitacional “Colinas del Yaqui” en Ciudad Obregón, Sonora y de 11 acreditados del correspondiente al “Sonacer” en Hermosillo, Sonora.

Estrategia prioritaria 3.4. Ampliar canales de acceso a préstamos personales, para mejorar la prestación y alcanzar una mayor cobertura de la población.

Durante 2022, como parte de las mejoras al Programa Anual de Préstamos Personales, se incluyeron tres sorteos electrónicos “Especiales”, para atender la demanda en particular de los sectores de educación, adultos mayores de 65 años y salud. Asimismo, se llevaron a cabo 20 campañas de difusión de los sorteos electrónicos para acceder a préstamos personales. En dichas campañas, se proporcionó información relacionada a los tipos de préstamos disponibles, requisitos, el proceso de registro para los sorteos electrónicos del Instituto y las opciones de seguimiento al folio para conocer los resultados de los mismos.

Se verificó la continuidad y operación de las ventanillas de atención exclusiva a las personas mayores y con capacidades diferentes en las Oficinas de Representación Estatal y Regional, las cuales informaron que se destinó personal, con empatía y disposición, para dar acompañamiento durante el proceso. Asimismo, se instalaron señalamientos claros, visibles y de fácil identificación desde el acceso a las oficinas hasta la ventanilla de atención; en algunos casos, se hizo la adecuación o remodelación de rampas para sillas de ruedas y se adecuaron lugares para la atención regular de los derechohabientes.

Para las personas mayores y con discapacidad que tuvieran alguna condición que les imposibilitará acceder a las instalaciones, principalmente, en aquellas oficinas donde la ventanilla de atención no se ubicara en planta baja, y solicitaban apoyo, se realizaron acciones para que el personal diera atención diferenciada dentro del edificio, evitando que el derechohabiente se desplazara más de lo necesario.

Estrategia prioritaria 3.5. Optimizar la gestión del otorgamiento y la recuperación de cartera de préstamos personales, a efecto de garantizar la sostenibilidad financiera de la prestación

Durante 2022, se desarrolló el módulo de operación para la implementación de un nuevo formato impreso del pagaré en el Sistema Integral de Prestaciones Económicas – Subsistema Integral de Crédito (SIPE-SIC). Este nuevo formato pagaré sustituye a la póliza pagaré que proveen los bancos, lo cual permitirá que en 2023, las Oficinas de Representación que estaban pendientes de cambiar a transferencia electrónica lo puedan hacer sin detener las operaciones y el pago de esta prestación.

La transición de pagos por cheque a transferencia electrónica (SPEI) busca que el procedimiento de pago sea más ágil, que la disposición del crédito sea inmediata y, principalmente, evitar la usurpación de identidad, el coyotaje, el robo, falsificación y extravío de cheques. Es relevante mencionar que se mejoró el módulo de impresión

del nuevo formato pagaré, lo que evitará la duplicidad del folio registrado en el módulo de devolución de descuentos improcedentes de préstamos personales. Al cierre de 2022, se logró entregar una dotación con el nuevo formato pagaré a 19 Oficinas de Representación Estatal y Regional del Instituto.

Adicionalmente, se realizaron ajustes en los sistemas de Inscripción y Asignación Electrónica de Préstamos Personales, el Sistema de Registro de Préstamos Emergentes así como en el Sistema Integral de Prestaciones Económicas – Subsistema Integral de Crédito (SIPE-SIC). Dichas mejoras ayudarán al derechohabiente para actualizar su registro si existiera una modificación en la CURP. Respecto al Sistema de Registro de Préstamos Emergentes, el derechohabiente podrá asignarse y otorgarse, vía Web, el préstamo sin la necesidad de inscribirse y participar en el sorteo electrónico.

Estrategia prioritaria 3.6. Hacer más oportunos y eficientes los trámites del sistema integral de crédito.

En 2022, se capacitó a los servidores públicos que están involucrados con el proceso de otorgamiento de préstamos personales en las Oficinas Regionales y ocho Unidades Administrativas de Prestaciones Económicas. En la capacitación se les proporcionó información respecto al incremento en la Unidad de Medida y Actualización (UMA) para el cálculo del monto, los tipos de préstamos disponibles para los sorteos electrónicos y las características en la documentación que deben revisar las Oficinas de Representación Estatal y Regional, que transitaron al pago por transferencia electrónica.

De igual forma, durante el año se realizaron acciones que ayudaron a mejorar el proceso de otorgamiento, como fue la implementación del sistema de citas de préstamos personales, así como el registro y asignación de los préstamos personales de tipo Emergentes. Al cierre de 2022, se capacitó a 363 trabajadores involucrados con el otorgamiento de préstamos personales (Subdelegados de Prestaciones, Jefes de Departamento y Operadores) en las 35 oficinas Regionales y ocho Unidades Administrativas de Prestaciones Económicas.

Es relevante mencionar que con el fin de fortalecer y homologar los criterios de atención del servicio que se da en las oficinas de Representación Estatal y Regional del Instituto a nivel nacional, para brindar un servicio con calidad y calidez a los derechohabientes, se capacitó a personas servidoras públicas de nuevo ingreso o de reciente asignación al área de Otorgamiento de Crédito.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 3

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	3.1 Porcentaje de créditos hipotecarios otorgados a trabajadores y pensionados con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual	1.2 (2018)	1.8	2.1	1.9	1.8*	2.7
Parámetro 1	3.2 Porcentaje de préstamos personales otorgados a trabajadores y pensionados en el periodo	100 (2018)	100	100	100	100	100
Parámetro 2	3.3 Tasa de variación de la recuperación de cartera de préstamos personales	9.24 (2018)	4.78	-8.4	-2.92	14.48**	9.24

*Con relación al resultado alcanzado en 2022, resulta oportuno precisar que el Fondo de la Vivienda del ISSSTE advirtió, al formalizar el presente indicador, que los valores registraban un comportamiento decreciente en los registros históricos, no obstante lo anterior, en comparación con el ejercicio 2018 mantiene un resultado favorable, no así con el ejercicio inmediato anterior. En este contexto, la Institución ha asumido el compromiso de seguir brindando las condiciones normativas, en sus procesos, procedimientos y sistemas relacionados con el otorgamiento del crédito para que, cuando los trabajadores del Estado y Pensionados tomen la decisión de solicitar un crédito hipotecario, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para tal efecto, lo puedan obtener, es decir, el FOVISSSTE otorga créditos en atención a la demanda y a solicitud de parte.

** El incremento de la recuperación se logró debido a los diversos programas que se llevaron a cabo en las Oficinas de Representación Estatales y Regionales, así como en la Jefatura de Servicios de Cartera y Cobranza referente a la regularización (emisión de nueva orden de descuento) de los préstamos personales de acreditados morosos. Además de que hubo mayor colocación de préstamos personales respecto al 2021 e incremento en las tasas de interés.

Objetivo prioritario 4. Servicios sociales y culturales para el bienestar integral.

El cumplimiento de este objetivo tiene como misión fundamental, generar bienestar para la población derechohabiente (Principio Rector, Economía para el Bienestar), destinando recursos públicos para atender legítimamente a la población demandante, a través de la promoción y entrega de diversos servicios sociales, culturales y deportivos de calidad a los derechohabientes y público en general. Asimismo, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4 y 196 de la LISSSTE y 4 del Reglamento de los Servicios de Atención para el Bienestar y Desarrollo Infantil, el Instituto brinda la prestación del servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDI´s), a madres y padres trabajadores al servicio del Estado.

Para contribuir a la mejora del bienestar de la derechohabiencia, el Instituto ofrece productos básicos y de consumo en condiciones preferenciales, a través de las alianzas que se tienen con diversos proveedores para la adquisición de insumos en las mejores condiciones de calidad, a un menor costo.

Resultados

En 2022 la Comisión Abasto^{3/} de SuperISSSTE aprobó la integración de 11 nuevos Socios Comerciales, con el objetivo de ampliar la oferta de productos básicos en las tiendas de SuperISSSTE. Este resultado derivó de la búsqueda y negociación con los fabricantes y/o distribuidores de las marcas que se consideran necesarias en la inclusión de productos en las Unidades de Venta, así como de las empresas dedicadas a la venta al por mayor de artículos con más demanda de los clientes. Al cierre del ejercicio 2022, se cuenta con un total de 180 socios comerciales.

Derivado de la integración de nuevos socios comerciales y con la negociación de los ya existentes, SuperISSSTE logró aumentar la variedad de productos, obteniendo un mayor surtido de los mismos. Con lo anterior, se obtuvo un aumento de 2,408 nuevos SKU's, logrando posicionar a las tiendas como una alternativa en el mercado para la adquisición de artículos para el hogar, del cuidado personal, de jarcería y variedad de abarrotes, logrando impulsar el crecimiento en ventas en las Unidades Comerciales.

^{3/} Órgano Colegiado responsable de garantizar las mejores condiciones de precio, calidad, variedad y volumen para el abasto oportuno a las Unidades de Venta, y que tiene como objetivo, asegurar que las negociaciones con los socios comerciales presenten las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, plazos y cobertura, garantizando se cumplan los criterios de seriedad, honestidad y responsabilidad.

Asimismo, SuperISSSTE logró obtener costos que permitieron tener un margen de recuperación suficiente y así estar en condiciones de ofertar los productos en las Unidades de Venta a un precio que se encuentre dentro de los que se manejan en el mercado. Derivado de las acciones mencionadas, en 2022 se registraron 107 artículos competitivos de un total de 110, lo que representa el 97.27% de los artículos que integran la canasta básica, cumpliendo con las condiciones de calidad y precio.

Adicionalmente, dentro de sus Estrategias Comerciales, SuperISSSTE generó vínculos de colaboración con Dependencias Gubernamentales, por lo que derivado del convenio marco que se celebró en 2020 con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), cuya finalidad es llevar a cabo la afiliación de personas mayores en las unidades de venta de SuperISSSTE, en 2022 se tuvo un total de 51,907 registros y entrega de tarjetas a adultos mayores, logrando una mayor afluencia del público, en general, en las unidades de venta.

En materia de *Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios*, se otorgaron 51,417 de estos servicios a los derechohabientes en activo y sus familiares y 73,107 *Servicios Integrales a Pensionados y Jubilados*. Asimismo, las acciones de difusión realizadas por las oficinas de Representación Estatal y Regional permitieron que los derechohabientes participaran en más de una actividad al día.

Respecto al programa “Tradición y Comunidad”, se realizaron los siguientes eventos: Feria “Mujer el ISSSTE te Acompaña”; monólogo “Detrás de la Puerta”; un ciclo de cine conmemorativo en el Foro José Solé; celebración del “Día del Niño”, el “Día del Maestro”, “Día del Trabajador del ISSSTE”, “Día de la Independencia de México” y del “Día de Muertos”; Aniversario de la Casa de Día del Adulto Mayor de la Zona Poniente, de la Ciudad de México; Celebración del mes del Orgullo LGBTTTIQ; muestra fotográfica “Cuerpos Transgresores”; conferencia “Maltrato en el Adulto Mayor”; tres conferencias sobre el combate a la corrupción, y conmemoración del “Día de la Abuela y el Abuelo”.

