



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**Evaluación de Consistencia y Resultados de los Programas Presupuestarios (Pp): E003 “Atención a la salud en el Trabajo”; E004 “Investigación y Desarrollo Tecnológico en Salud”; E012 “Prestaciones sociales” y K029 “Programas de Adquisiciones”.**

### **Partida 3**

#### **E012 “Prestaciones sociales”**

#### **Informe final de la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR)**

Ciudad de México, a 24 de noviembre de 2021

Monte Líbano 1110  
correo@ideaconsultores.com

Lomas de Chapultepec C.P. 11000

México D.F. 52 02 02 82  
www.ideaconsultores.com



GOBIERNO DE  
MÉXICO



### Equipo evaluador de Idea Consultores

Coordinadora

Aleida Salguero Galdeano

Principales colaboradores

María Eugenia Serrano Diez

Asistentes

Alan López Fabián

Adán Osiris Ángel Hernández

2



## RESUMEN EJECUTIVO

El *Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal 2021*, publicado el 23 de marzo de 2021 por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), establece en su numeral 41 y Anexo 2b, la obligatoriedad de realizar una evaluación de consistencia y resultados (ECyR) al Programa presupuestario (Pp) E012 “Prestaciones Sociales” (Pp E012), cuya ejecución está a cargo de la Coordinación de Bienestar Social y la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas adscritas a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (DPES), del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

El Pp E012, al estar clasificado bajo la modalidad presupuestaria E “Prestación de Servicios Públicos”, de acuerdo con el Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social 2020, se clasifica como una Acción Federal para el Desarrollo Social que se alinea directamente a la dimensión de seguridad social. El Pp E012 da cumplimiento al mandato de la Ley del Seguro Social (LSS) de otorgar prestaciones sociales institucionales a la población en general mediante tres componentes: servicios funerarios de los Velatorios IMSS; cursos y talleres de promoción de la salud, desarrollo cultural, cultura física y de deporte, y capacitación y adiestramiento técnico impartidos en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales (UOPSI) a nivel nacional, de manera presencial y en línea; y los servicios de balneario, campamento y hospedaje brindados en los Centros Vacacionales.

El objetivo general de la evaluación es “Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Pp E012 “Prestaciones Sociales” con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados”, a partir del análisis y valoración de los siguientes temas: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida, y Medición de Resultados; mediante la respuesta a 51 preguntas y 16 anexos, con base en análisis de gabinete primordialmente.

A continuación, se señalan los principales hallazgos y recomendaciones por cada tema de la evaluación.



## Diseño

El Pp E012 se vincula a los objetivos 2 y 4 del Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024; con el Eje 2 Política Social del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y con los objetivos 3, 4, 8, 10 y 12 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Tanto el diagnóstico vigente, como el diagnóstico actualizado (pendiente de aprobación) del Pp E012 presentan áreas de oportunidad para cumplir con la normatividad vigente en materia de elaboración de diagnósticos, por lo que se requiere actualizar con base en los *Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación*, para lo cual se recomienda retomar los hallazgos de esta evaluación.

La población objetivo se delimita por condición de derechohabiencia del IMSS, dejando fuera a las personas no derechohabientes que demandan los servicios del programa. Esto discrepa de la operación y lo estipulado en la LSS sobre la obligatoriedad del Instituto de otorgar las prestaciones sociales a la población en general.

## Planeación y orientación a resultados

Si bien el Pp E012 utiliza informes de evaluaciones externas para definir acciones concretas que contribuyen a mejorar su gestión, no se ha institucionalizado el procedimiento interno para la identificación y selección de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). Por ello, se requiere institucionalizar este mecanismo, a cargo del área de evaluación, mediante del cual, de manera consensuada con las unidades responsables de la operación del Pp E012, analizan la relevancia y factibilidad de los hallazgos y recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas a fin de que se puedan definir ASM y elaborar un plan de trabajo para su atención.

## Cobertura y focalización

El Pp E012 carece de una estrategia de cobertura enfocada en el quehacer operativo y normativo para garantizar el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales.



Por tanto, es necesario diseñar una estrategia de cobertura orientada a garantizar la entrega adecuada de cada uno de los servicios y ampliar la oferta de acuerdo con las capacidades instaladas y los recursos disponibles en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales (UOPSI), velatorios y centros vacacionales.

### Operación

El Pp E012 cuenta con tres procedimientos específicos para el otorgamiento de cada uno de sus servicios, los cuales están enfocados en atender las solicitudes de los usuarios, cuentan con mecanismos de verificación, están fundamentados en su documento normativo y coinciden con algunas de las Actividades establecidas en la MIR 2021 del Pp E012.

Los recursos que se destinan para su operación son generados por ingresos propios del IMSS, de manera que no reciben presupuesto federal para su operación y son las Direcciones Normativas quienes determinan el destino del gasto asociado a las áreas que las conforman.

Los sistemas de información mediante los cuales se recaba información de los servicios funerarios y en los centros vacacionales presentan un limitado funcionamiento y obsolescencia, lo cual limita el acceso a información oportuna para dar seguimiento a la cantidad de usuarios que los demandan y la operación cotidiana en tiempo real, por lo que es indispensable actualizar y renovar estos sistemas para contar con información de calidad sobre el seguimiento oportuno a la gestión de los servicios y la atención de sus principales desafíos, como la limitada difusión, la infraestructura inadecuada y la baja calidad de los servicios, entre otros.

### Percepción de la población atendida

El Pp E012 dispone de instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida en los centros vacacionales, velatorios y cursos y talleres sobre envejecimiento activo y capacitación y adiestramiento técnico, pero no levanta información sobre la satisfacción de los usuarios de los cursos y talleres de desarrollo cultural, cultura física y deporte y promoción de la salud. Por tanto, se sugiere diseñar un instrumento para



conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los cursos y otro para los usuarios de los talleres, con el fin de identificar áreas de oportunidad y fortalecer su gestión.

## Resultados

Dado que el Pp E012 es una acción federal de desarrollo social que surge para dar cumplimiento al mandato de la LSS sobre el otorgamiento de prestaciones sociales institucionales a la población en general y no de la identificación de un problema social con causas y efectos específicos, se dificulta justificarlo a través de una lógica de causa-efecto conforme se sugiere en la conceptualización de la Metodología de Marco Lógico (MML). Esto ha generado que la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) resulte incongruente con el quehacer operativo y normativo del Pp E012, especialmente en los niveles de Fin y Propósito, dificultando con ello emplear este instrumento para orientar sus resultados y medir su desempeño.

Se sugiere valorar la factibilidad y utilidad de diseñar y solicitar la aprobación de una Ficha de Indicadores del Desempeño (FID), como instrumento de seguimiento al desempeño del Pp, que contemple indicadores de gestión que reflejen el quehacer operativo de las áreas para la entrega adecuada de los tres servicios y la alineación a, por lo menos, un indicador estratégico del PIIMSS o del PND vigente. Además, se recomienda analizar la viabilidad de realizar ejercicios de evaluación que valoren los procesos de gestión interna de las UR dirigidos a la entrega adecuada de los servicios, por ejemplo, evaluar la calidad y diversidad de los cursos y talleres, evaluar la costo-eficiencia de los centros vacacionales y velatorios, y valorar alternativas para actualizar o renovar los sistemas de información que utilizan las UR del Pp E012.



## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
ÍNDICE .....	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.....	11
TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA .....	15
TEMA II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DEL PROGRAMA.....	44
TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA .....	64
TEMA IV. OPERACIÓN DEL PROGRAMA.....	68
TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA DEL PROGRAMA .....	109
TEMA VI: RESULTADOS DEL PROGRAMA .....	113
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES.....	125
COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS.....	138
CONCLUSIONES .....	139
FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN .....	142
BIBLIOGRAFÍA.....	143
SIGLAS.....	146
ANEXOS .....	148
ANEXO 1 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO” .....	148
ANEXO 2 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS” ..	149
ANEXO 3. “MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS” .....	151
ANEXO 3 BIS. “MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS” .....	152
ANEXO 4. “INDICADORES” 2020 .....	156
ANEXO 4. “INDICADORES” 2021 .....	161
ANEXO 5. “METAS DEL PROGRAMA” 2020 .....	166
ANEXO 5. “METAS DEL PROGRAMA” 2021.....	176
ANEXO 6. “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO” .....	186
ANEXO 7. “AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA”	188



ANEXO 8. “RESULTADO DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA” ..... 189

ANEXO 9. “ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS” ..... 190

ANEXO 10. “EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA” .....192

ANEXO 11. “INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA” .....193

ANEXO 12. “DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES” ..... 196

ANEXO 13. “GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN” .....197

ANEXO 14. “AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS” ..... 201

ANEXO 15. “INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA” ..... 205

ANEXO 16 “COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR ..... 207





## INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria* (LFPRH) y su Reglamento, el *Sistema de Evaluación del Desempeño* (SED) y los *Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal* (LGEPFAPF), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) publican el *Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal* (PAE), con el objetivo de dar a conocer las evaluaciones que se llevarán a cabo o iniciarán en el ejercicio fiscal, así como las políticas, programas y acciones a los que se aplicarán.

El PAE 2021, en su numeral 41 y Anexo 2b, establece que se deberá realizar una evaluación de consistencia y resultados (ECyR) al **Programa presupuestario (Pp) E012 “Prestaciones Sociales”**, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuya ejecución está a cargo de la Coordinación de Bienestar Social y la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas adscritas a la DPES. De acuerdo con los LGEPFAPF, una ECyR analiza de manera sistemática el diseño y desempeño de los programas, ofreciendo un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados. Su finalidad es proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

El presente documento corresponde al **Informe Final de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2021** del Pp E012, la cual da cumplimiento a las obligaciones señaladas en el PAE 2021 y a los Términos de Referencia (TdR) emitidos para dicho fin. El informe da respuesta a las 51 preguntas y 16 anexos que la conforman, a través de los cuales se analizan y valoran los siguientes temas: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida, y Medición de Resultados. El análisis se desarrolló con base en la información de gabinete del ejercicio fiscal 2020 conforme los TdR, así como de 2021 y 2022 cuando se consideró conveniente, proporcionada por el IMSS a través del enlace establecido para dicho fin; y



GOBIERNO DE  
MÉXICO



idea  
CONSULTORES®

con el análisis de los documentos, datos e indicadores y demás elementos particulares del Pp E012.

Cabe precisar que el Pp E012, al estar clasificado bajo la modalidad presupuestaria E “Prestación de Servicios Públicos”, de acuerdo con el Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social 2020, se clasifica como una Acción Federal para el Desarrollo Social que se alinea directamente a la dimensión de seguridad social; por lo que es una acción, mediante la cual, el IMSS brinda servicios para dar cumplimiento a las obligaciones mandatadas en los artículos 208, 209, 210 y 210A de la Ley del Seguro Social de proporcionar las prestaciones sociales institucionales, y no entrega apoyos o subsidios de forma directa a la población para atender un problema público.

## CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

El Programa presupuestario (Pp) E012 “Prestaciones Sociales”, a cargo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), surge en el marco de la reingeniería del gasto diseñada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) como parte del proceso de integración del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2016. El rediseño, realizado bajo el enfoque base cero, consideró modificaciones en la estructura programática, a través de la fusión, eliminación o resectorización de los programas federales. De esta forma, el Pp E012 es el resultado de la fusión del Pp E009 “Prestaciones sociales eficientes” y el Pp E010 “Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas”, bajo el argumento de que: *“los dos programas son complementarios, además de que tienen como población potencial a todos los habitantes del país”* (SHCP, 2015).

De conformidad con el artículo 6 de la *Ley General de Desarrollo Social* y el Artículo 8 del *Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social*, el Pp E012 está clasificado bajo la modalidad E-Servicios Públicos, que comprende todas aquellas “actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas”<sup>1</sup>. Adicionalmente, de acuerdo con el CONEVAL, el Pp E012 es considerado una *Acción Federal para el Desarrollo Social*, definida como intervención presupuestaria alineada a alguno de los derechos sociales. En particular, del Inventario de Programas Federales del CONEVAL se identifica que el Pp E012 está alineado, directamente, a la dimensión de seguridad social.

El origen del Programa presupuestario E012 data de 2016; sin embargo, la entrega de las prestaciones sociales que entrega está fundamentada en la LSS, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en 1995 y sus reformas; en particular, en los artículos 208, 209, 210 y 210A.

El artículo 210 establece que las prestaciones sociales institucionales serán proporcionadas mediante programas de:

- I) *Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios masivos de comunicación; II. Educación higiénica, materno infantil, sanitaria y de primeros auxilios; prevención de*

<sup>1</sup> CONAC (S/A). *Acuerdo por el que se emite la clasificación programática*,  
Monte Líbano 1110 Lomas de Chapultepec C.P. 11000  
correo@ideaconsultores.com



*enfermedades y accidentes; III. Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social; IV. Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre; V. Promoción de la regularización del estado civil; VI. Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva. Dichos cursos podrán ser susceptibles de validación oficial; VII. Centros vacacionales; VIII. Superación de la vida en el hogar, a través de un adecuado aprovechamiento de los recursos económicos, de mejores prácticas de convivencia y IX. Establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares.*

Derivado de ello, se identifica que los servicios que entrega el Pp E012 están vinculados al cumplimiento legal de lo establecido en el artículo 210, fracciones I, IV; VI; VII y IX, mediante el otorgamiento de tres servicios:

- 1) Cursos y talleres con diversas temáticas y contenidos: promoción de la salud; desarrollo cultural; cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico;
- 2) Servicios de hospedaje, balneario y campamento en los centros vacacionales; y
- 3) Servicios funerarios en los velatorios.

Las Unidades Responsables (UR) del Pp E012 son la Coordinación de Bienestar Social y Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, ambas adscritas a la DPES. La primera se integra por la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico, la División de Cultura Física y Deporte, la División Desarrollo Cultural y la División de Promoción de la Salud. La segunda está integrada por la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y la División Velatorios.

El Pp E012 está vinculado con el Eje 2 Política Social del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024; con el Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024, mediante sus objetivos prioritarios 2 *Garantizar la calidad y cobertura de los servicios y prestaciones institucionales, privilegiando la prevención de enfermedades y la promoción de la salud* y 4 *Garantizar el derecho a guarderías y a prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo*; y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante los objetivos 3. *Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*, 4. *Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de*



*calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, 10. Reducir la desigualdad en y entre los países, y 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.*

De acuerdo con el árbol del problema del Diagnóstico vigente del Pp E012, el problema que busca atender el programa es que “Las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS presentan bajo bienestar social”. Por lo que el Propósito definido en la MIR 2021 es que las “Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS mejoran su bienestar social” y esto se asume que logra mediante la entrega de tres componentes: 1) Cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico, promoción de la salud, cultura física y deporte y desarrollo cultural otorgados, 2) Centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento (recreación, deporte e integración) visitados y 3) Servicios funerarios prestados.

La población potencial del Pp E012 se define como “los individuos en situación de pobreza o en vulnerabilidad por ingresos o en vulnerabilidad por carencias”, mientras que población objetivo, como “las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso”. De acuerdo con los registros y estimaciones del programa, en 2020, la población potencial fue de 97,837,470 usuarios, la población objetivo, 40,497,488 usuarios y la población atendida, 579,305 usuarios.

Estas definiciones de poblaciones no corresponden con la realidad normativa y operativa del programa dado que, según el art. 210 A de la LSS, las prestaciones sociales institucionales del IMSS, incluyendo las brindadas por el Pp E012, están abiertas a la población en general a cambio del pago de una cuota de recuperación. Por tanto, cada servicio que otorga el programa tiene alcances geográficos y demográficos particulares y están sujetos a la demanda del público en general, ya sean derechohabientes o no derechohabientes del IMSS, en los lugares donde hay presencia de sus instalaciones. Derivado de ello, en 2021, el Órgano Interno de Control (OIC) para el IMSS observó que la definición de poblaciones (potencial y objetivo) del Pp E012 no está apegada a la



normatividad institucional y, en este sentido, el Pp se encuentra en proceso de redefinición de sus instrumentos de diseño.

Durante 2020, el Pp E012 tuvo un presupuesto aprobado de \$1,855,151,351 pesos, periodo durante el cual se registró una modificación presupuestaria que representó una reducción del 18.8%, por lo que el presupuesto ejercido fue de \$1,505,069,632 pesos. Para 2021, se asignó un presupuesto de \$1,858,229,862 pesos, lo cual representó un incremento de 19%, respecto del presupuesto ejercido en el año previo.

Dado que el Pp E012 no surge de la identificación de un problema con causas y efectos específicos, resulta de poca utilidad justificarlo a través de una lógica de causa-efecto conforme se sugiere en la conceptualización de la MML. Por ello, se ha dificultado la medición de sus avances a través de los objetivos de Fin y Propósito y sus respectivos indicadores propuestos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), ya que no reflejan el quehacer operativo y normativo vigente. El Pp E012 cuenta con procesos estandarizados, a través de Manuales y Procedimientos específicos, para la entrega de los servicios de prestaciones sociales, lo que les permite dar seguimiento oportuno e identificar los desafíos que enfrentan para ello.



## TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA

### A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

#### 1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

**Sí, nivel 2.** El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver y el problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.

#### Justificación

El problema del Pp E012 cumple con las características a) y b) establecidas en la pregunta. El Pp E012 cuenta con un diagnóstico vigente en el que se estipula el problema como: “las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS presentan bajo bienestar social”. El problema está definido como una situación negativa que puede ser revertida, define las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS como la población que sufre el problema; no obstante lo anterior, el documento no tiene definido un plazo para su revisión y actualización. Se observa necesario hacer coincidir la población estipulada en el problema con la definición de las poblaciones potencial y objetivo del diagnóstico. Mientras que en la definición del problema se hace alusión a todas las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS, la población potencial refiere a “los individuos en situación de pobreza o en vulnerabilidad por ingresos o en vulnerabilidad por carencias”, y la población objetivo a “las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso”.

Sin embargo, en la LSS se estipula la obligatoriedad de la institución de otorgar las prestaciones sociales a la población derechohabiente y podrá ofrecer sus instalaciones a la población en general para apoyar el financiamiento de su operación y mantenimiento (Artículo 210A, LSS). Por lo anterior, se identifica inconsistencia en los documentos que

rigen la operación del programa, respecto de la población sujeta a las prestaciones sociales del IMSS.

En 2021 el Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto realizó una auditoría al Pp E012, en la que se señala que la definición de poblaciones (potencial y objetivo) del programa no están apegadas a la normatividad institucional, toda vez que restringe la población que puede acceder a los servicios del programa a criterios de vulnerabilidad y pobreza, aun cuando en la LSS se establece que los servicios que componen al Pp E012 son abiertos al público en general y en la operación, los usuarios de tales servicios son todas las personas que los demandan a cambio del pago de una cuota de recuperación.

Por esta razón, las UR del programa realizaron la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), en el cual definen el problema público como “Contribuir a la disminución de la prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles prioritarias en la población derechohabiente del Instituto. Para ello, se debe de lograr que la población haga uso de las prestaciones sociales que se ofrecen, fomentando el interés generalizado en temas de salud preventiva, práctica del deporte y dando acceso a actividades de esparcimiento y cultura”.

El equipo evaluador considera que esta propuesta de redacción presenta áreas de oportunidad que requieren ser atendidas. Primero, no es claro que el otorgamiento de los tres componentes del programa (servicios funerarios, cursos y talleres, y servicios de balneario, campamento y hotel) tiene como resultado directo la disminución de la prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles prioritarias. Segundo, la población objetivo de este problema público (derechohabientes del IMSS) no corresponde con la realidad normativa (LSS) y operativa del programa, ya que, como el OIC señaló en su auditoría, y el equipo evaluador coincide, las prestaciones sociales están abiertas al público en general.

En la actualización del Diagnóstico (pendiente de aprobación), se identifican problemáticas específicas para cada uno de los servicios del programa y para cada una de las coordinaciones y divisiones normativas involucradas en su operación. Los retos comunes que enfrentan son una limitada difusión, infraestructura inadecuada y baja calidad de los servicios, que se traducen en una entrega ineficiente de tales servicios. En el caso de los Centros Vacacionales y los Velatorios, es necesario contribuir a mejorar su





balance financiero con estrategias que les permita incrementar la ocupación y el aprovechamiento de sus instalaciones. Por tanto, el equipo evaluador considera que las UR del programa deben orientar el objetivo del Pp E012 a resolver estas deficiencias y garantizar que la entrega de los servicios cumpla con la obligación establecida en la LSS. Toda vez que los servicios del programa presentan una ineficiencia en su gestión y entrega, se propone la siguiente definición de problema público, que va de acuerdo con la MML y que se apega a la realidad operativa del Pp E012: *Las personas usuarias acceden a servicios ineficientes (o inadecuados) de prestaciones sociales del IMSS.* La característica de "inadecuado o ineficiente" puede elegirse a consideración de las UR, pero ambas opciones se proponen derivado de las necesidades identificadas por las UR en la actualización del Diagnóstico (pendiente de aprobación) para atender los retos en la gestión de los tres servicios que ofrece el programa. Finalmente, el equipo evaluador sugiere que el problema se revise y, según sea el caso, se actualice al menos cada cinco años.



## 2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

**Sí, nivel 3.** El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y el diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

### Justificación

El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta: a y b. En el diagnóstico vigente del programa se define el problema público del Pp E012 como “las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS presentan bajo bienestar social”. El diagnóstico contiene un árbol de problemas, en el que se definen cuatro causas directas: 1) la escasa práctica de actividades de promoción de la salud, de cultura física y de deporte, y de desarrollo cultural, 2) la escasa práctica de actividades de esparcimiento; 3) la inaccesibilidad a servicios funerarios y 4) la baja productividad. El mismo árbol de problemas señala los siguientes efectos directos: descuido del bienestar físico y salud, desmotivación, cansancio y estrés, bajo nivel cultural y gastos o endeudamientos.