En el programa “Cultura al Paso”, se realizó la muestra de cuatro exposiciones de artistas alternativos en la Galería Buenavista: “Hombres Maravillosos-Trazos del Cuerpo”, “Símbolo y Transición” y “Ánimas de Mictlán”, así como la exposición “Tehuantepec” del maestro José Luis Rosaslanda Torres, artista plástico de la Ciudad de México, teniendo una participación de 450 derechohabientes.

Se continuó con las tareas de fomento a la lectura, a través de los “Círculos de Lectura en Línea” que se llevaron a cabo cada 15 días, habiéndose transmitido 19 eventos con más de 72 mil reproducciones; además de la realización de ciclos de cine que se presentaron semanalmente, tanto en el Foro José Solé como en el auditorio Lázaro Cárdenas del ISSSTE.

Con el propósito de contribuir en la recuperación de la salud mediante acciones de tipo motivacional para pacientes y familiares, en 2022 se reanuda el Programa SONREISSSTE en tres hospitales del Instituto: el Hospital General Dr. Darío Fernández Fierro, el Hospital Regional Adolfo López Mateos y el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre, logrando realizar 90 servicios entre teatro infantil, música y magos, entre otros, beneficiando aproximadamente a 2,500 derechohabientes.

En el Programa Nacional de Formación Deportiva, PRONAFODE, en las competencias nacionales en el Torneo de fútbol 7 (varonil y femenino), por primera vez se contó con la participación de equipos femeniles en ésta disciplina, mismo que se realizó en Acapulco, Guerrero. Asimismo, se realizaron otros eventos nacionales, como el Torneo Nacional de Béisbol (varonil) en la Cd. de Mérida, Yucatán; Jornada Nacional del Deporte Varonil (básquetbol y voleibol), en la Cd. de Monterrey, Nuevo León; Jornada Nacional del Deporte Femenil con las disciplinas de basquetbol y voleibol, en donde se contó por primera vez con la rama varonil en voleibol, en la Cd. de Toluca, Estado de México; además del Torneo Nacional de cachi bol, en la ciudad de Querétaro, Querétaro. Estos eventos convocaron a 1,568 participantes.

En el Programa Nacional de Activación Física (PRONAFI), en materia de Pausas Activas Laborales, de marzo a octubre de 2022, se contó con 9,409 asistencias. Mientras que en el Programa de Actívate bailando: jóvenes, pensionados y jubilados, se contó con la participación de 1,642 personas.

En cuanto a servicios funerarios, al cierre de diciembre 2022, se brindaron un total de 14,552 servicios funerarios. En cuanto a Convenios con Agencia Funerarias, se realizaron 25 instrumentos jurídicos entre empresas privadas y las Oficinas de Representación Estatal del Instituto de Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Hidalgo, Guerrero, Guanajuato, Jalisco, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Yucatán y Zacatecas, bajo los esquemas de “mismos precios, mismas condiciones, tarifas preferenciales y de descuento”.

En materia de servicios turísticos, en 2022 se beneficiaron a 13,718 derechohabientes. Los destinos fueron los siguientes:

Número de derechohabientes beneficiados con viajes en territorio nacional, 2022

Destino	Número de Beneficiados
Puebla	2,075
Guerrero	1,813
Estado De México	1,237
Veracruz	1,161
Hidalgo	1,038
Querétaro	895
Guanajuato	836
Tlaxcala	636
Michoacán	613
Morelos	573
Jalisco	565
Oaxaca	483
Quintana Roo	385
Ciudad de México	289
Nayarit	224
Otros destinos	790
Total	13,613

Fuente: Elaborado con información del área de Análisis y Estrategia Comercial, 2022

Número de derechohabientes beneficiados con viajes internacionales, 2022

Destino	Beneficiados
Perú	19
Europa	19
Estados Unidos	15
España	14
América	9
Canadá	6
Costa Rica	4
Italia	4
Colombia	3
Egipto	2
Alemania	2
Panamá	2
Finlandia	2
Israel	2
Argentina	2
Total	105

Fuente: Elaborado con información del área de Análisis y Estrategia Comercial, 2022.

Nota: Para los viajes internacionales se cuenta con convenios con la aerolínea AEROMEXICO y con un prestador de servicios llamado Operadora IMACOP y JULIA TOURS, los cuales hacen un descuento a los derechohabientes del ISSSTE.

Por otro lado, con el objeto de mejorar la atención de infantes en las Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto, en 2022 se realizaron diversas acciones de intervención para el fomento de hábitos alimenticios saludables, como fue la actualización de la Guía Básica de Alimentación para Lactantes, Maternales y Preescolares, logrando la inclusión de 25 nuevos menús con nuevas recetas y se grabaron y promovieron en redes sociales cinco videos de los nuevos menús. Adicionalmente, se implementó un Programa para la medición de peso y talla de las niñas y niños inscritos en las EBDI's, con el propósito de identificar factores que dificultan un crecimiento y desarrollo adecuado en los niños y niñas.

El Servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDI) es un servicio sin discriminación, incluyente que busca garantizar el acceso igualitario de los hijos (as) de padres o madres trabajadores derechohabientes. Por ello, en 2022 se atendieron 20,535 mamás y 4,929 papás derechohabientes. Adicionalmente, en 2022 las EBDI del Instituto atendieron a 289 niñas y niños con alguna discapacidad menor y, por conducto de las Organizaciones de la Sociedad Civil, se atendió a 47 niños que requerían una atención especializada.

Estrategia prioritaria 4.1. Modernizar el modelo de operación para ofrecer opciones de consumo de productos básicos y servicios de banca accesibles, de calidad, con un modelo financiero rentable.

Para incrementar el pago de servicios en las tiendas de SuperISSSTE a nivel nacional, se ofreció el cobro de algunos servicios, como son: Teléfonos de México (TELMEX), servicio de luz de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), pagos a la Tesorería de la Ciudad de México, servicios de televisión de SKY México, entre otros.

Adicionalmente, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Con relación a las recargas de tiempo aire, se incorporó al catálogo nuevas compañías de telefonía celular, como son: YOBI, SPACE MOVILE, DIRI MOVIL Y PILLOFON.
- Asimismo, se dieron de alta nuevos cobros de servicios, entre los que destacan el cobro de la Tesorería del Estado de México y el cobro de agua de 11 estados de la República.
- Incorporación de Venta de Pines, el cual consiste en compra de tiempo de servicios como Netflix, Amazon, Blim y XBOX.
- Incorporación de cobro mediante código QR.
- Se incorporó al catálogo de servicios el cobro en línea, el cual consiste en que el pago de servicios se refleje de manera inmediata con el proveedor y no tener que esperar 24 horas para su realización. Los proveedores de servicios que están actualizando son CFE, SKY México, DISH y TELMEX.

Derivado de la apertura de actividades y de la reincorporación del personal en las Instituciones, el SuperISSSTE incrementó la cantidad de máquinas auto expendedoras, pasando de 29 en 2021 a 34 en 2022, cuya distribución es la siguiente: tres de CONVIVE; tres en la Delegación del ISSSTE en Puebla; 11 en Clínicas del ISSSTE en Puebla; tres en las oficinas de San Fernando; tres en la agencia de TURISSSTE; dos en las oficinas del INFONAVIT, y nueve en las Instalaciones del SAT.

Estrategia prioritaria 4.2. Proporcionar servicios turísticos de calidad e incluyentes, que contribuyan a mejorar el acceso al goce y disfrute del turismo entre la población.

En 2022, la difusión de los servicios turísticos se realizó de manera continua y masiva, a través de diversos medios, como fueron: correo electrónico, Facebook, Instagram y Twitter. Adicionalmente se realizaron las siguientes acciones:

- Se enviaron de manera masiva correos electrónicos a todos los derechohabientes que en algún momento ya habían adquirido un servicio con Servicios Turísticos.
- Se logró alcanzar un aproximado de 800 derechohabientes nuevos que obtuvieron información de los servicios ofertados.

En 2022, el programa México para ti generó una derrama económica de 6.5 millones de pesos, que corresponde al 35% que los Servicios Turísticos generaron en 2022, logrando beneficiar a 10,700 derechohabientes.

Con relación a los programas CONVIVE e ISSSTEHUIXTLA, estos otorgan un tiempo de esparcimiento a los derechohabientes personas adultas mayores y/o personas con alguna discapacidad para que viajen con seguridad y confianza, por lo que se logró beneficiar a 276 personas con estos programas, aun y con los inconvenientes del lugar, como la reapertura por la permanencia de acciones preventivas para evitar el contagio por SARS-CoV-2.

Estrategia prioritaria 4.3. Otorgar servicios funerarios de calidad, a precios accesibles en todo el territorio nacional, con el fin de mitigar los efectos de gastos catastróficos entre la población usuaria del servicio.

En 2022, se identificaron y seleccionaron empresas que prestaran servicios funerarios en las diferentes entidades federativas de la República, como posibles candidatas para celebrar convenios, y se realizaron visitas para establecer comunicación directa, a fin de conocer sus características, capacidad, calidad y costos de los servicios que ofrecen; así como su disponibilidad para firmar algún convenio de colaboración con el ISSSTE en materia de servicios funerarios.

Se continuó con la difusión mensual de los servicios funerarios en las páginas web, redes sociales del ISSSTE, revista la difusISSSTE, "YA OISSSTE" y con las oficinas de Representación Regional y Estatal del ISSSTE.

Estrategia prioritaria 4.4. Fortalecer los servicios de cuidado de menores para hijos de madres y padres trabajadores para favorecer la equidad laboral.

En 2022, el ISSSTE brindó el servicio de estancia infantil a través de 218 Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil distribuidas en todo el país, de las cuales 118 son propias del Instituto, 97 contratadas y tres de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Derivado de la pandemia provocada por el virus del SARS-CoV-2, se observó una disminución de asistencia de infantes de hasta un 99% en las EBDI's. Sin embargo, conforme se reestablecen las actividades se ha incrementado la

asistencia de manera paulatina. En ese sentido, para 2022 se atendieron 35,308 infantes entre 60 días de nacidos y 6 años de edad.

Con el objeto de mantener un servicio de estancia infantil certificado bajo la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001-2015, se realizaron acciones para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad durante 2022. Por lo que para este ejercicio, el Instituto contó con 112 EBDI incorporadas al Sistema de Gestión de la Calidad, ubicadas en cuatro Representaciones Regionales, y 28 Representaciones Estatales.

Adicionalmente, a fin de garantizar el cumplimiento de las más altas medidas de seguridad y protección de los hijos e hijas de los derechohabientes del personal que labora en las estancias infantiles y en las oficinas centrales, y en apego a la Norma Técnica NT-SGIRPC-SDSAS-001-2021.-Sistemas de Difusión Secundaria para el Alertamiento Sísmico, se observó de manera prioritaria llevar a cabo la Actualización del Sistema de Recepción Secundaria para el Alertamiento Sísmico en 57 EBDI, así como en la Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos y en el Centro Nacional de Mando y Reacción para la seguridad de los infantes de las EBDI (CENMAR).

En 2022, se logró contratar el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los Sistemas de Purificación de Agua Instalados en las 45 Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil del Instituto en la Ciudad de México y Área Conurbada, que permite mantener un sistema de purificación de agua en óptimas condiciones, en donde por lo menos elimine impurezas, bacterias (mesofilos aerobios, coliformes totales).