El diagnóstico del Pp E012 también caracteriza y cuantifica a sus poblaciones potencial y objetivo. La primera como “los individuos en situación de pobreza o en vulnerabilidad por ingresos o en vulnerabilidad por carencias”, y la segunda, “las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso”. Es decir, la población objetivo engloba a todos aquellos derechohabientes del IMSS que tienen acceso a servicios de salud y de seguridad social siempre y cuando se encuentren en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a nivel nacional.

No obstante lo anterior, derivado de la auditoría realizada por el OIC en 2021, las UR del Pp actualmente se encuentran en un proceso de actualización del diagnóstico



(pendiente de su aprobación). En este documento se define al problema público del Pp E012 como “Contribuir a la disminución de la prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles prioritarias en la población derechohabiente del Instituto. Para ello, se debe de lograr que la población haga uso de las prestaciones sociales que se ofrecen, fomentando el interés generalizado en temas de salud preventiva, práctica del deporte y dando acceso a actividades de esparcimiento y cultura”. Sin embargo, el equipo evaluador considera que esta definición presenta algunas áreas de mejora que deben ser atendidas para cumplir con la MML. Estas se describen en la respuesta de la pregunta 1.

El diagnóstico en proceso de actualización (pendiente de aprobación) también define a sus poblaciones potenciales y objetivo. La primera como “toda la población de la República Mexicana” y la segunda como “la población derechohabiente del Instituto, misma que ha tenido un comportamiento, a lo largo del tiempo, de una TCMA del 2.59%, durante el período 1997-2020”. Si bien la población potencial se adecua a la naturaleza del programa, la población objetivo no corresponde a la realidad normativa y operativa del Pp E012, dado que cualquier persona, sea derechohabiente o no, puede acceder a los servicios del programa, siempre que pague la cuota de recuperación correspondiente. En la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), se identifican diversas problemáticas relacionadas con la gestión operativa que enfrentan las áreas facultadas para entregar los servicios del Pp E012. Los retos comunes que enfrentan son una limitada difusión, infraestructura inadecuada y baja calidad de los servicios, que se traduce en una entrega ineficiente de tales servicios. Estos retos coinciden con los desafíos señalados en los planes de trabajo de las UR del Pp. En este sentido, la recomendación es que, a partir de la identificación de estas áreas de oportunidad, las UR planteen en el diagnóstico los cursos de acción que emprenderán para atender tales problemáticas, incluyendo el diseño de metas, estrategias e indicadores para garantizar la entrega eficiente de los servicios y cumplir con el mandato legal establecido en la LSS. Asimismo, es importante justificar en el diagnóstico por qué el tipo de los servicios otorgados (cursos, talleres, servicios funerarios y servicios de los centros vacacionales) son los más adecuados para cumplir con el mandato legal de las prestaciones sociales institucionales establecidas en la LSS. Esta justificación debe partir de un análisis

detallado sobre las condiciones actuales de las capacidades instaladas y recursos disponibles para brindar cada uno de los servicios, así como de su comparación con otras opciones o alternativas, en términos de costo-eficiencia para otorgarlos.

También se recomienda definir en el propio diagnóstico un plazo para su revisión y actualización de cada cinco años, que permita valorar el avance en la atención de los retos y áreas de oportunidad que se presenten en la entrega de los servicios en cumplimiento con la LSS.



### 3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

**No aplica.**

#### **Justificación**

Si bien el origen del Programa presupuestario del E012 data de 2016, la entrega de los servicios provistos por el programa está fundamentada en la LSS publicada en el DOF en 1995; en particular, en lo establecido en los artículos 208, 209, 210 y 210A.

El artículo 210 establece que las prestaciones sociales institucionales serán proporcionadas mediante programas de:

*I) Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios masivos de comunicación; II. Educación higiénica, materno infantil, sanitaria y de primeros auxilios; prevención de enfermedades y accidentes; III. Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social; IV. Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquellas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre; V. Promoción de la regularización del estado civil; VI. Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva. Dichos cursos podrán ser susceptibles de validación oficial; VII. Centros vacacionales; VIII. Superación de la vida en el hogar, a través de un adecuado aprovechamiento de los recursos económicos, de mejores prácticas de convivencia y IX. Establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares.*

Derivado de ello, se identifica que los servicios que entrega el Pp E012 están vinculados al cumplimiento legal de lo establecido en el artículo 210, fracciones I, IV; VI; VII y IX, mediante el otorgamiento de tres servicios:

1. Cursos y talleres con diversas temáticas y contenidos: promoción de la salud; desarrollo cultural; cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico;
2. Servicios de hospedaje, balneario y campamento en los centros vacacionales; y
3. Servicios funerarios en los velatorios.

Si bien estas prestaciones sociales son un beneficio para los derechohabientes del IMSS, se abre la posibilidad de ofrecerlas al público en general a efecto de generar recursos



para apoyar el financiamiento de su operación. Así lo establece la LSS en su artículo 210A: *el Instituto podrá ofrecer sus instalaciones deportivas, sociales, culturales, recreativas y vacacionales a la población en general, ya sea por sí o en cooperación con instituciones de los sectores público o social, estableciendo en todos los casos las cuotas de recuperación de costos correspondientes.*

Como se ha mencionado previamente, el Pp E012 no tiene como objetivo la entrega apoyos o subsidios para atender un problema público que afecta a un grupo en particular de la población; sino brindar, bajo demanda, tres servicios diferentes del IMSS para dar cumplimiento, de manera parcial, a la obligación legal descrita en la LSS, sobre el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales. Por lo cual, no hay una justificación teórica que sustente la razón de ser del programa; sin embargo, es vasta la evidencia teórica y empírica sobre los beneficios generados asociados al goce de las prestaciones sociales, como una característica del acceso al derecho de la seguridad social.

El equipo evaluador recomienda que, en la actualización del Diagnóstico (pendiente de aprobación), se incluya una sección en la que se justifique por qué la forma y el tipo de los servicios otorgados en la actualidad (cursos, talleres, servicios funerarios y servicios de los Centros vacacionales) son los más adecuados para cumplir con el mandato legal de las prestaciones sociales establecidas en la LSS. En particular se atendería al desarrollar la sección de “Análisis de Alternativas” que se establece en el documento de **Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios**, emitidos de manera conjunta por el CONEVAL y la SHCP. Este análisis se sugiere basarlo en una revisión detallada sobre las condiciones actuales de las capacidades instaladas y los recursos disponibles para brindar cada uno de los servicios y, en su caso, plantear alternativas costo-eficientes para asegurar el otorgamiento de estas prestaciones.



## B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES

### 4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

**Sí, nivel 1.** El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y no es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.

#### Justificación

No es posible determinar vinculación del Propósito del programa con los aspectos establecidos en la pregunta. En el diagnóstico vigente del Pp E012 no se describe si el Propósito del Pp E012 contribuye y de qué manera al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del PIIMSS; no obstante lo anterior, el equipo evaluador tuvo acceso a evidencia de que, en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) de la SHCP, sí se establece su vinculación con el Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024, mediante sus objetivos prioritarios 2 *Garantizar la calidad y cobertura de los servicios y prestaciones institucionales, privilegiando la prevención de enfermedades y la promoción de la salud* y 4 *Garantizar el derecho a guarderías y a prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo*. A pesar de esta vinculación, no existen conceptos comunes entre el Propósito del programa y los objetivos del PIIMSS (p. ej. bienestar social), ni el logro de tal Propósito aporta al cumplimiento de las metas de dichos objetivos.

En la actualización del Diagnóstico (pendiente de aprobación), derivado de la auditoría realizada por el OIC en 2021, tampoco se hace explícita la vinculación del Propósito del programa con el PIIMSS 2020-2024.

Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, si las UR del Pp deciden adecuar el Propósito del programa sugerido por el equipo evaluador (*Las personas usuarias acceden a servicios eficientes de prestaciones sociales del IMSS*), se incluya y justifique su vinculación con el objetivo prioritario 4 del PIIMSS y, en particular, con las estrategias prioritarias 4.6 *Impulsar y gestionar programas de cultura física, deporte y desarrollo cultural, de acuerdo con las prioridades y necesidades de la población* y 4.7 *Mejorar la productividad y elevar la calidad y eficiencia de los centros vacacionales, tiendas y velatorios*. En este caso, hay conceptos comunes entre el Propósito y el objetivo del plan institucional (prestaciones sociales), y el logro de tal Propósito contribuiría al cumplimiento de las estrategias señaladas.





5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

**Justificación**

Si bien en el diagnóstico del Pp E012 no se identifica información sobre la vinculación directa del programa con el PIIMSS 2020-2024 y el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, el equipo evaluador tuvo acceso a evidencia de que, en el Sistema del PIPP de la SHCP, sí se vincula con el Eje 2 Política Social del PND y con los objetivos prioritarios 2 *Garantizar la calidad y cobertura de los servicios y prestaciones institucionales, privilegiando la prevención de enfermedades y la promoción de la salud* y 4 *Garantizar el derecho a guarderías y a prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo del PIIMSS.*

El equipo evaluador recomienda que, una vez que se realicen los ajustes al objetivo del programa, se incluya explícitamente en la actualización del Diagnóstico (pendiente de aprobación) la vinculación del Pp E012 con los objetivos de los planes nacional e institucionales, así como su correspondiente justificación. En particular, esto se atendería al desarrollar la sección de “Aportación del programa a los objetivos del PND y de la institución” que se establece en el documento de **Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios.**

## 6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

### Justificación

En el diagnóstico vigente no se señala la vinculación del Pp E012 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Sin embargo, tanto en un documento derivado del PIPP como en la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), se menciona la alineación del Pp E012 con los ODS. En el PIPP, el programa se vincula con los siguientes ODS: 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, 10. Reducir la desigualdad en y entre los países, y 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Sin embargo, no se explica por qué el Propósito del programa se vincula con estos objetivos y por qué su contribución es directa o indirecta. En la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), se menciona la relevancia del Pp E012 con el objetivo 3 de los ODS y, en particular, con su Meta 4: De aquí al 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar. No obstante lo anterior, tampoco se brinda una justificación de por qué se vincula con dicho objetivo y meta.

Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, una vez que se realicen los ajustes al objetivo del programa, se incluya en la actualización del Diagnóstico, la justificación del Pp E012 con los ODS y sus metas.



### C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

#### Población potencial y objetivo

#### 7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

**Sí, nivel 3.** El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y las definiciones cumplen todas las características establecidas.

#### Justificación

En el diagnóstico vigente del Pp E012 se definen las poblaciones, potencial y objetivo, y estas cumplen con todas las características establecidas, es decir tienen una unidad de medida, están cuantificadas con base en una metodología, cuentan con fuentes de información y tienen un plazo para su revisión y actualización. Aunque no se tuvo acceso a evidencia para confirmar que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

El diagnóstico vigente del Pp E012 define a la población potencial como “los individuos en situación de pobreza o en vulnerabilidad por ingresos o en vulnerabilidad por carencias”, y la objetivo como “las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso”. Es decir, la población objetivo del Pp E012 engloba a todos aquellos derechohabientes del IMSS que tienen acceso a servicios de salud y de seguridad social siempre y cuando sean pobres o vulnerables por carencias.