Adicionalmente, se promovió el mantenimiento centralizado al Sistema de Monitoreo del Centro Nacional de Mando y Reacción y al Sistema Contra Incendios en las Estancias Regionales y Estatales, con ello se permitió obtener información en tiempo real, a través del Centro Nacional de Mando y Reacción (CENMAR) en 118 Estancias Propias del Instituto y el alertamiento ante la presencia de humo, fuego o el incremento exponencial de calor en determinada zona, para tener respuesta inmediata en las estancias propias a través del Sistema contra Incendios instalado en 110 Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil.

En conjunto con la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM), el ISSSTE dio seguimiento a la 2da. Generación de la Licenciatura en Educación Preescolar y se realizó la entrega de 75 Títulos a trabajadoras docentes en las Estancias, así mismo impulsó la 3ra Generación dirigida a 200 educadoras.

Estrategia prioritaria 4.5. Ofrecer programas culturales, recreativos y deportivos accesibles, disponibles y de calidad, con la finalidad de contribuir a garantizar el derecho de la población a participar en la vida cultural, así como el bienestar físico y mental.

Con el objetivo de que la información de los Servicios Sociales, Culturales y Deportivos llegara a un mayor número de derechohabientes, las oficinas de Representación Estatal y Regional realizaron actividades encaminadas a difundir los servicios a través de trípticos, carteles, entre otros; asimismo, se utilizaron los diferentes medios institucionales.

Se ampliaron las categorías o ramas deportivas en las competencias nacionales, conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, No. 5 “Igualdad de Género”, el cual plantea lograr la igualdad de género hasta el 2030 a través de la adopción de medidas urgentes para eliminar las causas profundas de la discriminación que sigue restringiendo los derechos de las mujeres.

Asimismo, se llevaron acciones en materia de protección civil en las instalaciones que prestan servicios sociales y culturales, en septiembre de 2022, todas las oficinas participaron activamente en el Simulacro Nacional 2022 ante sismos.

Estrategia prioritaria 4.6. Mejorar la gestión y el desarrollo de procesos de los Servicios Sociales y Culturales, así como los mecanismos de evaluación de resultados e impacto para contribuir a mejorar su calidad en la prestación.

Con la finalidad de conocer la percepción que tiene la derechohabiencia de los servicios y prestaciones que otorga el Instituto, durante el periodo de febrero a diciembre 2022, en el Sistema para el Registro, Captura y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción (SIRCA-EIS), se registraron cuestionarios relativos a las ofertas sociales que brinda el Instituto en las 35 Representaciones Estatales y Regionales, destacando los Servicios de Agencias Turísticas, Actividades Culturales, Recreativas y de Fomento Deportivo y Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil.

En ese sentido, de la aplicación de encuestas en el ejercicio fiscal 2022, se obtuvo un resultado de satisfacción de 4.93 a nivel nacional de cinco puntos alcanzables, por los servicios que a continuación se desglosan:

**Satisfacción de la derechohabencia sobre los servicios proporcionados
a usuarios de la oferta social, cultural, deportiva y recreativa, 2022**

	Servicios Turísticos	Servicio de EBDI	Actividades culturales	Actividades Recreativas	Actividades deportivas
Satisfacción total	4.68	4.97	4.87	4.87	4.87
Accesibilidad	4.78	4.96	4.90	4.90	4.89
Claridad	4.71	4.96	4.92	4.91	4.91
Competencia	4.75	4.98	4.94	4.93	4.93
Eficacia	4.58	4.98	4.79	4.75	4.81
Equidad	4.98	4.97	4.97	4.97	4.97
Instalaciones y equipo	3.82	4.95	4.79	4.84	4.81
Oportunidad	4.78	4.94	4.99	4.99	4.98
Transparencia	4.78	4.97	4.84	4.84	4.84
Trato Digno	4.78	4.99	4.93	4.93	4.92

Fuente: Elaboración con información del Sistema para el Registro, Captura y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción (SIRCA-EIS), 2022

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 4

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	4.1 Porcentaje de atención a Madres o Padres trabajadores derechohabientes del Instituto con hijos entre 60 días y 6 años de edad, a quienes se otorgó el servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (PMPDSEBD)	0 (2018)	87	89	93	91.7	80
Parámetro 1	4.2 Razón del déficit con respecto al ingreso en el fondo de los Servicios Sociales y Culturales	-0.22 (2018)	-0.13	0.45	-0.02*	0.01**P/	-0.22
Parámetro 2	4.3 Porcentaje de eventos culturales y deportivos realizados	0 (2018)	ND	143.81	133	148.63	100

* Para 2021, el indicador se calculó en base en la información presentada en el Informe Financiero y Actuarial 2022 con cifras al 31 de diciembre de 2021 (IFA 2022), páginas 160 y 161, documento aprobado por la Junta Directiva del Instituto el 28 de junio del 2022, mediante acuerdo número 50.1378.2022 en Sesión Ordinaria 1378 y se presentó al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Congreso de la Unión de conformidad con lo establecido en el Artículo 214, fracción XIX de la Ley del ISSSTE.

- p/: Cifras preliminares. La información con la que se calcula el indicador se presentará en el Informe Financiero y Actuarial (IFA) 2023, con cifras al 31 de diciembre de 2022, el cual se someterá a aprobación de la Junta Directiva del ISSSTE y se presentará al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Congreso de la Unión a más tardar el 30 de junio del año en curso, de conformidad con lo señalado en el Artículo 214, fracción XIX, de la Ley del ISSSTE. En ese sentido, en caso de sufrir algún cambio, hasta después de esa fecha, será posible contar con cifras definitivas.

**El registro contable del Fondo 3 "Prestaciones Sociales y Culturales" se realiza en apego a la normatividad aplicable del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC); así como en cumplimiento de principios contables, en específico, el devengado contable. Los registros contables de los ingresos contienen información del flujo y el devengo de las Cuotas y Aportaciones de Seguridad Social, no presupuestal de algunos otros ingresos como los provenientes de intereses por préstamos personales, y por ingresos atípicos, como los derivados de la venta de inmuebles u otros activos, aunado a las "Transferencias Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas" que sirve para subsanar el desahorro que pudiera tener el fondo en mención. Por su parte, el registro

contable del gasto incluye estimaciones de cuentas incobrables, depreciaciones de activo fijo y deterioros de suministros médicos; así como provisiones de las reservas financieras y actuariales, y afectaciones contables en gastos de ejercicios anteriores. Asimismo, derivado de que la Ley del ISSSTE en su Capítulo X, establece que dentro de los Servicios Sociales y Culturales también se integran los Servicios Turísticos y SUPERISSSTE, estos se tomaron en cuenta en el cálculo del indicador.

Objetivo Prioritario 5. Administración eficaz y eficiente y sostenibilidad financiera.

A lo largo de esta administración, el Instituto ha trabajado en la mejora administrativa, mediante las siguientes acciones: a) eficiencia en el manejo de los recursos físicos, materiales, humanos y las tecnologías de la información y la comunicación; b) establecimiento de mejores condiciones de compra, centralizándolas y logrando ahorros en las licitaciones, con el propósito de eliminar la opacidad en los procesos administrativos institucionales, y c) fortalecimiento de la sustentabilidad financiera mediante la optimización y estandarización de los procesos de recaudación, cobro, fiscalización e inversión de los ingresos.

Estas acciones se basan en principios de integridad (Principio rector, honradez y honestidad), bajo una estricta disciplina presupuestal y austeridad republicana (Principio rector, no al gobierno rico con pueblo pobre), con uso eficiente de los recursos (Principio rector, el mercado no sustituye al Estado), permitiendo al Instituto ofrecer mejores servicios de calidad con menos recursos (Principio rector, economía para el bienestar).

Resultados

Al cierre del ejercicio 2022, se entregaron aproximadamente 45,213 bienes a unidades médicas de los tres niveles de atención, que conforman el sistema institucional de Servicios de Salud.

Para identificar, dar certeza y transparencia mediante la regularización de los equipos médicos de atención central del Instituto, se logró exitosamente implementar el *Proceso de actualización de equipos médicos de atención exclusiva del sector central*, mediante un Formato Universal, con lo cual se obtuvo un registro con los equipos médicos requeridos por cada una de las unidades médicas del Instituto. El Formato Universal contó con un total de 17,095 equipos reportados, de los cuales 10,641 fueron regularizados.

En 2022, el ISSSTE garantizó el 95% de nivel de abasto de los insumos médicos que tienen Demanda Programada Nacional (DPN). El abasto de los medicamentos e insumos médicos para la atención de los derechohabientes, se dio a través de tres fuentes principales: compras realizadas por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), por la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), y por el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI). Derivado de lo anterior, el comportamiento de los niveles óptimos de insumos médicos en el Centro Nacional de Distribución (CeNaDi), fue de 67.19% de abasto y un promedio de 32.81% de abasto de las claves con DPN con cobertura igual o menor a 45 días.

En términos de lo dispuesto en los artículos 22 de la Ley del ISSSTE, y los artículos 2 y 4 del Código Fiscal de la Federación, se llevó a cabo la notificación de los adeudos a las dependencias morosas, realizando un total de 2,106 notificaciones a nivel nacional (1,135 de ISSSTE Asegurador y 971 correspondientes a los seguros de RCV).

La recuperación de adeudos vía afectación de participaciones federales, permitió cobrar 2,272 millones de pesos durante el ejercicio 2022, de acuerdo a lo siguiente:

Resumen Afectación de Participaciones Federales
(millones de pesos)

Concepto	Solicitado a SHCP	Autorizado SHCP
ISSSTE Asegurador	30,465	1,369
FOVISSSTE	2,350	137
RCV	18,010	766
SUMA	50,825	2,272

Fuente: Base de datos de solicitud de afectación de participaciones federales y oficios de afectación enviados a la SHCP.

Asimismo, a efecto de llevar a cabo la conciliación de los adeudos por conceptos de RCV e ISSSTE Asegurador, en 2022 el Instituto logró la depuración de 324 dependencias, dando como resultado la disminución del saldo deudor por un importe de 52 millones de pesos.

Respecto a los impactos en la Base de Datos Única de Derechohabientes (BDUD), se registraron 3'502,913 movimientos, que fueron resultado de los siguientes procesos: de Lote (373,719), en Línea (410,394) y en el Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos Módulo Dependencias y Entidades (SINAVID DyE) (2'718,800).

Para la baja por defunción de los familiares derechohabientes de los trabajadores y pensionados, se realizaron 12 compulsas con el Registro Nacional de Población (RENAPO) para la correcta integración de la CURP de los trabajadores y familiares derechohabientes. De lo anterior, se derivaron 35,152 bajas de familiares derechohabientes finados durante 2022, y se realizaron 4,961 unificaciones de registros.

Por otro lado, el Instituto logró la suscripción de 12 Convenios de Reconocimiento de Adeudo y Forma de Pago por los conceptos de RCV e ISSSTE Asegurador por un monto de 2,352 millones de pesos a la firma del convenio. Conforme al calendario establecido en los convenios suscritos con los organismos deudores, se logró una recuperación total de 69 millones de pesos.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 5.1. Mejorar las políticas internas de planeación, programación, asignación, ejecución y contabilidad de los recursos económico-financieros, para abatir costos e incrementar la eficiencia del gasto.

Con la finalidad de monitorear de manera quincenal el cumplimiento de la asignación presupuestal anual, se implementaron controles de gasto de las Unidades Responsables que ejercen recurso de Guardias y Suplencias, a través de formatos de seguimiento. A las unidades detectadas con retraso en pagos, así como con tendencia de gasto mayor a lo programado, se les notificó con la finalidad de que implementaran las acciones necesarias en la programación de guardias y suplencias para ajustarse al presupuesto conforme a lo estimado.