El diagnóstico vigente del Pp E012 también señala que tanto la población potencial como la población objetivo se actualizan cada dos años con base en las estimaciones de



la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) que el INEGI publica de manera bienal. Sin embargo, no hay evidencia de que el programa haya actualizado la información, ya que la última edición de la encuesta se publicó en julio de 2021 con datos de 2020, pero los datos no han sido actualizados en los documentos oficiales del programa.

En la propuesta de actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), producto de la auditoría realizada en 2021 por el OIC del IMSS, se incluyen nuevas definiciones de las poblaciones potencial y objetivo del Pp E012. La primera se establece como “la población potencial es toda la que hay dentro de la República Mexicana”, mientras que la objetivo como “la población derechohabiente del Instituto, misma que ha tenido un comportamiento, a lo largo del tiempo, de una TCMA del 2.59%, durante el período 1997-2020”. Si bien se reconoce que la definición de población potencial se adecua a la naturaleza del programa, el equipo evaluador no identificó criterios normativos u operativos que se realicen para excluir a personas extranjeras que demanden los servicios del programa (principalmente, en los casos de servicios funerarios o centros vacacionales) siempre y cuando realicen el pago correspondiente a la cuota de recuperación. Además, en el caso de la población objetivo, no corresponde con la realidad normativa y operativa del Pp E012 dado que cualquier persona, sea derechohabiente o no, así como de nacionalidad mexicana u otra, puede acceder a los servicios del programa, tal como se estipula en el art. 210 A de la LSS y conforme lo ha señalado el OIC en su auditoría.

El equipo evaluador, por tanto, recomienda las siguientes definiciones de poblaciones, que se ajustan a los criterios establecidos a la MML y que se apegan a la realidad normativa y operativa del Pp E012:

- Población potencial: “la población de toda la República Mexicana”. Para la estimación de la población potencial, se sugieren utilizar los datos del censo para la población mexicana, así como una estimación de las personas usuarias extranjeras que han demandado los servicios del programa, a partir de los datos administrativos históricos de usuarios extranjeros.
- Población objetivo: “Personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales del IMSS”. Para la estimación de la población objetivo se sugiere que se utilicen



GOBIERNO DE  
MÉXICO



idea  
CONSULTORES®

los datos administrativos históricos de usuarios con los que cuentan las UR que operan el programa.

Estas redacciones se apegan a las definiciones de población potencial y objetivo descritas en la **Guía para el diseño de la MIR**, respecto a que la población objetivo corresponde a aquella que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.



**8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

30

**Sí, nivel 3.** La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.

**Justificación**

La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas: a, b y c. El Pp E012 brinda tres servicios diferentes, abiertos a los derechohabientes y a la población en general, a cambio de un pago de una cuota de recuperación, para cumplir con el mandato legal de otorgar prestaciones sociales establecidas en la LSS, por lo que no brinda apoyos o subsidios a una población en particular y la entrega de servicios es lo que se valora en esta pregunta, por lo que no aplican los incisos a) y c).

El Pp E012 no opera con un criterio de focalización que corresponda a una población específica con características socioeconómicas definidas, por lo tanto, los datos recabados por las UR de los Pp refieren principalmente al tipo de servicios otorgados y sus características generales. Por lo anterior, el equipo evaluador no identifica alguna justificación necesaria para que las UR de operación del Pp recolecten información de las personas beneficiarias para la construcción de un padrón de beneficiarios. En cambio, se recomienda que las UR del programa recolecten, sistematicen, documenten y actualicen periódicamente la información relevante para dar seguimiento a la gestión de los servicios que entregan, hacer eficiente su entrega y ampliar su cobertura para llegar a más usuarios.

Actualmente, la información recabada por las UR refiere principalmente al tipo de servicios otorgados. Estos datos se obtienen mediante tres sistemas independientes: el



Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI)<sup>2</sup>, el Sistema de Administración y Contable de Velatorios (SIACOV)<sup>3</sup> y el Sistema de Administración Hotelero para Centros vacacionales IMSS (OFIMÁTICA/SAH)<sup>4</sup>. De acuerdo con el Manual para el uso del SIPSI y las bases de datos analizadas por el equipo evaluador, el SIPSI reporta información general acerca de las personas inscritas y las personas que asisten a los diversos cursos deportivos, culturales y de capacitación, desagregada por edad, sexo y estatus (jubilado, pensionado, trabajador del IMSS, público en general, etc.). En este manual, también se describe el proceso para que los operadores del programa puedan actualizar la información de inscripciones, pase de lista y reportes de seguimientos de las actividades.

Se identificó, además, que, en el caso de los velatorios, se reportan datos sobre la cantidad de servicios funerarios otorgados, la cantidad de ingresos registrado y, se requiere que los usuarios (contratantes) sean personas mayores de edad. De los centros vacacionales, se obtiene información sobre la cantidad de asistentes y el tipo de servicio contratado (balneario, campamento, hotel). Sin embargo, el equipo evaluador no tuvo acceso a un documento que especifique el procedimiento de uso y un manual de funcionamiento del sistema OFIMÁTICA/SAH.

Cabe mencionar que la División de Velatorios señaló que actualmente se encuentra en desarrollo una nueva herramienta tecnológica llamada *Sistema Integral de Velatorios IMSS* (SIVIMSS) que sustituirá al SIACOV. El objetivo de esta herramienta es tener un control integral de la operación, así como generar indicadores y reportes en tiempo real que faciliten la toma de decisiones. Entre los datos que se pretenden recabar, está la información personal de los usuarios (contratantes) y finados (CURP, NSS o RFC), los descuentos aplicados a derechohabientes, los gastos efectuados y la administración de las capacidades instaladas (equipo de velación, carrozas, autobuses pulman, etc.) El equipo evaluador recomienda documentar el proceso de recopilación y sistematización

<sup>2</sup> Es una herramienta informática, diseñada en el año 2012 por la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS (DIDT), con el objetivo de administrar los procesos sustantivos de la Coordinación de Bienestar Social y, en específico, los datos sobre cursos y talleres del Pp E012.

<sup>3</sup> Es una herramienta tecnológica para los 18 Velatorios distribuidos en 15 estados de la República Mexicana que opera las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta desarrollada en Visual Basic 5, con bases de datos en Access, teniendo 18 bases descentralizadas una por cada velatorio.

<sup>4</sup> Es una herramienta informática que opera en los Centros Vacacionales del IMSS Oaxtepec en Morelos (CVO), Atlixco Metepec en Puebla (CVAM), La Trinidad (CVT) y Malintzi (CVM) en Tlaxcala, el cual está integrado por diversos módulos que permiten llevar a cabo la gestión de información operativa, administrativa y financiera de las unidades operativas.

de información de cada uno de los servicios otorgados por el programa, con el objetivo no sólo de cuantificar la entrega de las prestaciones, sino para identificar información adicional que sea relevante recolectar, a fin de adecuar los procesos operativos de los servicios entregados para garantizar una entrega eficiente de acuerdo con la obligación de la LSS.



9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

### Justificación

Como se ha señalado en la respuesta previa, el Pp E012 recaba principalmente información acerca del tipo y la forma en que se entregan sus diferentes servicios (cursos, talleres, servicios funerarios y servicios de balneario, hotel y campamento) y, en algunos casos, información sobre el perfil de sus usuarios (cursos y talleres), mediante tres sistemas de información independientes. Esto se debe a que el Pp E012 no cuenta con un criterio de focalización que responda a una población específica con características socioeconómicas definidas. Sus beneficiarios son todas las personas que demandan los servicios del programa, sean derechohabientes o no del IMSS, a cambio del pago de una cuota de recuperación.

El equipo evaluador recomienda que las UR del Pp se enfoquen en recabar información sobre los retos que enfrentan para garantizar una entrega eficiente de los servicios y mejorar su cobertura, en relación con su capacidad instalada: servicios funerarios en los 18 velatorios, ubicados en 15 entidades federativas; servicios de hotel, balneario y campamento en los 4 Centros vacacionales, ubicados en 3 entidades federativas; así como los cursos y talleres impartidos en las UOPSI a nivel nacional. Adicional a ello, es necesario definir lineamientos sobre el uso y funcionamiento de los sistemas de información (el equipo evaluador sólo tuvo acceso al Manual para el uso del SIPSI), las categorías de información que recaban y el periodo de su actualización, a fin de conocer no sólo la cantidad de servicios entregados, sino las problemáticas que enfrentan en su gestión, con el objetivo de garantizar la entrega eficiente de los servicios conforme a lo establecido en la LSS.



## D. VALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### 10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

**Sí. Nivel 2.** Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

#### Justificación

El documento normativo del programa es la LSS y en ella se identifica mención sobre la totalidad de las actividades y componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) vigente del Programa, pero no se identifican los resúmenes narrativos asociados a los niveles de Propósito o Fin de la MIR.

La entrega de los servicios provistos por el programa está fundamentada en el artículo 210 de la LSS, en la que se señala que las prestaciones sociales institucionales serán proporcionadas mediante programas de:

*I) Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios masivos de comunicación; II. Educación higiénica, materno infantil, sanitaria y de primeros auxilios; prevención de enfermedades y accidentes; III. Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social; IV. Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre; V. Promoción de la regularización del estado civil; VI. Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva. Dichos cursos podrán ser susceptibles de validación oficial; VII. Centros vacacionales; VIII. Superación de la vida en el hogar, a través de un adecuado aprovechamiento de los recursos económicos, de mejores prácticas de convivencia y IX. Establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares.*

En ese sentido, la totalidad de componentes están identificados en la MIR del programa, en particular, en la MIR 2020 y 2021 se establecen los siguientes objetivos a nivel de componente: “Cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico, promoción de la salud, cultura física y deporte y desarrollo cultural otorgados”, los cuales se vinculan a las fracciones I, IV y VI del artículo 210 de la LSS; “Centros Vacacionales que propician actividades de esparcimiento (recreación, deporte e integración) visitados”, vinculados a la fracción VII del artículo 210 de la LSS; y “Servicios funerarios prestados”, vinculados a la fracción IX del artículo 210 de la LSS.

Respecto de las Actividades de la MIR vigente, se observa vinculación al documento normativo, artículo 210 conforme a lo siguiente: “Programar cursos y talleres de Cultura



Física y Deporte” con las fracciones I y IV; “Programar cursos y talleres de desarrollo cultural” con la fracción IV; “Programar cursos y talleres de promoción a la salud” con la fracción I; “Programar cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico” con la fracción VI; “Programar cursos y talleres de bienestar social” con la fracción I; “Promoción de servicios de los Centros Vacacionales IMSS” con la fracción VII; “Supervisión de Velatorios” y “Promoción y difusión de servicios funerarios” con la fracción IX.

Con base en la bibliografía sobre la Metodología de Marco Lógico (MML), una de las características que busca asegurar la MML es la existencia de una lógica vertical, la cual se refiere a las relaciones causales entre los distintos niveles de objetivos en la MML (Actividades → Componentes → Propósito → Fin). De manera que el Propósito es el resultado esperado una vez finalizada la ejecución del proyecto; es la consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de disponer de los bienes o servicios (componentes) que producirá el proyecto (ILPES, 2004). Por ello, el Propósito se expresa como una situación alcanzada, no como un resultado deseado y los componentes que se entregan deben ser los necesarios para que sea razonable esperar que, una vez producidos o entregados, se logrará el Propósito del proyecto (CEPAL, 2005).