Con estas acciones se obtuvo un ejercicio del 94.64% del presupuesto asignado de manera global para Guardias y Suplencias. Aunado a lo anterior, se proporcionó asesoría a las Unidades Responsables para la aplicación de adecuaciones presupuestales que les permitiera distribuir el presupuesto en los Centros de Trabajo conforme a las necesidades de operación.

Estrategia prioritaria 5.2. Impulsar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para lograr la transformación digital del Instituto.

Con relación a los trámites digitales que se definieron para su exposición a través de la aplicación móvil, en 2022 se realizaron las gestiones correspondientes para concluir el desarrollo de la aplicación e integrar el trámite de "Cita médica". Asimismo, se realizaron las gestiones correspondientes para la campaña de publicación y lanzamiento de la aplicación móvil.

Con relación a los trámites: a) Inscripción a Sorteo de Préstamos, b) Simulación de Crédito, c) Expediente Electrónico Único, y d) Registro de Familiares Derechohabientes, se llevaron a cabo sesiones con las Representaciones para identificar los trámites con mayor demanda; lo anterior, con el objeto de determinar la viabilidad de su exposición a través de la aplicación móvil. Asimismo, se solicitaron estadísticas de uso de los trámites, para validar la posibilidad de integrarlos en la aplicación móvil.

Respecto a la mejora de trámites digitales ya existentes, se realizaron las siguientes acciones:

- Para los trámites de Pago de Subsidio y Talleres, se realizaron acciones de mitigación de vulnerabilidades de seguridad, actualizando el software con el que están contruidos.
- Para los trámites de CONVIVE, Recreativo, Talleres y Pago de subsidios, se realizaron modificaciones a los esquemas de arquitectura de seguridad de los mismos, como es el uso de *tokens* en los servicios web.
- Con relación a los trámites digitales existentes que se ofrecen a través del Portal gob.mx, se realizaron mantenimientos referentes al reforzamiento de seguridad y actualización de *frameworks* con los que se encuentran contruidos. Los mantenimientos fueron desplegados al ambiente productivo para los siguientes trámites:
 - Solicitud de pago subsidios por enfermedad o accidente ajeno al trabajo,
 - Solicitud de pago prótesis y órtesis a consecuencia de un riesgo de trabajo,
 - Solicitud de inscripción al programa CONVIVE para pensionados y jubilados,
 - Solicitud de inscripción al programa RECREATIVO para pensionados y jubilados,
 - Solicitud de inscripción al programa de jornadas de recreación cultura y deporte (Talleres),
 - Solicitud de ingreso a estancias para el bienestar y desarrollo infantil del ISSSTE,
 - Solicitud de cancelación de hipoteca en el ISSSTE,
 - Solicitud de pensión y velación, y cremación.

Estrategia prioritaria 5.3. Definir procesos de captación y profesionalización de personal, que garanticen un servicio público eficiente y de calidad.

Para beneficiar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores del Instituto, en 2022 se formalizaron 16 convenios y cuatro contratos, esto con el objetivo de dar cumplimiento al Programa Anual de Capacitación 2022, contemplando las Áreas Centrales y Órgano Interno de Control, como se detalla a continuación:

**Convenios formalizados y
contratos formalizados por Unidad Administrativa, 2022**

Unidad Responsable / Institución	Cantidad de Convenios	Cantidad de Contratos
D. Salud	1	-
D. Supervisión y Calidad	1	1
D. Administración y Finanzas	2	-
D. Inversiones y Recaudación	2	1
D. Prestaciones Económicas	4	1
D. Procedimientos Legales	2	-
U. Comunicación Social	1	-
Órgano Interno de Control	3	1
Total general	16	4

Fuente: Elaborado con información de la Subdirección de Personal, 2022

De igual manera se formalizaron cuatro convenios en atención a la Capacitación Transversal, donde se incorporó el Programa Licenciatura en Educación Preescolar. Toda la información se encuentra integrada en los Paquetes Operativos de las acciones de capacitación realizadas y bajo resguardo del área de capacitación.

Estrategia 5.4. Rediseñar y optimizar los procesos de adquisición, contratación, almacenamiento y distribución de insumos y/o servicios.

En el marco del Programa Especial de Fortalecimiento del Equipamiento de las unidades médicas del Instituto, y con la finalidad de dar cumplimiento total a los acuerdos en los que se autorizó la disposición y uso de recursos de la Reserva Financiera y Actuarial del Seguro de Salud, en 2022 se concluyó del programa de equipamiento, de acuerdo a las claves que resultaron desiertas, así como aquellas que no fueron consideradas dentro de la planeación del ejercicio 2021.

Asimismo, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y priorizando las necesidades de las unidades médicas para mejorar la calidad del mobiliario, como parte del mismo Plan, se convocaron para la adquisición de 44 claves de mobiliario médico administrativo y para 26 claves de instrumental quirúrgico.

Con la finalidad de avanzar en el Plan de Fortalecimiento, en 2022 se aprobaron recursos adicionales por 2,792 millones de pesos. Derivado de lo anterior, se llevaron a cabo procesos de adquisición bianuales para mejorar la infraestructura médica del ISSSTE, a través de mobiliario y equipo médico, adquiridos durante el último trimestre del 2022, fundamentalmente para sustituir y poner en operación equipos de tomografía, instalar resonancias magnéticas y mejorar los servicios de imagenología, cambiar por término de vida útil, los tres aceleradores lineales

instalados en el CMN “20 de Noviembre”, así como en una unidad más, entre otros, en beneficio de mayor derechohabencia.

En 2022 se celebraron contrataciones consolidadas realizadas por la SHCP para la prestación de los servicios destinados al adecuado funcionamiento de las unidades médicas; en este sentido, se llevaron diversas contrataciones, como fueron: adquisición de combustible y vales de despensa, así como la adquisición de servicios integrales que permitieran dar mejor atención médica a los derechohabientes del ISSSTE.

Derivado de dichas acciones se logró abatir costos, obteniendo mejores precios y evitando actos de corrupción con la garantía de contar con el abasto oportuno que permite la continuidad de los servicios dentro del Instituto.

Estrategia prioritaria 5.5. Fortalecer la infraestructura institucional para la prestación de los servicios con base en la gestión adecuada de los bienes inmuebles y los contratos de obra.

Se elaboró una Guía de Actualización de la Información del Patrimonio Inmobiliario, misma que acompaña una base de datos que deberá ser requisitada por todas las Unidades del Instituto, que tiene como propósito ser una herramienta que facilite la captura de la información inmobiliaria de manera homogénea y confiable, en la que se detallará la ubicación, denominación, unidad responsable, superficie, el uso, el tipo de propiedad, datos del registro inmobiliario, los servicios con los que cuenta y su situación jurídica.

El objetivo es identificar aquellos inmuebles vacantes, en desuso o que puedan ser mejor aprovechados para el cumplimiento de los servicios que el ISSSTE proporciona, misma que será compartida con las unidades responsables de proyectos, obras y servicios de salud para definir su mejor uso y aprovechamiento.

Estrategia prioritaria 5.6. Elaborar un programa de conservación, mantenimiento y aseguramiento que permita optimizar el funcionamiento de los recursos físicos y materiales prioritarios para la prestación eficiente de los servicios.

La actualización del inventario de bienes muebles se realiza de manera permanente a través del Sistema de Control de Bienes Muebles (SICOBIM). De manera específica, en 2022 a petición de las Unidades Administrativas del Instituto, se realizó el registro de 68,505 altas de nuevos números de inventario; 22,838 bajas de números de inventario; 1,723 cancelaciones de números de inventario; y 10,893 reasignaciones de bienes muebles.

Al cierre de 2022, se tiene un registro de 1,033,040 bienes muebles activos en el SICOBIM. Por lo que respecta al inventario de bienes inmuebles, se tiene un registro de 1,289 inmuebles, con las acciones anteriores tanto el inventario de bienes muebles como el de inmuebles se ha actualizado en tiempo y forma.

Con el propósito de diseñar y activar medidas preventivas y de respuesta ante escenarios de emergencia para garantizar la continuidad de las funciones sustantivas del inmueble, salvaguardar la integridad física de las personas que laboran o concurren como usuarios y proteger los bienes propiedad de los mismos, en 2022 se elaboró el Programa Interno de Protección Civil (PIPC)^{4/}, mismo que fue implementado por los administradores de los inmuebles. Asimismo, se promovieron capacitaciones con la Dirección General de Protección Civil, con el Centro Nacional de Prevención de Desastres y con la Escuela Nacional de Protección Civil

Por otro lado, para la contratación de los seguros de Bienes Patrimoniales, Viviendas del FOVISSSTE, Vehículos, Responsabilidad Civil para personal médico y profesiones auxiliares y Vida, se contrataron las pólizas sin interrumpir la continuidad de los servicios durante el ejercicio 2022. Con lo anterior, se obtienen los siguientes beneficios:

- Con las contrataciones de las pólizas se aseguran bienes y personal activo y jubilado perteneciente al Instituto; para el caso del personal médico y a fin se le garantiza el aseguramiento del ejercicio de sus actividades; así como se garantiza la cobertura para las viviendas otorgadas con créditos FOVISSSTE.
- Por otra parte, se supervisó y dio seguimiento a la siniestralidad de cada póliza y se atendió de manera directa a los asegurados que lo requirieran.

Estrategia 5.7. Fortalecer los procesos de afiliación, recaudación, cobro, fiscalización e inversión de los ingresos para contribuir a la sostenibilidad financiera de los seguros, prestaciones y servicios.

Para la actualización de la Base de Datos Única de Derechohabientes (BDUD), las Dependencias y Entidades (DyE) incorporadas al régimen del ISSSTE, tienen la obligación de remitir al Instituto toda la información de los movimientos afiliatorios de sus trabajadores, como son altas, bajas y modificaciones de sueldo, así como correcciones de información.

^{4/} El Programa Interno de Protección Civil (PIPC) es un instrumento de planeación y operación el cual se circunscribe a un edificio, para prevenir y preparar a los usuarios (población fija y flotante) y así responder efectivamente ante la presencia de riesgos que pudieran generar una emergencia o desastre dentro de su entorno.

En materia de afiliación y vigencia de derechos, la Ventanilla Única de Atención al Derechohabiente (VUAD) de Buenavista, Ciudad de México, brindó atención integral a 10,325 derechohabientes, y se expidieron 11,398 de Certificados de Ayuda de Desempleo. Referente a la incorporación de las Dependencias y Entidades al SINAVID DyE, en diciembre de 2021 se contaba con 199 Dependencias y Entidades registradas, llegando a 388 al 31 de diciembre de 2022, lo que significa un incremento del 94.97% en el periodo.

Por otro lado, a finales del año 2022, se hizo de conocimiento a todas las Representaciones Estatales y Regionales del Instituto, la nueva versión del Sistema Integral de Prestaciones Económicas de Afiliación y Vigencia (SIPE-AV) versión 4.5. Las nuevas funcionalidades proporcionarán mayores herramientas para que los encargados de las Representaciones Estatales y Regionales, dentro del ámbito de su competencia, cuenten con elementos que les permitan fortalecer la supervisión dentro de su área.