Conforme se ha señalado, el Pp E012 no surge de la identificación de un problema con causas y efectos específicos, razón por la cual resulta de poca utilidad justificarlo a través de una lógica de causa-efecto sustentada por una relación de causalidad entre niveles de objetivos, conforme se sugiere en la conceptualización de la MML y que se resume en una MIR. En cambio, el Pp E012 es una fusión de tres servicios diferentes que ofrece el IMSS para contribuir al cumplimiento de la obligación legal descrita en la LSS, sobre el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales; sin embargo, con la entrega de los tres servicios del Pp E012 (Componentes) no se resuelve un problema público en particular.

Durante 2021, las UR del programa han realizado un trabajo conjunto que concluyó con una propuesta de MIR “en cascada” y que fue desarrollada con el acompañamiento técnico de una asesoría externa. Si bien esta propuesta es resultado de un esfuerzo destacable por parte de las UR para ajustar el programa a la MML, el equipo evaluador identifica las siguientes áreas de oportunidad principales: la redacción del Propósito de la MIR en cascada (*Mejorar el cuidado preventivo y la promoción de la salud de la*



*población derechohabiente*) identifica dos resultados a lograr (cuidado preventivo y promoción de la salud), y asume que se logra con el otorgamiento de los tres componentes del programa, lo cual no se logra de manera directa, como supone la MML. Además, la población objetivo de este Propósito (derechohabientes del IMSS) no corresponde con la realidad normativa y operativa del programa, ya que las prestaciones sociales institucionales, descritas en la LSS, están abiertas al público en general. Asimismo, se identifica que el componente de velatorios no está considerado en esta MIR, sino que las UR generaron una segunda propuesta de MIR, cuyo propósito (*Incrementar la demanda de servicios funerarios de los Velatorios IMSS tienen por parte de los derechohabientes y público general*) está orientado únicamente a los velatorios, por lo que las dos propuestas no consideran la totalidad de los componentes que actualmente entrega el Pp E012.

Adicional a esta propuesta por parte de las UR, el equipo evaluador contó con la minuta de la reunión de asesoría técnica del programa llevada a cabo con el CONEVAL y la CEPAL, en el mes de septiembre de 2021, en la cual se propusieron dos alternativas de objetivo de Propósito. En la primera (*Los derechohabientes de IMSS acceden a servicios ampliados de prestaciones sociales*), no se justifica por qué se utiliza el término “ampliados” y cómo se pretende medir. Asimismo, la población que se identifica en dicha redacción se limita únicamente a los derechohabientes del IMSS, lo cual no es congruente con el mandato legal de las prestaciones sociales institucionales. La segunda alternativa de redacción (*Los derechohabientes del IMSS disminuyen el impacto económico por gastos extraordinarios o no previstos por esparcimiento y servicios funerarios*) se considera que no resuelve el principal reto identificado por las UR del programa, conforme a las deficiencias descritas en el diagnóstico actualizado (pendiente de aprobación). Además, esta propuesta limita nuevamente la población a los derechohabientes del IMSS.

Por lo anterior, y con el entendimiento de que la adaptación de este programa a la MML presenta las limitaciones ya señaladas, el equipo evaluador propone una MIR en que el objetivo central del programa se centra en el cumplimiento normativo de la LSS a través de la atención de las problemáticas que definieron las UR en la actualización de su diagnóstico (pendiente de aprobación). En este sentido, el propósito sugerido (*Las*



personas usuarias acceden a servicios eficientes (adecuados) de prestaciones sociales del IMSS) considera que el objetivo central del Pp E012 es dar cumplimiento al otorgamiento de prestaciones sociales institucionales si las personas usuarias tienen acceso a ellas. La característica de "adecuado o eficiente" se deja a consideración de las UR y está relacionado con el resultado esperado, una vez que se solucionan los retos de cada uno de los servicios del Pp E012 y que ya identificaron las UR en la versión actualizada del Diagnóstico (pendiente de aprobación): "el programa está orientado a proporcionar las prestaciones sociales institucionales para el cumplimiento de la Ley del Seguro Social [LSS], mediante la entrega adecuada de los servicios que lo conforman" (p. 25). Una vez que el objetivo del programa se cumpla (entregar prestaciones sociales adecuados/eficientes), los usuarios de las prestaciones sociales tendrán acceso a los tres servicios que entrega el Pp E012 y, con ello, se contribuye al Fin sugerido por el equipo evaluador (*Contribuir a garantizar el derecho a guarderías y a prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo*), el cual se propone como un objetivo superior de mediano plazo, en línea con lo que se estipula en la Guía para la elaboración de la MIR y el numeral 15 de los Lineamientos ISD 2021.

Respecto a la definición de objetivos del programa a nivel de componentes y actividades, el equipo evaluador considera que la MIR actual cumple con la realidad operativa del programa, pues son tres servicios diferentes los que se entregan a la población mediante el Pp E012. Por ello, las sugerencias del equipo evaluador se emiten en consideración del trabajo de rediseño que están trabajando las UR.

De esta forma, para conseguir que los usuarios de las prestaciones sociales accedan a servicios adecuados/eficientes, es necesario atender los retos relacionados con la entrega inadecuada/ineficiente de cada uno de los componentes del programa que se señalan como problemáticas en la nueva versión del diagnóstico (pendiente de aprobación) de las UR. Finalmente, el equipo evaluador retoma las redacciones sugeridas por el CONEVAL, que quedaron establecidas en la minuta de la asesoría técnica, para afinar la redacción de los objetivos en estos niveles (componentes y actividades). La MIR sugerida se puede consultar en el Anexo 3 bis de esta evaluación.



## De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

### 11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

**Sí. Nivel 4.** Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

#### Justificación

Las fichas técnicas de los indicadores cuentan con el 100% de las características establecidas en la pregunta. Se observa que, en general, las fichas de indicadores están constituidas con base en los criterios de “Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreabilidad y Adecuado”, tal como se muestra en el Anexo 4. No obstante lo anterior, se precisan las siguientes observaciones:

**Fin:** “Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS.” Se considera que el indicador no cumple con el criterio de relevancia pues el objetivo de ese nivel (resumen narrativo) no hace referencia a la población en situación de pobreza y/o vulnerabilidad; mientras que el indicador sí considera ese criterio en el denominador de su método de cálculo. Tampoco es un indicador Adecuado, ya que no miden los verdaderos objetivos del Pp E012 y miden poblaciones que no son congruentes con lo establecido en la LSS. Adicionalmente, la unidad de medida se específica como “Porcentaje de la población”, lo cual puede modificarse únicamente a “Porcentaje” pues es la forma en que se quiere expresar el resultado del mismo.



**Propósito:** “Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS”. Se considera que el indicador no cumple con el criterio de ser monitoreable. Si bien la fuente de información procede de la Módulo de Bienestar Autorreportado (Módulo BIARE) ampliado de la ENIGH, en la ficha no se especifica qué variable se está considerando como referente para la construcción de este indicador y/o el tabulado particular del cual se pueden replicar los datos. Tampoco es un indicador Relevante o Adecuado, ya que no mide los verdaderos objetivos del Pp E012 y miden poblaciones que no son congruentes con lo establecido en la LSS. Adicional a ello, se identifica que el último dato disponible del Módulo BIARE ampliado data de 2014, lo cual podría representar un riesgo para el seguimiento de dicho indicador en el tiempo, pues su periodicidad está definida como bienal. Respecto al segundo indicador de propósito “Índice de prestaciones sociales (IPS)”, se ha identificado que no cumple con el criterio de Relevancia, pues no provee información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir en ese nivel de la MIR definido como “Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS mejoran su bienestar social”. En particular, no se identifica la coherencia lógica (vertical) de cómo este indicador aporta a la consecución del resultado esperado de mejorar el bienestar social. Adicionalmente, es un indicador que no cumple con el criterio de Claridad, porque su construcción no es entendible y carece de una metodología que facilite su interpretación.

**Componente:** “Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior”. Se considera que este indicador no cumple con el criterio de Relevancia, toda vez que el objetivo que se quiere medir está relacionado con el otorgamiento de cursos y talleres en diversas temáticas, pero no con el número de personas que atienden a ellos, por lo que la información que provee este indicador no es esencial para medir objetivo de ese nivel de la MIR. Adicionalmente, se sugiere analizar el valor de las metas establecidas en congruencia con la línea basal definida y con el sentido del indicador, pues se define como ascendente y las metas de cada trimestre se definen con valores más lejanos al cero, es decir, el comportamiento trimestral es descendente, asumiendo que en cada periodo de reporte (trimestral) la



meta es cada vez menor que en los mismos trimestres de años previos, lo cual no guarda una coherencia lógica para su interpretación. Respecto al indicador “Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior”, se identifica que la unidad de medida asociada está definida como “Porcentaje”, por lo que se sugiere modificar a “variación porcentual”, ya que expresa el resultado de su medición y es congruente con su denominación, por lo cual también tendría que modificarse el método de cálculo. De manera análoga, se recomienda que el indicador “Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento” modifique su denominación, en congruencia con el método de cálculo que expresa una variación porcentual y, de la misma forma, se recomienda modificar la unidad de medición a “variación porcentual”.

**Actividad:** “Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior” contempla la unidad de medida “porcentaje”, la cual es congruente con la expresión del método de cálculo, pero no con su denominación, ni con su objetivo. Por lo tanto, se recomienda modificar la redacción de su denominación a “Variación porcentual de pláticas de promoción y difusión de velatorios”, así como el método de cálculo y la unidad de medida en congruencia. Asimismo, se sugiere revisar y, en su caso, actualizar el dato de la línea base pues discrepa, sustancialmente, de los valores establecidos en las metas trimestrales definidas. Finalmente, respecto al indicador “Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS” se recomienda actualizar la unidad de medida a “porcentaje” en congruencia con su método de cálculo, así como analizar la pertinencia de reducir el periodo de su seguimiento de cuatrimestral a trimestral, de conformidad con lo sugerido en la Guía para el diseño de indicadores estratégicos emitida por la SHCP y el CONEVAL.

Cabe mencionar que, bajo el entendimiento de que la adaptación del Pp E012 a la MML presenta las limitaciones ya señaladas, el equipo evaluador propone una MIR en que el objetivo central del programa se enfoca en el cumplimiento normativo de la LSS a través de la atención de las problemáticas que definieron las UR en la actualización de su diagnóstico (pendiente de aprobación). El detalle de las propuestas de resumen narrativo y de los indicadores de esta MIR sugerida se puede consultar en la respuesta de la pregunta 10 y en el Anexo 3 bis de esta evaluación.





## 12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

**Sí. Nivel 1.** Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

### Justificación

Si bien las metas incluidas en las fichas de indicadores de las MIR 2020 y 2021 cuentan con la información de unidad de medida, no es posible valorar los criterios b y c de la pregunta, dado que no se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo cual no es posible valorar si están orientadas a impulsar el desempeño o si son factibles de alcanzar con los recursos humanos y financieros del programa.