Con el fin de optimizar el envío de movimientos afiliatorios, y a efecto de implementar mecanismos de certificación electrónica de la información, se informó a las Representaciones Estatales y Regionales del Instituto y todas las Dependencias y Entidades afiliadas al Instituto que a partir del 1º de enero de 2023, dejará de operar en su totalidad el envío masivo de movimientos afiliatorios mediante Lote, que aún es utilizado por algunas Dependencias y Entidades (DyE).

Por lo anterior, el SINAVID DyE será la única plataforma establecida para el procesamiento masivo de los movimientos afiliatorios de trabajadores. El SINAVID DyE permite enviar movimientos afiliatorios; consultar el estatus de los archivos enviados y descargar los avisos de los movimientos afiliatorios vía web; con esto se eliminan las etapas presenciales, se blinda el riesgo de que exista intermediación en la entrega de la información en el Instituto y se logra un mayor nivel de seguridad, calidad y oportunidad en la información registrada en la BDUD.

Con relación al esquema de pre-factura que se enfoca al fortalecimiento de recaudación de las Dependencias, se permitió al Instituto llevar a cabo acciones de depuración, fomentando el correcto registro de los trabajadores ante Afiliación y Vigencia de Derechos, a fin de contar con información real para la determinación de los adeudos por concepto de RCV; por lo que, al cierre del ejercicio 2022, se tienen 82 Dependencias incorporadas al esquema de Pre-factura, de las cuales 13 se incorporaron durante el periodo de enero a diciembre del ejercicio 2022.

El Instituto continuó con el programa de notificadoros, el cual tiene como propósito fundamental, el saneamiento de la cartera vencida que se refleja por incumplimiento de pago por parte de las Dependencias y Entidades correspondiente a los enteros de las aportaciones de carácter social; por lo que se

llevaron las acciones de notificación y requerimiento de adeudo a través de oficios dirigidos a las Dependencias y Entidades en las que se turna copia de conocimiento a los Órganos Fiscalizadores de la Entidad Federativa o equivalentes, y al Órgano Interno de Control de las Dependencias deudoras, con la finalidad de que cuenten con los elementos para su seguimiento y establecimiento de gestiones en el ámbito de su competencia al interior de las Dependencias.

Al cierre del ejercicio 2022, se celebraron 85 reuniones con Dependencias y Entidades deudoras (42 por videoconferencias y 43 presenciales), con el objeto de realizar la integración y conciliación de adeudos. Es importante precisar que derivado de que la Ley de Ingresos de la Federación promueve la alternativa de formalizar convenios con las dependencias y entidades deudoras, la Junta Directiva del ISSSTE emitió el acuerdo 20.1371.2020, que continua vigente para el ejercicio fiscal 2022, correspondiente a la suscripción de dichos convenios.

Por otro lado, anteriormente el Sistema Integral de Recaudación (SIRI®), contaba con una opción de pago para el entero de laudos favorables ejecutoriados por concepto de RCV, la cual permitía a las Dependencias reportar cantidades fijas, omitiendo el cálculo y la determinación de la aplicación de intereses y actualizaciones. En este sentido, se determinó supervisar los pagos realizados por las Dependencias y Entidades condenadas al entero retroactivo de Cuotas y Aportaciones extemporáneas.

A continuación, se presenta el acumulado de asuntos durante el ejercicio 2022, relacionados con solicitudes de cálculo de Cuotas y Aportaciones del Seguro de RCV para cumplimentar resoluciones de autoridades laborales, a favor de los respectivos trabajadores.

Solicitudes de cálculo de Cuotas y Aportaciones del Seguro de RCV, 2022

Mes	No. de Asuntos Atendidos	Monto de asuntos calculados (millones de pesos)	Trabajadores beneficiados
Enero	29	1	29
Febrero	25	2	25
Marzo	32	1	32
Abril	18	.50	18
Mayo	46	2	46
Junio	36	2.50	36
Julio	25	1.7	25
Agosto	120	13	120

Solicitudes de cálculo de Cuotas y Aportaciones del Seguro de RCV, 2022

Mes	No. de Asuntos Atendidos	Monto de asuntos calculados (millones de pesos)	Trabajadores beneficiados
Septiembre	53	3	53
Octubre	54	5	54
Noviembre	76	6.3	76
Diciembre	64	7	64
Acumulado	578	\$45	578

Fuente: Base de datos de Cálculos de Cuotas y aportaciones pro concepto de RCV, para el reconocimiento de la antigüedad, por Laudos.

Con la finalidad de poder implementar el Sistema de la Cuenta Única de Tesorería (CUT-ISSSTE) en las Oficinas de Representación Estatal, Oficinas de Representación Regional, Centro Médico Nacional "20 de Noviembre" y Hospitales Regionales, mediante el uso de medios electrónicos de pago (Banca Electrónica), la Tesorería del Instituto junto con una Institución Financiera, durante junio de 2022, llevó a cabo una reunión de trabajo para realizar las pruebas necesarias del sistema requerido.

Se hizo de conocimiento que la operación de la CUT-ISSSTE sustituiría la actual operación de la cuenta control "Saldo Cero", por lo que la sustitución del nuevo sistema CUT-ISSSTE sería transparente y no existiría variación en la comisión que hoy cubre el ISSSTE al cambiar un producto por otro. Sin embargo, la estructura de la cuenta control que actualmente se tiene, está ligada a la cuenta bancaria que está activa y ligada a su propia banca electrónica, y por lo cual se tendrían que aperturar nuevas subcuentas bancarias.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 5

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	5.1 Porcentaje de procesos sustantivos y adjetivos automatizados y/o digitalizados	0 (2018)	69.8	78.29	80.00	83.9	100
Parámetro 1	5.2 Porcentaje de unidades administrativas que, conforme a sus funciones, cuentan con la totalidad de sus perfiles de puestos y profesiogramas actualizados (PUAPPP)	0 (2018)	ND	1.6	3.17	3.17	76.2
Parámetro 2	5.3 Porcentaje de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención, que cuentan con Programas de Conservación y Mantenimiento al periodo	0 (2018)	27.72	36.61	28.25	27.67 ^{P/}	40

^{P/} Cifras preliminares

4

ANEXO

4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Seguro de salud con calidad

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	1.1 Porcentaje de cirugías con programación mayor a 21 días en las unidades médicas con quirófano		
Objetivo prioritario	Garantizar el derecho a la salud física, mental y social de los derechohabientes, con base en el modelo de Atención Primaria de Salud Integral, mediante el otorgamiento de servicios de salud oportunos, accesibles, de calidad y con equidad a lo largo del ciclo de vida		
Definición	Mide el impacto de las estrategias implementadas para reducir el porcentaje de cirugías con programación quirúrgica mayor a 21 días naturales después de contar con un protocolo prequirúrgico completo		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	SI.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	$\text{Porcentaje de cirugías con programación mayor a 21 días en las unidades médicas con quirófano} = \left(\frac{\text{Total de cirugías programadas por las unidades médicas con quirófano 21 días naturales después de contar con un protocolo prequirúrgico completo al periodo}}{\text{Total de cirugías programadas por las unidades médicas con quirófano al periodo}} \right) * 100$		

Observaciones	-Se consideran días naturales a partir de que se cuente con un protocolo prequirúrgico completo. -El valor del denominador puede sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
18.32	17.6	17.5	18.3	24.72	10
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
NA			La meta al 2024 tiene como prioridad disminuir el diferimiento quirúrgico en 15 puntos porcentuales, hasta lograr como valor máximo el 10% de cirugías en rezago		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de cirugías programadas por las unidades médicas con quirófano 21 días naturales después de contar con un protocolo prequirúrgico completo al periodo	Valor variable 1	21,303	Fuente de información variable 1	Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF)
Nombre variable 2	2.- Total de cirugías programadas por las unidades médicas con quirófano al periodo	Valor variable 2	86,160	Fuente de información variable 2	Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF)
Sustitución en método de cálculo	$(21,303/86,160)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

1.2 Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	1.2 Porcentaje de consultas de especialidad con programación mayor a 15 días.				
Objetivo prioritario	Garantizar el derecho a la salud física, mental y social de los derechohabientes, con base en el modelo de Atención Primaria de Salud Integral, mediante el otorgamiento de servicios de salud oportunos, accesibles, de calidad y con equidad a lo largo del ciclo de vida				
Definición	Mide el impacto de las estrategias implementadas para reducir el porcentaje de consultas referidas a especialidad con programación mayor a 15 días				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	Porcentaje de consultas de especialidad con programación mayor a 15 días = (Total de consultas de especialidad con programación mayor a 15 días hábiles al periodo / Total de consultas de especialidad programadas al periodo) * 100				
Observaciones	El valor del denominador puede sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
50	76	78.4	70.7	74.77	36
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			

NA			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de consultas de especialidad con programación mayor a 15 días al periodo	Valor variable 1	2,422,651	Fuente de información variable 1	Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF)
Nombre variable 2	2.- Total de consultas de especialidad programadas al periodo	Valor variable 2	3,239,925	Fuente de información variable 2	Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF)
Sustitución en método de cálculo	$(2,422,651/3,239,925)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

1.3

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	1.3 Porcentaje promedio diario de niveles de inventario óptimos de insumos para la salud en unidades médicas.		
Objetivo prioritario	Garantizar el derecho a la salud física, mental y social de los derechohabientes, con base en el modelo de Atención Primaria de Salud Integral, mediante el otorgamiento de servicios de salud oportunos, accesibles, de calidad y con equidad a lo largo del ciclo de vida		
Definición	Monitorea que las claves de insumos para la salud en cada una de las unidades médicas del Instituto, diariamente se encuentren dentro de sus niveles óptimos, con objeto de garantizar un abasto completo y oportuno a la derechohabiencia.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	Porcentaje promedio diario de niveles de inventario óptimos de insumos para la salud en unidades médicas = (Sumatoria de los porcentajes diarios de claves de insumos para la salud con inventario en niveles óptimos en unidades médicas en el periodo / Total de días naturales en el periodo)		
Observaciones	<p>1. En el numerador se considera lo siguiente:</p> <p>a) El nivel de inventario óptimo diario de una clave de insumos para la salud en una unidad médica se encuentra entre 10 y 45 días naturales de cobertura, con base en la Demanda Programada Nacional (DPN):</p> $10 \text{ Cobertura} = \frac{E_{jit}}{(DPN_{jit}/30)} \leq 45$ <p>E_{jit} es el número de existencias de la clave j en la unidad i el día t (i va de 1 a 1259; j va de 1 a 909; t va de 1 a 365)</p> <p>DPN_{jit} es la Demanda Programada Nacional de la clave j en la unidad i el día t</p>		

<p>la fórmula para calcular el porcentaje de claves de insumos para la salud con inventario en niveles óptimos en unidades médicas el día t es:</p> $i_{xit} / i_{yit} \times 100$ <p>xit: es el número de claves de insumos para la salud en el nivel de inventario óptimo de la unidad médica i en el día t yit: es el número de claves de insumos para la salud autorizadas para surtimiento por áreas centrales y validadas por la unidad médica i en el día t</p> <p>2. La fórmula completa para el cálculo del indicador es:</p> $\frac{100 \times [\sum_{t=1}^{365} (\prod_{j \neq t} \sum_{i=1}^{1259} y_{ij}) (\sum_{i=1}^{1259} x_{it})]}{11 \sum_{t=1}^{365} \sum_{i=1}^{1259} y_{it}}$ <p style="text-align: center;">365</p> <p>3. Las claves correspondientes a censo por ser de alta especialidad, alto impacto financiero y que requieren de un proceso de autorización de la prescripción médica, no son consideradas en el indicador, ya que su proceso de abasto es diferenciado del resto de las claves de insumos para la salud. El valor del denominador, el número de unidades médicas y el número de claves de insumos para la salud puede sufrir cambios durante el sexenio</p>					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
58.1	ND	82.33	75.90	73.86	90
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
NA			La meta al 2024 tiene como prioridad garantizar los niveles de inventario óptimos que permitan un abasto completo y oportuno y al mismo tiempo un uso racional de los recursos		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Sumatoria de los porcentajes diarios de claves de insumos para la salud con inventario en niveles óptimos en unidades médicas en el periodo	Valor variable 1	26,959.51	Fuente de información variable 1	Sistema Integral de Abasto de Medicamentos (SIAM)
Nombre variable 2	2.- Total de días naturales en el periodo	Valor variable 2	365	Fuente de información variable 2	Número de días que integran el ejercicio fiscal correspondiente

Sustitución en método de cálculo	26,959.51/365
----------------------------------	---------------

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.
- ND: No disponible, la información para calcular el valor del indicador aún no se encuentra disponible.