De la revisión realizada a los avances reportados en el Informe de la Cuenta Pública, se observa que. para el caso de 2020 y al segundo semestre de 2021, la mayoría de los avances reportados por indicador estuvieron por debajo de la meta establecida en el periodo, lo cual se justificó por el cese de actividades no esenciales, acatadas para evitar la propagación del contagio por la COVID-19.

Por lo tanto, con la información de los periodos señalados, no es posible concluir que las metas están orientadas a impulsar el desempeño del programa o si son factibles de alcanzar en un periodo no atípico. En este sentido, el equipo evaluador sugiere que las UR generen un documento que facilite su interpretación y en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información utilizadas, el tratamiento a los datos (en su caso) para definir los valores basales, históricos, etc.



**E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES**

**13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Justificación**

El Pp E012 presenta complementariedad con el Pp E046 “Servicios deportivos, culturales, turísticos y funerarios” del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), ya que sus objetivos y componentes son similares, aunque sus poblaciones objetivo son diferentes.

Según la Ficha Inicial de Monitoreo 2019-2020, el objetivo del Pp E046 es “contribuir al bienestar social de los trabajadores al servicio del Estado, familiares de los trabajadores y de pensionados y jubilados”. Este objetivo es similar al del Pp E012, considerando el resultado esperado en el bienestar social. Asimismo, los componentes que entregan ambos programas son similares: culturales, deportivos, recreativos y funerarios. Difieren en las poblaciones pues el Pp E046 focaliza sus servicios a los trabajadores al servicio del Estado, familiares de trabajadores y de pensionados y de jubilados.

A nivel de Componente, el Pp E012 presenta complementariedad con el Pp E004 “Capacitación para Incrementar la Productividad” de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dado que ambos programas imparten cursos de capacitación y el adiestramiento a los trabajadores asalariados. De acuerdo con la MIR 2021, el objetivo del nivel Fin del Pp E004 es “Contribuir a dignificar el trabajo y estimular la productividad” y el objetivo del nivel Propósito es “Trabajadores de los sectores formal e informal de la economía incrementan sus competencias laborales”, mediante la entrega de capacitaciones a los trabajadores y asesoramiento en materia de capacitación, adiestramiento y productividad laboral, ambos incluidos como componentes de la MIR. Por lo tanto, ambos programas coinciden en el otorgamiento de cursos de capacitación y adiestramiento, aunque no atienden a poblaciones similares, dado que el Pp E004 busca

atender a los trabajadores que laboran en los sectores formal e informal, mientras que los cursos que se otorgan a través del E012 están abiertos al público en general.



## TEMA II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DEL PROGRAMA

### F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

#### 14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

44

**Sí, nivel 1.** El plan estratégico tiene una de las características establecidas.

#### Justificación

El Pp E012 está a cargo de dos UR: la Coordinación de Bienestar Social (CBS) y la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (CCVUCT), ambas adscritas a la DPES. El equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia suficiente para corroborar que las UR del programa tienen un plan estratégico; sin embargo, la DPES cuenta con el documento Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024, que posee elementos similares a un plan estratégico y cumple con una de las características definidas en la pregunta: b) un enfoque de mediano plazo, el cual es de 5 años, pero no es evidente que cumpla con las características de ser un ejercicio de planeación institucionalizado, que establece resultados a alcanzar o que cuente con indicadores para medir los avances del programa.

El documento establece proyectos estratégicos que se pueden asociar al cumplimiento de los actuales componentes del Pp E012, aunque éstos no se vinculan directamente con los resultados a nivel de Propósito y Fin del programa. En el Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la DPES, se detallan proyectos estratégicos de mediano plazo relacionados con la entrega adecuada de los diferentes servicios otorgados por el Pp E012. Primero, el proyecto ampliación y dignificación de la



infraestructura social, que busca remodelar las instalaciones deportivas, eliminar riesgos de protección civil y mejorar la accesibilidad en unidades deportivas. Segundo, el plan de activación física y deporte, Órgano Deportivo del IMSS (ODEIMSS), que pretende desarrollar el deporte de competencia, constituir las asociaciones deportivas institucionales y consolidar las ligas y clubes a nivel nacional. Tercero, el Plan Empresas Ampliación y dignificación de centros vacacionales y Auditorio CM SXXI, cuyo objetivo consiste en diseñar un plan de dirección estratégica que permita ofrecer servicios de calidad y calidez a los usuarios para lograr la sustentabilidad financiera de los centros vacacionales. Y, cuarto, el Plan velatorios, que busca lograr la sustentabilidad financiera de los velatorios.

No obstante lo anterior, el Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la DPES no cuenta con indicadores para medir el avance de cada uno de sus proyectos estratégicos y verificar de qué manera contribuyen al Propósito del Pp E012 (Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS mejoran su bienestar social). Además, es preciso mencionar que no se contó con evidencia para corroborar que este documento es producto de un ejercicio institucionalizado, es decir, que sigue un procedimiento establecido en un documento.

Por tanto, el equipo evaluador recomienda que en el Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la DPES se incluyan indicadores y metas relacionados con la operación del Pp E012, que ayuden a los operadores a darle seguimiento a los resultados del programa. También, es importante que este documento cuente con un procedimiento y plazo definidos para su actualización, como parte de un proceso institucionalizado.



**15.El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

**Sí, nivel 1.** Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.

**Justificación**

Los planes de trabajo tienen una de las características establecidas: c. Las dos UR del programa cuentan con un plan de trabajo vigente. El Programa de Trabajo 2021-2022 de la CBS únicamente cumple con la característica c), al contar con metas establecidas. El plan de trabajo establece objetivos, líneas de acción e indicadores relacionados con la mejora de servicios otorgados por el Pp E012. Por ejemplo, impulsar el Programa de Capacitación y Adiestramiento Técnico, impulsar la puesta en marcha del Programa de Turismo Social para las Personas Mayores, fortalecer el Plan Anual de Gestión Cultural, desarrollar el Plan de activación física y deporte, y generar espacios para la recuperación del bienestar a través de la práctica deportiva en la nueva normalidad.

Por otra parte, el Plan de Trabajo 2021 de la CCVVUCT incluye objetivos, metas y actividades relacionadas con dos de los componentes del Pp E012 (velatorios y centros vacacionales), pero no incluye indicadores que permitan medir los avances en el logro de sus resultados, ni su vinculación con las metas definidas en la MIR.

El equipo evaluador no contó con evidencia de que los dos programas de trabajo antes descritos sean producto de ejercicios de planeación institucionalizados y de que se revisan y actualizan constantemente.

De las entrevistas sostenidas con funcionarios públicos del IMSS, el equipo evaluador pudo corroborar que, si bien los Planes de Trabajo de las UR no se dan a conocer directamente al personal operativo encargado de entregar cada uno de los servicios del programa, sí existen mecanismos institucionales para comunicar objetivos, metas e indicadores particulares a cada uno de ellos. En el caso específico de cursos y talleres, el personal adscrito a la CBS señaló que hace llegar el documento *Criterios Técnicos para*



la programación anual de actividades y servicios de prestaciones sociales institucionales a los jefes de servicios de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del IMSS (OOAD) por correo electrónico, quienes a su vez los canalizan a las UOPSI para que el personal de cada una de ellas elabore su planeación de actividades, la cual es revisada y aprobada por la CBS a través del SIPSI. En el caso de los servicios funerarios, se elabora un Plan Anual de Trabajo del FIBESO, que establece objetivos, metas e indicadores para cada uno de los velatorios, y el personal de la División de Velatorios se encarga de dar un seguimiento mensual a los avances y resultados. Adicionalmente, se elabora un plan de trabajo para la operación de cada Velatorio a nivel OOAD. Para los Centros Vacacionales, la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos (DCVUC) envía un oficio a los gerentes y al administrador de los centros vacacionales, a través del cual se comunican los objetivos y metas de los planes de trabajo y la DCVUC da un seguimiento trimestral.

El equipo evaluador recomienda que se incluya una sección en los Planes de trabajo que describa el proceso y los actores involucrados en su elaboración y ejecución. Además, para la elaboración de las próximas ediciones de los Planes de Trabajo, se recomienda que se tomen como base los resultados alcanzados durante el año 2021 relacionados con las actividades y objetivos planteados en los Planes de Trabajo 2021, para darle un seguimiento continuo a los avances en la entrega de cada uno de los servicios del programa y atender sus áreas de oportunidad.

## G. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

### 16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

48

**Sí, nivel 3.** El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.

#### Justificación

El programa utiliza informes de evaluaciones externas con tres de las características establecidas: a), c) y d).

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas, mandatadas en el PAE 2018 y PAE 2020: Ficha de Monitoreo y Evaluación (FMyE) 2017-2018 y Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación (FIMyE) 2019-2020, respectivamente. Además, en el PAE 2019 se estableció una Evaluación Integral para analizar la oferta programática a nivel federal orientada a garantizar los derechos sociales. De este ejercicio, se incluyó al Pp E012 en los derechos sociales de seguridad social, salud y trabajo.

En la FMyE 2017-2018 se emitió la siguiente recomendación: “para medir de manera adecuada los resultados del programa, es recomendable el desarrollo de fuentes de información interna, por componente y también de manera integral para el programa comprendido en su unidad, mediante la construcción y/o sistematización de registros administrativos y sobre los beneficiarios”. Como respuesta a esta evaluación, las UR del programa señalaron en su Posición Institucional que “no es facultad de las Coordinaciones responsables del programa la generación de fuentes de información conjunta” y “que la compleja operación de cada componente y la normatividad interna





del IMSS no favorece que exista una fuente de información integral para el programa”. Por esta razón, no se emitió una acción de mejora para atender esta recomendación y no se subsanó el problema identificado en la evaluación.

Por otra parte, en la FIMyE 2019-2020, se recomendó “analizar y en su caso actualizar uno de los indicadores a nivel propósito a fin de que la UR cuente con medios de verificación internas a fin de reportar información”. Como respuesta, las UR del programa acordaron, en su Posición Institucional, buscar la eliminación del indicador “Variación porcentual de satisfacción” del nivel propósito. La Unidad de Evaluación del IMSS señaló que dicha recomendación se atendió en el proceso de programación y presupuestación para el ejercicio fiscal 2022, en particular con base en los *Lineamientos para el registro, revisión y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño (ISD)*. Al revisar la MIR 2022 del programa, el equipo evaluador pudo constatar que el indicador señalado había sido eliminado del nivel de Propósito.

En la Evaluación Integral 2018-2019 enfocada al derecho a la salud, se identifica como un área de oportunidad la necesidad de que los programas que contribuyen a dicho derecho social, se articulen mediante estrategias de coordinación para desarrollar sinergias, potenciar esfuerzos e incrementar la capacidad resolutive de estas.