Objetivo prioritario 2.- Pensiones y retiro oportunos

2.1

Meta del bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	2.1 Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales cuyo fondeo de recursos se otorga en un máximo de 15 días hábiles.		
Objetivo prioritario	Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores.		
Definición	Mide el porcentaje de pensiones otorgadas y fondeadas en un máximo de 15 días hábiles o menos, contando desde la fecha de la solicitud hasta el momento en que se liberan los recursos a las aseguradoras elegidas por el pensionado para el pago de su pensión		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales cuyo fondeo de recursos se otorga en un máximo de 15 días hábiles = $(\text{Total de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales con fondeo de recursos otorgado en un máximo de 15 días hábiles al periodo} / \text{Total de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales otorgadas al periodo}) * 100$		
Observaciones	El valor del denominador es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio.		
SERIE HISTÓRICA			

Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	95.3	95.9	96.94	99.5	95
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
El indicador se medirá por primera vez, por lo que no se cuenta con valor para la línea base.			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales con fondeo de recursos otorgado en un máximo de 15 días hábiles al periodo	Valor variable 1	6,626	Fuente de información variable 1	Sistema Administrador de Otorgamiento (SAO) de la Subdirección de Pensiones
Nombre variable 2	2.- Total de concesiones de pensión bajo el régimen de cuentas individuales otorgadas al periodo	Valor variable 2	6,659	Fuente de información variable 2	Sistema Administrador de Otorgamiento (SAO) de la Subdirección de Pensiones
Sustitución en método de cálculo	$(6,626/6,659)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

2.2

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	2.2 Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto cuyo primer pago se otorga en máximo 07 días hábiles.				
Objetivo prioritario	Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores.				
Definición	Mide el porcentaje de concesiones de pensión con primer pago realizado vía electrónica en un periodo máximo de 07 días hábiles con respecto al total de concesiones otorgadas al periodo				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficiencia	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	Porcentaje de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto cuyo primer pago se otorga en máximo 07 días hábiles = (Total de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto con primer pago otorgado en un máximo de 07 días hábiles al periodo / Total de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto otorgadas al periodo) * 100				
Observaciones	El valor del denominador es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024

0	96.57	98.08	97.75	95.33	95
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
El indicador se medirá por primera vez, por lo que no se cuenta con valor para la línea base.		NA			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto con primer pago otorgado en máximo 07 días hábiles al periodo	Valor variable 1	51,153	Fuente de información variable 1	Sistema Administrador de Otorgamiento (SAO) de la Subdirección de Pensiones
Nombre variable 2	2.- Total de concesiones de pensión bajo el régimen de reparto otorgadas al periodo	Valor variable 2	53,654	Fuente de información variable 2	Sistema Administrador de Otorgamiento (SAO) de la Subdirección de Pensiones
Sustitución en método de cálculo	$(51,153/53654)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

2.3

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	2.3 Monto de los recursos que ingresan a las SIEFORE del PENSIONISSSTE.				
Objetivo prioritario	Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores.				
Definición	Incremento de los recursos administrados por PENSIONISSSTE en el periodo de medición, provenientes de traspasos de cuentas por parte de la CONSAR, por registro de altas de cuentas nuevas, y por concepto de ahorro voluntario y ahorro solidario de las cuentas individuales que ya administra PENSIONISSSTE.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Millones de pesos	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	$Ent^* = STras^* + SReg^* + AV^* + AS^*$				
Observaciones	Ent* corresponde a los recursos recibidos ingresados a las SIEFORE de PENSIONISSSTE hasta el bimestre j Se puede encontrar la definición de SIEFORE en la siguiente dirección electrónica: http://www.pensionissste.gob.mx/comparanos/proceso-de-inversion-de-activos/siefore.html				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado	Meta

(2018)	2019	2020	2021	2022*	2024
12,195	10,188	8,470	16,668	13,592	36,599
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
NA			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Stras* Traspasos hasta el bimestre j	Valor variable 1	9,207	Fuente de información variable 1	Base de datos de los activos de PENSIONISSSTE bajo resguardo de la Subdirección de Operaciones y Sistemas
Nombre variable 2	2.- Sreg* Registros hasta el bimestre j	Valor variable 2	457	Fuente de información variable 2	Base de datos de los activos de PENSIONISSSTE bajo resguardo de la Subdirección de Operaciones y Sistemas
Nombre variable 3	3.- Av* Monto por ahorro voluntario hasta el bimestre j	Valor variable 3	389	Fuente de información variable 3	Base de datos de los activos de PENSIONISSSTE bajo resguardo de la Subdirección de Operaciones y Sistemas
Nombre variable 4	4.- As* Monto por ahorro solidario hasta el bimestre j	Valor variable 4	3,539	Fuente de información variable 4	Base de datos de los activos de PENSIONISSSTE bajo resguardo de la Subdirección de Operaciones y Sistemas
Sustitución en método de cálculo	Stras 2022 = 9,207 Sreg 2022 = 457 Av 2022 = 389 As 2022 = 3,539 Ent. 2022 = 9,207+457+389+3,539= 13,592.				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

*Nota: El resultado de 2022 se explica por la menor liquidación de registro y traspaso, debido a que el 23 de agosto de 2022, la CONSAR publicó en el DOF, modificaciones a las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. Entre otros aspectos, se estableció que, a partir del 24 de agosto, los Agentes Promotores podrían continuar realizando sus funciones habituales hasta el último día hábil de diciembre de 2022, exceptuando las relacionadas con el proceso de Traspaso, en el cual no podrán intervenir en forma alguna.

Objetivo prioritario 3.- Prestaciones económicas accesibles

3.1

Meta de bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	3.1 Porcentaje de créditos hipotecarios otorgados a trabajadores y pensionados con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual		
Objetivo prioritario	Contribuir a garantizar el derecho a una vivienda adecuada y apoyar al bienestar económico de los trabajadores y pensionados, mediante la consolidación del Sistema Integral de Crédito (créditos hipotecarios y personales), con la finalidad de ofrecer préstamos en condiciones preferenciales		
Definición	El indicador muestra el porcentaje de créditos hipotecarios otorgados a trabajadores y pensionados del ISSSTE con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual, respecto al total de trabajadores del ISSSTE con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	$\text{Porcentaje de créditos hipotecarios otorgados a trabajadores y pensionados con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual} = \left(\frac{\text{Número de créditos hipotecarios otorgados en el período a trabajadores y pensionados del ISSSTE con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual}}{\text{Total de derechohabientes activos con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual en el período}} \right) \times 100$		
Observaciones	Se entiende por crédito hipotecario el financiamiento otorgado para vivienda, en las modalidades de adquisición de vivienda nueva o usada, construcción, reparación, ampliación o mejoras a la misma; así como al pago de pasivos adquiridos por estos conceptos, en sus distintas modalidades.		

El valor del denominador se refiere a la población de trabajadores con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensuales, la cual es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio.					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
1.2	1.8	2.1	1.9	1.8*	2.7
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
El 1.2% representa el porcentaje de los trabajadores y pensionados que obtienen un crédito hipotecario con un ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual, respecto al Padrón de Derechohabientes Activos con ese nivel de ingreso.			Los valores para este indicador registran un comportamiento decreciente en los últimos años. El compromiso con el Programa Institucional 2020-2024, será recuperar al menos el nivel de 2.7%, a fin de revertir la tendencia descendente en el otorgamiento de créditos a los trabajadores y pensionados con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de créditos hipotecarios otorgados en el período a trabajadores y pensionados del ISSSTE con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual	Valor variable 1	44,019	Fuente de información variable 1	Sistema Integral de Originación de FOVISSSTE
Nombre variable 2	2.- Total de derechohabientes activos con ingreso menor o igual a 5 veces el salario mínimo mensual en el periodo.	Valor variable 2	2,430,062	Fuente de información variable 2	Padrón de Derechohabientes Activos: https://oficinavirtual.issste.gob.mx/Transparencia/Padr%C3%B3n-de-Derechohabientes-Activos
Sustitución en método de cálculo	$(44,019 / 2,430,062) \times 100 = 1.8$				

*Con relación al resultado alcanzado en 2022, resulta oportuno precisar que el Fondo de la Vivienda del ISSSTE advirtió, al formalizar el presente indicador, que los valores registraban un comportamiento decreciente en los registros históricos, no obstante lo anterior, en comparación con el ejercicio 2018 mantiene un resultado favorable, no así con el ejercicio inmediato anterior. En este contexto, la Institución ha asumido el compromiso

de seguir brindando las condiciones normativas, en sus procesos, procedimientos y sistemas relacionados con el otorgamiento del crédito para que, cuando los trabajadores del Estado y Pensionados tomen la decisión de solicitar un crédito hipotecario, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para tal efecto, lo puedan obtener, es decir, el FOVISSSTE otorga créditos en atención a la demanda y a solicitud de parte.