En las evaluaciones integrales, se identificaron áreas de mejora que pueden retomarse por el programa y contribuir a una gestión más adecuada de los servicios otorgados por el Pp E012. Particularmente, en la evaluación enfocada al derecho al trabajo, para el caso del Pp E012, se señaló que “no se encontró información actualizada relativa a las áreas en las que se enfocan las capacitaciones ofrecidas a los derechohabientes o sobre los mecanismos para identificar la demanda potencial de trabajadores para ser capacitados”. Además, la evaluación señala como tarea pendiente el desarrollo de procesos para asegurar que la formación ofrecida, por medio de la capacitación, se oriente a los sectores y perfiles ocupacionales demandados por los empleadores. Finalmente, en la evaluación enfocada al derecho a la seguridad social, se retoma al Pp E012 como un programa que contribuye a garantizar este derecho en la población afiliada al IMSS. Sin embargo, los servicios están abiertos al público en general y no es posible saber exactamente qué porcentaje de los usuarios de tales servicios son derechohabientes del IMSS. Por lo anterior, es relevante contar con herramientas de



seguimiento y sistemas de información que permitan conocer, de manera adecuada, el alcance de los diversos programas y acciones federales.

En particular, para estas evaluaciones, las UR del programa señalaron que dichas recomendaciones fueron utilizadas para la elaboración de una nueva versión de MIR del programa. Sin embargo, el equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia suficiente para corroborar cómo se utilizaron estas recomendaciones en la mejora del diseño de la MIR. Si bien las UR del Pp y la Unidad de Evaluación utilizan un mecanismo interno consensuado, a través del cual se establece la factibilidad o no de que las recomendaciones de las evaluaciones sean atendidas, no se contó con evidencia de que este proceso se encuentre institucionalizado al interior del IMSS.

Por lo anterior, se recomienda que el área de evaluación del IMSS institucionalice el mecanismo interno, mediante el cual, de manera consensuada con las unidades responsables de los programas, se analiza la factibilidad y relevancia de las recomendaciones de las evaluaciones externas (y en su caso, internas) generadas para que el Pp E012 continúe con la emisión de posicionamiento institucional, de acuerdo con el *Mecanismo para el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de los informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal (APF)*.



17. **Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

**No aplica.** El Pp E012 no cuenta con ASM clasificados con base en el *Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal*.

### **Justificación**

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas coordinadas por el CONEVAL durante los últimos tres años: la FMyE 2017-2018 y la FIMyE 2019-2020. Dichas evaluaciones externas han generado dos recomendaciones, cuya atención no ha seguido un mecanismo de atención institucionalizado para convertirse en Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

En lo que respecta a la FIMyE 2019-2020, en la Posición Institucional (PI) se emitió una acción de mejora derivada de la única recomendación de tal evaluación. El compromiso acordado fue: "Derivado a que el indicador de nivel propósito "Índice de prestaciones sociales (IPS)" cumple con la lógica vertical de la MIR se buscará la eliminación del indicador de Variación porcentual de satisfacción, quien se encuentra en el objetivo de nivel propósito". Al respecto, la Unidad de Evaluación señaló que dicha recomendación se atendió en el proceso de programación y presupuestación para el ejercicio fiscal 2022, en particular, con base en los *Lineamientos ISD*. Al revisar la MIR 2022 del programa, el equipo evaluador pudo constatar que el indicador señalado había sido eliminado del nivel de Propósito.

Cabe precisar que en la FMyE 2017-2018, las UR del programa decidieron no identificar la única recomendación de esta evaluación como una acción de mejora a implementar.

Se reconoce que las UR y la Unidad de Evaluación utilizan un mecanismo interno consensuado, a través del cual se establece la factibilidad o no de que las recomendaciones de las evaluaciones sean atendidas, sin embargo, este proceso aún no se encuentra institucionalizado al interior del IMSS. Por lo anterior, se recomienda institucionalizar el proceso que llevan a cabo las UR y la Unidad de Evaluación en la

atención de las recomendaciones identificadas en las evaluaciones y el análisis de factibilidad para que dichas recomendaciones se conviertan o no en aspectos susceptibles de mejora.

Por otra parte, el OIC del IMSS realizó una auditoría del programa en 2021, en la cual señaló la necesidad de ajustar los árboles de problemas y objetivos, así como los indicadores para cumplir con los principios de claridad, relevancia, monitoreable y adecuados. Si bien este ejercicio no se traduce formalmente en un ASM que emane de una evaluación externa, sí generó recomendaciones puntuales para mejorar el diseño del Pp E012. En respuesta, las UR elaboraron un programa de trabajo y plantearon acciones para atender tales recomendaciones en acompañamiento por parte de la Unidad de Evaluación del IMSS. Actualmente, las UR están en proceso de actualización de árboles de problemas específicos y en un árbol del problema global para el Pp E012, así como en el diagnóstico y la generación de nuevos indicadores.

Adicionalmente, el CONEVAL y la CEPAL realizaron una asesoría técnica para el Pp E012 en septiembre de 2021, con la participación de los operadores del programa. En ella se emitieron recomendaciones para mejorar los objetivos e indicadores de la MIR del programa.



18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años*, se han logrado los resultados establecidos?

### Justificación

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas coordinadas por el CONEVAL durante los últimos tres años: FMyE 2017-2018 y la FIMyE 2019-2020. Dichas evaluaciones externas han generado dos recomendaciones, que, si bien no se han convertido en Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM); el equipo evaluador encontró evidencia de que las UR atendieron una recomendación derivada de la FMyE 2019-2020.

En relación con la FIMyE 2019-2020, se planteó una acción de mejora para eliminar el indicador de Propósito “Variación porcentual de satisfacción” y al revisar la MIR 2022, se pudo verificar que dicho indicador fue eliminado. Sin embargo, el equipo evaluador considera que la decisión de eliminar el indicador de Propósito no atiende manera adecuada a la recomendación de la evaluación de “analizar y actualizar” tal indicador, por lo que se recomienda a la Unidad de Evaluación del IMSS dar seguimiento al compromiso estipulado por las UR, con el fin de garantizar que se traduzca, de manera colaborativa, en acciones concretas que mejoren la gestión y el cumplimiento de los objetivos del programa.

Por otra parte, el OIC realizó una auditoría del programa en 2021, en la cual señaló la necesidad de ajustar los árboles de problemas y objetivos, así como los indicadores para cumplir con los principios de claridad, relevancia, monitoreable y adecuados. Si bien este ejercicio no se traduce en ASM que deriven de una evaluación externa, sí generó recomendaciones puntuales para mejorar el diseño del Pp E012. En respuesta, las UR elaboraron un programa de trabajo y plantearon acciones para atender tales recomendaciones en acompañamiento por parte de la Unidad de Evaluación del IMSS. Actualmente, las UR están en proceso de actualización de árboles de problemas específicos y en un árbol del problema global para el Pp E012, así como en el diagnóstico y la generación de nuevos indicadores.

Adicionalmente, el CONEVAL y la CEPAL realizaron una asesoría técnica para el Pp E012, en la que emitieron recomendaciones para mejorar los objetivos e indicadores de la MIR del programa.



**19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

**Justificación**

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas realizadas en los últimos tres años: la FMyE 2017-2018 y la FIMyE 2019-2020. Dichas evaluaciones externas han generado dos recomendaciones, que, si bien no se han convertido en Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM); el equipo evaluador encontró evidencia de que las UR atendieron una recomendación derivada de la FIMyE 2019-2020 y decidieron no atender la recomendación de la FMyE 2017-2018.

En lo relativo a la FMyE 2017-2018, las UR del programa decidieron no emprender una acción de mejora ante la única recomendación de esta evaluación: “para medir de manera adecuada los resultados del programa, es recomendable el desarrollo de fuentes de información interna, por componente y también de manera integral para el programa comprendido en su unidad, mediante la construcción y/o sistematización de registros administrativos y sobre los beneficiarios”. La justificación que dieron en la PI consistió en que la generación de fuentes de información conjuntas no era una facultad de ellas y que la compleja operación de cada componente y la normatividad interna del IMSS no favorecía la existencia de una fuente de información integral para el programa. No obstante lo anterior, el equipo evaluador considera que, a pesar de que resulta complicada la generación de información integral y agregada para todo el programa, es deseable que las UR recopilen, documenten y sistematicen la información sobre la gestión que llevan a cabo para entregar los servicios del programa, con el objetivo de que puedan medir sus avances e identificar áreas de oportunidad, como medios de verificación. Se sugiere valorar la pertinencia de que la recopilación de esta información se realice a través de los sistemas de información con los que cuentan actualmente las UR (SIPSI, SIACOV y OFIMÁTICA/SAH).

Ambas evaluaciones identifican debilidades similares del Pp E012, por ejemplo, la diversidad de poblaciones objetivo en cada uno de los componentes que limita la definición de una estrategia unificada de cobertura y la necesidad de generar nuevas



fuentes de información interna que ayude a actualizar los indicadores de los niveles propósito y fin del Pp E012.

Adicionalmente, el CONEVAL realizó una serie de Evaluaciones Integrales por derecho social. Si bien estas evaluaciones se centraron en analizar la oferta programática federal y no emitieron recomendaciones particulares por programa o acción federal, en éstas se identificaron áreas de mejora que pueden contribuir a una gestión más adecuada de los servicios otorgados por el Pp E012. Por ejemplo, se propone que los programas complementarios vinculados al derecho a la salud, como lo es el Pp E012, se articulen para desarrollar sinergias, potenciar esfuerzos e incrementar la capacidad resolutive de estas. En el caso de los retos vinculados al derecho al trabajo, se propone desarrollar procesos para asegurar que la formación ofrecida, por medio de la capacitación, se oriente a sectores y perfiles ocupacionales que son demandados por los empleadores. Estos hallazgos son insumos de gran utilidad que, tanto el área de evaluación como las UR del programa, podrían considerar en la planeación de mejoras al programa, ya sea mediante un aspecto susceptible de mejora u otros mecanismos institucionales.

No obstante lo anterior, con la información otorgada al equipo evaluador, no es posible saber si las observaciones de estas evaluaciones integrales han sido o están siendo atendidas por las UR del programa o por la unidad de evaluación de la institución para la mejora del Pp E012.





**20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

**Justificación**

El programa cuenta con dos evaluaciones externas recientes que valoran, de manera resumida, el seguimiento y los resultados del programa en 2017-2018 y en 2019-2020. En términos generales, en ambos ejercicios se ha identificado que el programa no cumple con la definición de instrumentos e indicadores que permitan un análisis fiel al diseño del programa, conforme se describe en su diagnóstico vigente y en apego a la MML. Si bien la MML es una herramienta útil para sistematizar la ejecución de ciertos proyectos y programas, su alcance es limitado cuando no es posible identificar una teoría del cambio, a través de la cual se pueda inferir causalidad, en el sentido de que el objetivo principal verse sobre la solución un problema público particular, con causas y consecuencias claras que lo generan y que genera, respectivamente. Bajo este enfoque, el análisis del Pp E012 resulta de poca utilidad porque no refleja el quehacer normativo y operativo de las UR a su cargo. En ese sentido, el equipo evaluador considera que los ejercicios de evaluación que pueden ser de utilidad para el programa son aquellos que valoren las gestiones internas que han de llevarse a cabo para entregar servicios adecuados por parte de las UR. Ya sea mediante análisis cuantitativos, cualitativos o mixtos y partiendo de las necesidades identificadas por cada área. Por ejemplo, evaluaciones específicas orientadas a analizar la calidad y diversidad de los cursos y talleres que se ofrecen, tomando en cuenta el perfil de las personas que los imparten y de quienes mejor pueden beneficiarse de ellos, los contenidos y vigencia del material impartido, etc. Otra posibilidad es evaluar la costo-eficiencia de los centros vacacionales y velatorios para que se propongan alternativas, financieras u operativas, que les permitan seguir otorgando los servicios en cumplimiento de la LSS. También, se considera pertinente realizar evaluaciones que valoren la calidad o la promoción de los servicios que se prestan en ellos; así como alternativas para actualizar los sistemas de información que utilizan las UR del programa, a fin de contar con información

sistematizada, actualizada y de calidad para dar seguimiento oportuno a la gestión de los servicios otorgados, entre otras opciones.