3.2

Meta de bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	3.2 Porcentaje de préstamos personales otorgados a trabajadores y pensionados en el período				
Objetivo prioritario	Contribuir a garantizar el derecho a una vivienda adecuada y apoyar al bienestar económico de los trabajadores y pensionados, mediante la consolidación del Sistema Integral de Crédito (créditos hipotecarios y personales), con la finalidad de ofrecer préstamos en condiciones preferenciales				
Definición	Muestra el avance en el número de préstamos otorgados anualmente a trabajadores y jubilados con respecto del número de préstamos tramitados por trabajadores y pensionados en el período que cumplen con los requisitos normativos				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	Porcentaje de préstamos personales otorgados a trabajadores y pensionados en el período = (Número de préstamos otorgados a trabajadores y pensionados en el período/ Número de préstamos tramitados por trabajadores y pensionados en el período que cumplen con los requisitos normativos)*100				
Observaciones	El propósito del Instituto es otorgar la totalidad de préstamos tramitados que cumplen con los requisitos normativos				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024

100	100	100	100	100	100
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
NA		NA			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de préstamos otorgados a trabajadores y pensionados en el período	Valor variable 1	522,671	Fuente de información variable 1	Anuario Estadístico del Instituto. Dirección electrónica : https://www.gob.mx/issste/documentos/anuarios-estadisticos
Nombre variable 2	2.- Número de préstamos tramitados por trabajadores y pensionados en el período que cumplen con los requisitos normativos	Valor variable 2	522,671	Fuente de información variable 2	Anuario Estadístico del Instituto. Dirección electrónica : https://www.gob.mx/issste/documentos/anuarios-estadisticos
Sustitución en método de cálculo	$(522,671/522,671)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

3.3

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	3.3 Tasa de variación de la recuperación de cartera de préstamos personales.				
Objetivo prioritario	Contribuir a garantizar el derecho a una vivienda adecuada y apoyar al bienestar económico de los trabajadores y pensionados, mediante la consolidación del Sistema Integral de Crédito (créditos hipotecarios y personales), con la finalidad de ofrecer préstamos en condiciones preferenciales				
Definición	El indicador da cuenta del porcentaje de variación en la recuperación de la cartera de préstamos				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	Tasa de variación de la recuperación de cartera de préstamos personales. = $[(\text{Recuperación acumulada de la cartera de préstamos en el periodo actual} / \text{Recuperación acumulada de la cartera de préstamos en el periodo anterior}) - 1] * 100$				
Observaciones	El valor de las metas es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
9.24	4.78	-8.4	-2.92	14.48*	9.24
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			

NA		NA			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Recuperación acumulada de la cartera de préstamos en el periodo actual	Valor variable 1	34,820.85	Fuente de información variable 1	Reporte de Flujo de Efectivo: Otorgamiento - Recuperación de préstamos personales, enviado por la Jefatura de Servicios de Ministración de Recursos Financieros de la Tesorería General; Dirección de Incorporación, Recaudación e Inversiones
Nombre variable 2	2.- Recuperación acumulada de la cartera de préstamos en el periodo anterior	Valor variable 2	30,415.72	Fuente de información variable 2	Reporte de Flujo de Efectivo: Otorgamiento - Recuperación de préstamos personales, enviado por la Jefatura de Servicios de Ministración de Recursos Financieros de la Tesorería General; Dirección de Incorporación, Recaudación e Inversiones
Sustitución en método de cálculo	$[(34,820.85/30,415.72)-1]*100= 14.48\%$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

*El incremento de la recuperación se logró debido a los diversos programas que se llevaron a cabo en las Oficinas de Representación Estatales y Regionales, así como en la Jefatura de Servicios de Cartera y Cobranza referente a la regularización (emisión de nueva orden de descuento) de los préstamos personales de acreditados morosos. Además de que hubo mayor colocación de préstamos personales respecto al 2021 e incremento en las tasas de interés.

Objetivo prioritario 4.- Servicios Sociales y Culturales para el bienestar integral

4.1

Meta del bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	4.1 Porcentaje de atención a Madres o Padres trabajadores derechohabientes del Instituto con hijos entre 60 días y 6 años de edad, a quienes se otorgó el servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (PMPDSEBD)				
Objetivo prioritario	Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes.				
Definición	Este indicador muestra qué proporción de Madres o Padres trabajadores derechohabientes del Instituto con hijos entre 60 días y 6 años de edad que solicitan el servicio de Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil, tienen acceso al mismo.				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición		Anual	
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico		Periódico	
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Agosto-Julio (ciclo escolar)	
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información		Abril	
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	
Método de cálculo	$\text{PMPDSEBD} = \left(\frac{\text{Número de Madres o Padres trabajadores derechohabientes del Instituto con hijos entre 60 días y 6 años de edad que se les brinda el servicio de Estancias Infantiles en el periodo}}{\text{Número de Madres o Padres con hijos entre 60 días y 6 años que solicitan el servicio en el periodo}} \right) * 100$				
Observaciones	El valor del denominador es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024

0	87	89	93	91.7	80
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
La primera medición del indicador se hará en 2020. Se proyecta dar atención a 22,000 madres y padres, de un total de 29,317 solicitantes.		Se pretende aumentar la población atendida hasta un 80%			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de Madres o Padres trabajadores derechohabientes del Instituto con hijos entre 60 días y 6 años de edad que se les brinda el servicio de Estancias Infantiles	Valor variable 1	25,464	Fuente de información variable 1	Padrón de beneficiarios y lista de espera. Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales
Nombre variable 2	2.- Madres o Padres con hijos entre 60 días y 6 años que solicitan el servicio	Valor variable 2	27,783	Fuente de información variable 2	Padrón de beneficiarios y lista de espera. Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales
Sustitución en método de cálculo	$(25,464/27,783)*100=91.70$				

4.2

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	4.2 Razón del déficit con respecto al ingreso en el fondo de los Servicios Sociales y Culturales				
Objetivo prioritario	Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes.				
Definición	Mide el grado de avance en la disminución del déficit en el fondo de los Servicios Sociales y Culturales				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Razón	Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre		
Dimensión	Economía	Disponibilidad de la información	Abril		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado		
Método de cálculo	Culturales = Total de déficit del fondo de los Servicios Sociales y Culturales al periodo / Total de ingresos del fondo de los Servicios Sociales y Culturales al periodo				
Observaciones	Se consideran millones de pesos corrientes. Por déficit se entiende el resultado de restar a los ingresos los gastos y costos sin reservas. El valor del denominador puede sufrir cambios durante el sexenio				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
-0.22	-0.13	0.45	-0.02*	0.01** p/	-0.22
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		

Conforme al Informe Financiero Actuarial de 2019, (pág. 149 y 150).		Conforme a las proyecciones financieras del Informe Financiero Actuarial de 2019, (pág. 149 y 150), la razón del déficit entre 2019 y 2023, tendría un comportamiento descendente, que para 2023 alcanzaría un valor de -0.25. Por ello se estima que mantener la misma razón de déficit en 2024 es una meta retadora.			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de déficit del fondo de los Servicios Sociales y Culturales al periodo (mdp)	Valor variable 1	58.62	Fuente de información variable 1	Informe Financiero y Actuarial. https://www.gob.mx/issste/documentos/informe-financiero-y-actuarial-ifa
Nombre variable 2	2.- Total de ingresos del fondo de los Servicios Sociales y Culturales al periodo (mdp)	Valor variable 2	6,485.95	Fuente de información variable 2	Informe Financiero y Actuarial. https://www.gob.mx/issste/documentos/informe-financiero-y-actuarial-ifa
Sustitución en método de cálculo	$(58.62/6,485.95)=0.01$				

* Para 2021, el indicador se calculó en base en la información presentada en el Informe Financiero y Actuarial 2022 con cifras al 31 de diciembre de 2021 (IFA 2022), páginas 160 y 161, documento aprobado por la Junta Directiva del Instituto el 28 de junio del 2022, mediante acuerdo número 50.1378.2022 en Sesión Ordinaria 1378 y se presentó al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Congreso de la Unión de conformidad con lo establecido en el Artículo 214, fracción XIX de la Ley del ISSSTE.

- p/: Cifras preliminares. La información con la que se calcula el indicador se presentará en el Informe Financiero y Actuarial (IFA) 2023, con cifras al 31 de diciembre de 2022, el cual se someterá a aprobación de la Junta Directiva del ISSSTE y se presentará al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y al Congreso de la Unión a más tardar el 30 de junio del año en curso, de conformidad con lo señalado en el Artículo 214, fracción XIX, de la Ley del ISSSTE. En ese sentido, en caso de sufrir algún cambio, hasta después de esa fecha, será posible contar con cifras definitivas.

**El registro contable del Fondo 3 "Prestaciones Sociales y Culturales" se realiza en apego a la normatividad aplicable del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC); así como en cumplimiento de principios contables, en específico, el devengado contable. Los registros contables de los ingresos contienen información del flujo y el devengo de las Cuotas y Aportaciones de Seguridad Social, no presupuestal de algunos otros ingresos como los provenientes de intereses por préstamos personales, y por ingresos atípicos, como los derivados de la venta de inmuebles u otros activos, aunado a las "Transferencias Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas" que sirve para subsanar el desahorro que pudiera tener el fondo en mención. Por su parte, el registro contable del gasto incluye estimaciones de cuentas incobrables, depreciaciones de activo fijo y deterioros de suministros médicos; así como provisiones de las reservas financieras y actuariales, y afectaciones contables en gastos de ejercicios anteriores. Asimismo, derivado de que la Ley del ISSSTE en su Capítulo X, establece que dentro de los Servicios Sociales y Culturales también se integran los Servicios Turísticos y SUPERISSSTE, estos se tomaron en cuenta en el cálculo del indicador.

4.3

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	4.3 Porcentaje de eventos culturales y deportivos realizados.				
Objetivo prioritario	Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes.				
Definición	El indicador da cuenta del porcentaje de eventos culturales y deportivos realizados respecto a los programados				
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición		Anual	
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico		Periódico	
Unidad de medida	Razón	Periodo de recolección de los datos		Enero-diciembre	
Dimensión	Economía	Disponibilidad de la información		Abril	
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance		51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	
Método de cálculo	Porcentaje de eventos culturales y deportivos realizados = (No. de eventos culturales y deportivos realizados) / (No. de eventos culturales y deportivos programados) X 100				
Observaciones	Porcentaje de eventos culturales y deportivos realizados = (0/0) *100				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	ND	143.81	133	148.63	100
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		

Al ser de nueva creación el indicador, la línea base es cero.			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- No. de eventos culturales y deportivos realizados	Valor variable 1	51,417	Fuente de información variable 1	Informe de avance de eventos sociales y culturales.
Nombre variable 2	2.- No. de eventos culturales y deportivos programados	Valor variable 2	34,595	Fuente de información variable 2	Informe de avance de eventos sociales y culturales.
Sustitución en método de cálculo	$(51,417/34,595)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

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

Objetivo prioritario 5.- Administración eficaz y eficiente y sostenibilidad financiera

5.1

Meta del bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	5.1 Porcentaje de procesos sustantivos y adjetivos automatizados y/o digitalizados		
Objetivo prioritario	Aumentar la eficiencia y sustentabilidad del Instituto, mediante un manejo presupuestal eficaz y una nueva estrategia de adquisiciones y contrataciones, para brindar abasto oportuno y suficiente de insumos, recursos humanos, físicos, financieros, materiales y las TIC.		
Definición	Mide el grado de avance en la automatización y/o digitalización de procesos sustantivos y adjetivos del Instituto en el periodo, con respecto al total de procesos del Instituto susceptibles de ser automatizados y/o digitalizados.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	$\text{Porcentaje de procesos sustantivos y adjetivos automatizados y/o digitalizados} = \frac{\text{Número de procesos sustantivos y adjetivos automatizados y/o digitalizados al periodo}}{\text{Total de procesos sustantivos y adjetivos del Instituto susceptibles de digitalizar o automatizar al periodo}} * 100$		
Observaciones	<p>Un proceso sustantivo es aquel que está directamente relacionado con la atención de los derechohabientes, y un proceso adjetivo es aquel que tiene un impacto económico importante en el Instituto.</p> <p>El valor del denominador puede sufrir cambios durante el sexenio.</p>		
SERIE HISTÓRICA			

Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
62.26	69.8	78.29	80	83.9	100
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se tienen identificados 203 procesos sustantivos y adjetivos, de los cuales sólo 106 son susceptibles a digitalizar o automatizar			A 2024 se pretende automatizar y/o digitalizar un total de 40 procesos sustantivos y adjetivos, adicionales a los 66 existentes		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Número de procesos sustantivos y adjetivos automatizados y/o digitalizados al periodo	Valor variable 1	89	Fuente de información variable 1	Catálogo de servicios tecnológicos a cargo de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas
Nombre variable 2	2.- Total de procesos sustantivos y adjetivos del Instituto susceptibles de digitalizar y/o automatizar al periodo	Valor variable 2	106	Fuente de información variable 2	Catálogo de servicios tecnológicos a cargo de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas
Sustitución en método de cálculo	$(89/106)*100$				

5.2 Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	5.2 Porcentaje de unidades administrativas que, conforme a sus funciones, cuentan con la totalidad de sus perfiles de puestos y profesiogramas actualizados (PUAPPP)		
Objetivo prioritario	Aumentar la eficiencia y sustentabilidad del Instituto, mediante un manejo presupuestal eficaz y una nueva estrategia de adquisiciones y contrataciones, para brindar abasto oportuno y suficiente de insumos, recursos humanos, físicos, financieros, materiales y las TIC.		
Definición	Mide el grado de avance en la armonización normativa y organizacional de los recursos humanos en las unidades administrativas del Instituto.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	$\text{PUAPPP} = \left(\frac{\text{Total de unidades administrativas que, conforme a sus funciones, cuentan con la totalidad de sus perfiles de puestos y profesiogramas actualizados al periodo}}{\text{Total de unidades administrativas en el Instituto al periodo}} \right) * 100$		
Observaciones	<p>Los perfiles de puestos deberán estar acordes a la estructura orgánica vigente. Las unidades administrativas del Instituto consideradas, de acuerdo con el Estatuto Orgánico publicado en el DOF el 01/02/2019 son: la Dirección General y 7 Direcciones Normativas, el FOVISSSTE, el PENSIONISSSTE, el SUPERISSSTE, el CMN 20 de Noviembre, 14 Hospitales Regionales, 31 Delegaciones Estatales y 4 Regionales, la Unidad de Profesionalización y Escuela Nacional de Enfermería y la Escuela de Dietética y Nutrición.</p> <p>El valor del denominador es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio</p>		

SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	ND	1.6	3.17	3.17	76.2
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se determinó que la línea base debe ser cero, tomando en consideración la reestructuración del Instituto derivado de la publicación de su Estatuto Orgánico			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de unidades administrativas que, conforme a sus funciones, cuentan con la totalidad de sus perfiles de puestos y profesiogramas actualizados	Valor variable 1	2	Fuente de información variable 1	Formatos y reportes correspondientes a los diferentes procesos. Dirección Normativa de Administración y Finanzas
Nombre variable 2	2.- Total de unidades administrativas en el Instituto	Valor variable 2	63	Fuente de información variable 2	Formatos y reportes correspondientes a los diferentes procesos. Dirección Normativa de Administración y Finanzas
Sustitución en método de cálculo	2/63*100=3.17%				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

Nota: En virtud del cambio de método de cálculo que fue solicitado con oficio DNAYF/1623/2021 en el mes de junio del 2021, se logró presentar en términos reales el avance con que cuenta el Instituto respecto al comparativo de "Total de profesiogramas de puestos de ISSSTE Asegurador contra Total de Puestos de ISSSTE Asegurador", lo cual permitió superar el porcentaje, ya que se tenía comprometido en el objetivo prioritario 5 del Programa de Trabajo 2020-2024 al término del 2024 el 76.2 % y actualmente se incrementó el porcentaje a 95.31%.

Método de cálculo: $285/299*100 = 95.31$ Porcentaje real

(Total de puestos de ISSSTE Asegurador 299 de los cuales sólo 285 cuentan con profesiograma, por lo que 14 puestos están pendientes de profesiograma).

El incremento de dicho porcentaje fue derivado de que en el segundo semestre de 2022 en el seno de la Comisión Nacional Mixta de Planeación de Recursos Humanos se autorizó la actualización de la “Tabla de requisitos para el puesto de las ramas médicas, paramédicas y grupos afines” y se validaron los siguientes profesiogramas de puestos de base del Grupo Afín:

- Ingeniero Biomédico
- Físico en Hospital
- Lavandera en Hospital
- Operador de Calderas en Hospital
- Técnico Operador de Calderas en Hospital

Al respecto, la Subdirección de Personal realizó la difusión de los cinco profesiogramas validados, mediante el Oficio Circular No. DNAyF/140.1/1368/2022, de fecha 10 de octubre de 2022, en las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas del Instituto y a través de la Subdirección de Tecnología y Estrategia Digital se divulgaron en la página de Transparencia del Instituto.

Sin embargo, se encuentra pendiente el 4.69% de la totalidad de profesiogramas de los puestos del Instituto, los cuales tienen el siguiente estatus:

- *Proyecto de Profesiogramas “Adecuados”, en revisión y en su caso aprobación.*
De seis puestos de base de la Rama Paramédica correspondientes a Trabajadora Social en Área Médica "A", Técnico en Trabajo Social en Área Médica "A", Supervisora de Trabajo Social en Área Médica "B", Trabajadora Social en Área Médica "B", Técnico de Trabajo Social en Área Médica "B" y Pasante de Licenciado en Trabajo Social.
- *Borrador de Profesiogramas “Elaborados”, en análisis y revisión.*
De ocho puestos de base del Grupo Afín correspondientes a Apoyo Administrativo en Salud-A8, Apoyo Administrativo en Salud-A7, Apoyo Administrativo en Salud-A6, Apoyo Administrativo en Salud-A5, Apoyo Administrativo en Salud-A4, Apoyo Administrativo en Salud-A3, Apoyo Administrativo en Salud-A2 y Apoyo Administrativo en Salud-A1.

5.3

Parámetro

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	5.3 Porcentaje de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención, que cuentan con Programas de Conservación y Mantenimiento al periodo.		
Objetivo prioritario	Aumentar la eficiencia y sustentabilidad del Instituto, mediante un manejo presupuestal eficaz y una nueva estrategia de adquisiciones y contrataciones, para brindar abasto oportuno y suficiente de insumos, recursos humanos, físicos, financieros, materiales y las TIC.		
Definición	Mide el cumplimiento de las unidades médicas del primer y segundo nivel de atención, en la integración de su programa de conservación y mantenimiento, como condición indispensable para la preservación y operatividad de los servicios de salud.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Período de recolección de los datos	Enero-diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Abril
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	51.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Método de cálculo	Porcentaje de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención, que cuentan con Programas de Conservación y mantenimiento al periodo = (Total de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención que cuentan con Programas de conservación y mantenimiento al periodo / Total de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención al periodo) * 100		
Observaciones	El denominador comprende el total de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención y tipo de tenencia (convenio, subrogadas, APP, rentadas, en regularización y propias), de acuerdo con el Informe Financiero Actuarial 2019. (pág. 185). El valor del denominador es susceptible de sufrir cambios durante el sexenio.		
SERIE HISTÓRICA			

Valor de la línea base (2018)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
0	27.72	36.61	28.25	27.67 ^{P/}	40
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
Se determinó que la línea base debe ser cero, tomando en consideración que no existe una fuente de registro de programas de conservación y mantenimiento.			NA		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	1.- Total de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención que cuentan con Programas de Conservación y Mantenimiento	Valor variable 1	306	Fuente de información variable 1	Base de datos con registros de programas de conservación y mantenimiento a cargo de la Subdirección de Conservación y Mantenimiento
Nombre variable 2	2.- Total de unidades médicas del primer y segundo nivel de atención	Valor variable 2	1106	Fuente de información variable 2	Informe Financiero Actuarial 2022. (pág. 194).
Sustitución en método de cálculo	$(306/1,106)*100$				

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

5

GLOSARIO

5- Glosario

(AFORE) Administradora de Fondos para el Retiro: Instituciones financieras que administran los recursos de las cuentas de ahorro para el retiro a nombre de los trabajadores. Todas son del sector privado, a excepción de PENSIONISSSTE que es del sector público. Públicas o privadas, todas están sujetas a la normatividad de los sistemas de ahorro para el retiro.

Ahorro Voluntario: Aportaciones adicionales a las obligatorias que sirven para complementar los recursos para la pensión, en caso de que el trabajador así lo decida. Estas aportaciones se pueden realizar de forma personal en las AFORES, por internet, domiciliándolas a una tarjeta bancaria, o bien, se puede solicitar al patrón que se efectúen vía descuento del salario. El ahorro voluntario no está sujeto a montos mínimos ni máximos y es susceptible de estímulos y beneficios fiscales establecidos en la Ley del ISR.

Ahorro Solidario (del ISSSTE): Modalidad de ahorro por iniciativa del trabajador que cotiza al ISSSTE con apoyo del Gobierno Federal que se deposita adicionalmente a su cuenta individual para el incremento de su pensión. Por cada peso aportado por el titular, la Dependencia/patrón se obliga a contribuir con \$3.25 pesos. El trabajador podrá destinar hasta un 2% de su Sueldo Básico a este ahorro.

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.

Beneficiarios: Persona o personas que se hacen acreedores a la pensión y/o a los recursos de retiro de un trabajador en caso de que éste fallezca. Existen dos tipos de beneficiarios los legales y los sustitutos.

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.

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.

Pensión: Monto de percepción periódica que sustituye los ingresos de una persona al momento de la jubilación o en casos de invalidez, incapacidad o defunción (en este caso para los beneficiarios).

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.

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS

6.- Siglas y abreviaturas

APS	Atención Primaria a la Salud
AESP	Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente
BDUD	Base de Datos Única de Derechohabientes
CAF	Consultorios de Atención Familiar
CAP	Centros de Atención al Público
CAT	Centro de Atención Telefónica
CEAAM	Centro de Estudios y Apoyo al Adulto Mayor
CENADI	Centro Nacional de Distribución
CENMAR	Centro Nacional de Mando y Reacción
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CIPS-CDMX	Comisión Interinstitucional de Promoción de la Salud de la Ciudad de México
CMF	Clínicas de Medicina Familiar
CMFEQ	Clínicas de Medicina Familiar con Especialidades y Quirófano
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
CUT	Cuenta Única de Tesorería
DIF	Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia
DPN	Demanda Programada Nacional
EBDI	Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil
ECOS	Equipos Comunitarios de Salud
HG	Hospital General
INAPAM	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
INSABI	Instituto de Salud para el Bienestar

ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
IRAG	Infección Respiratoria Aguda Grave
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
PIPC	Programas Internos de Protección Civil
PRONAFI	Programa Nacional de Activación Física
RENAPO	Registro Nacional de Población
RPBI	Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos
SCM	Sistema de Costos Médicos
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIAM	Sistema Integral de Abasto de Medicamentos
SICOBIM	Sistema de Control de Bienes Muebles
SIEFORE	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro
SIEMP	Sistema de Información Estadística en Medicina Preventiva
SIMEF	Sistema de Información Médico Financiero
SINAVID DyE	Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos Módulo Dependencias y Entidades
SIPE-SIC	Sistema Integral de Prestaciones Económicas – Subsistema Integral de Crédito
SIRCA-EIS	Sistema para el Registro, Captura y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios
TELMEX	Teléfonos de México
UAIM	Universidad Autónoma Indígena de México
UNOPS	Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos
UMA	Unidad de Medida y Actualización

UMF	Unidades de Medicina Familiar
USMER	Unidades Monitoras de Enfermedades Respiratorias
VPH	Virus del Papiloma Humano
VUAD	Ventanillas Únicas de Atención al Derechohabiente