## H. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

### 21. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

59

**No aplica.**

#### **Justificación**

El Pp E012 no es un programa que entregue apoyos o subsidios para atender un problema público a una población en particular, sino que se trata de un programa mediante el cual se brindan, bajo demanda, tres servicios diferentes del IMSS para dar cumplimiento, de manera parcial, a la obligación legal descrita en la LSS, por lo que el equipo evaluador no identifica necesario que las UR recaben información sobre las características socioeconómicas de la población atendida ni de la población no beneficiaria.

El Pp E012 no aplica criterios de elegibilidad para sus beneficiarios dado que sus servicios están abiertos a la población en general, a cambio del pago de una cuota de recuperación, por lo que una misma persona puede asistir tantas veces lo demande. Es por ello que el alcance del programa se relaciona más con la capacidad instalada y diversidad y calidad de los servicios que se ofrecen, que con la asignación a una población beneficiaria específica.

No obstante, es relevante señalar que, actualmente, las UR del programa sí recolectan información acerca de los servicios que brindan. Esta información se recaba mediante tres sistemas independientes: SIPSI, SIACOV y OFIMÁTICA/SAH, lo cual es relevante para dar seguimiento a los objetivos definidos en el PIIMSS vigente, así como a los retos y áreas de oportunidad identificados en el Plan de Trabajo de la DPES y la CBS.

De acuerdo con las bases de datos analizadas por el equipo evaluador, las UR cuentan con información acerca de los diferentes servicios y características de los usuarios, con



fecha de corte al 2020. Por ejemplo, se incluyen datos sobre los diversos cursos y talleres ofertados, desagregados por edad, sexo y estatus de los asistentes (jubilado, pensionado, trabajador del IMSS, público en general, etc.). También, se reportan datos sobre la cantidad de servicios funerarios otorgados y la cantidad de ingresos registrados en los velatorios, así como información sobre la cantidad de asistentes a los centros vacacionales, desagregada por tipo de servicio y lugar de destino.

Pese a contar con esa información, se reconoce que tanto el SIACOV como el OFIMÁTICA/SAH enfrentan varios desafíos en su funcionamiento actual. El Plan de Trabajo 2021 de la CCVVUCT señala que “las funciones del sistema OFIMÁTICA/SAH son limitadas, la información que se configuró en el sistema es obsoleta y no hay soporte técnico para realizar actualizaciones que se requieren para operar correctamente en función de la demanda actual”. En el caso del SIACOV, el Plan de Trabajo identifica que “el sistema es obsoleto porque no ha logrado llevar a cabo procesos intensivos como son los nuevos paquetes integrales ni los nuevos convenios de previsión funerario, ya que no soporta la información que contienen”. Adicionalmente, se señala que el equipo evaluador no tuvo acceso a un documento que describa el funcionamiento del sistema SAH, las categorías de información que recaba y el periodo de su actualización.

No obstante, la División de Velatorios señaló que actualmente se encuentra en desarrollo el SIVIMSS, una nueva herramienta tecnológica que sustituirá al SIACOV. De acuerdo con la solicitud de servicio, su objetivo consiste en tener un control integral de la operación, así como generar indicadores y reportes en tiempo real que faciliten la toma de decisiones. Entre los datos que se pretenden recabar, está la información personal de los usuarios y finados (CURP, NSS o RFC), los descuentos aplicados a derechohabientes, los gastos efectuados y la administración de las capacidades instaladas (equipo de velación, carrozas, autobuses pulman, etc.).

Por su parte, el SIPSÍ cuenta con un Manual para uso, en el que se describen los procesos para capturar, actualizar, sistematizar y monitorear información sobre la operación de los cursos y talleres del Pp E012 y otros servicios brindados por la CBS. Entre las diversas funciones que se describen en el Manual, destacan el acceso y registro de los operadores del SIPSÍ; la inscripción y baja de alumnos de cursos y talleres, usuarios de instalaciones



y eventos especiales; el registro de pagos; el registro de asistencia y la consulta de reportes en Excel sobre las diversas actividades.

El equipo evaluador recomienda, por tanto, que las UR del Pp E012 garanticen la renovación del SIACOV al SIVIMSS, con las características y funciones descritas en la solicitud del servicio, y exploren alternativas para actualizar y, en su caso, renovar el sistema OFIMATICA/SAH, a fin de contar con información sistematizada, actualizada y de calidad para dar seguimiento oportuno a la gestión de los servicios otorgados. Además de los datos que ya recaban, también se recomienda que las UR consideren el procesamiento e inclusión de información adicional que sea relevante para mejorar la gestión de los servicios entregados. El objetivo es que los operadores del programa cuenten con información sistematizada, mediante recursos tecnológicos actualizados y de calidad para contribuir al otorgamiento efectivo de los servicios, en cumplimiento con la LSS y los objetivos del PIIMSS 2020-2024 vinculados con el programa.



**22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Sí, nivel 2.** La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.

**Justificación**

La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas: a, c y d. De acuerdo con las bases de datos analizadas por el equipo evaluador, se identificó que las UR del programa recolectan, mediante sistemas independientes, información oportuna y pertinente acerca de los diferentes servicios que brindan y algunas características de los usuarios. Sobre los cursos y talleres, se recaban datos sobre los usuarios inscritos y personas que asisten a tales cursos (deportivos, culturales, promoción de la salud y de capacitación), desagregados por edad, sexo y estatus (jubilado, pensionado, trabajador del IMSS, público en general), además de información acerca de los instructores (nombre, clave de identificación y tipo de contrato), etc. En el caso de los velatorios, se reportan datos sobre la cantidad de servicios funerarios otorgados y la cantidad de ingresos registrados, además se requiere que los usuarios (contratantes) sean mayores de edad. De los centros vacacionales, se obtiene información sobre la cantidad de asistentes y el tipo de servicio contratado (balneario, campamento, hospedaje). Asimismo, al analizar las fichas de avance de los indicadores de desempeño del Pp E012, se identifica que las UR utilizan dichos sistemas para dar seguimiento al avance de sus indicadores a nivel de Actividad y Componente. Sin embargo, se valora que con la información analizada por el equipo evaluador no es posible corroborar si se cuenta con un mecanismo de validación o si se actualiza de manera permanente la información utilizada para monitorear su desempeño.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



idea  
CONSULTORES®

Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, además de los datos que ya recaban, las UR recopilen y documenten información adicional sobre los retos y avances de la operación y seguimiento de cada uno de los componentes que integran el programa, que han sido identificados en la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación). Se sugiere que esta información este sistematizada en bases de datos y que se cuente con un tablero de indicadores y metas para que las UR le den un seguimiento puntual y periódico (mensual, trimestral, semestral y anual) a la gestión de los servicios. Esta información es clave para garantizar una entrega eficiente de los servicios e incrementar su cobertura en función de sus capacidades instaladas.



### TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA

#### I. ANÁLISIS DE COBERTURA

#### 23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

**No.** El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.

#### Justificación

Si bien el equipo evaluador no cuenta con información para afirmar que el programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las características planteadas en la pregunta, los beneficiarios del Pp E012, en la realidad operativa, no corresponden a lo definido en su población objetivo (las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso), puesto que el Pp E012 busca cumplir con el mandato legal de otorgar prestaciones sociales establecidas en la LSS y, por ello, sus servicios están abiertos al público en general.

Por lo tanto, una estrategia de cobertura centrada en los beneficiarios o usuarios de los servicios no será de utilidad para el programa. En congruencia con ello, en las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 y 2019-2020 del Pp E012 ya se ha identificado este problema, al señalar que “existe diversidad de poblaciones objetivo en cada uno de los componentes del programa, por lo tanto, la definición de una estrategia unificada de cobertura es complicada para el programa”.

La actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación) señala que la cobertura del Pp E012 abarca “todo el territorio, ya que éste se encuentra delimitado en Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada [OOAD] quienes ejercen recursos





importantes de este programa, así como el Nivel Central del IMSS”. Sin embargo, esta definición de cobertura no considera que los servicios del programa se ofrecen de acuerdo con la demanda de los usuarios y, está acotado a las capacidades instaladas para su otorgamiento. Además, si bien los cursos y talleres que se imparten en las UOPSI y en línea, distribuidas de manera heterogénea en todo el territorio del país y los servicios funerarios que se brindan en los 18 velatorios, ubicados en 15 entidades federativas, están relacionados directamente con los OOAD; para el caso de los servicios otorgados en los 4 Centros Vacacionales, ubicados en 3 entidades federativas, no dependen jerárquicamente de estos OOAD, sino directamente de la CCVUCT. Por lo tanto, se recomienda que la estrategia de cobertura del Pp E012 esté diseñada para garantizar la entrega adecuada de cada uno de los servicios que ofrece y se centre en la atención de las áreas de oportunidad ya identificadas por las UR en sus planes de trabajo y la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación). Por ejemplo: en incrementar la asistencia a los diferentes cursos y talleres, a través de adecuaciones en la capacidad instalada y los recursos disponibles de cada UOPSI; aumentar la productividad de los instructores que imparten los cursos y talleres; contribuir a mejorar el balance financiero de los centros vacacionales y de los velatorios, con estrategias que les permita incrementar la ocupación y el aprovechamiento adecuado de sus instalaciones, a través de ampliaciones, remodelaciones de espacios, suscripción de convenios de colaboración con el sector social, público o privado para diversificar su entrega, etc.; asimismo, diseñar una estrategia óptima para equipar de infraestructura propia a los velatorios –a través de la adquisición, renta, o subrogación de hornos crematorios– para atender la alta demanda de servicios de cremación y mejorar la oferta de paquetes funerarios de cada Velatorio, entre otras posibilidades. En este sentido, las UR del programa señalaron que para el ejercicio 2022, se reforzará la estrategia de comercialización de los velatorios y se equiparán con hornos crematorios convencionales y hornos alcalinos; lo que quedará pendiente de corroborar con evidencia del próximo ejercicio fiscal.

A partir de la identificación de las áreas de oportunidad para cada componente, se podrá definir una estrategia de cobertura documentada, con metas anuales, que abarque un horizonte de mediano y largo plazos, y que sea congruente con el quehacer operativo de los servicios que se entregan mediante el Pp E012.



**24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

**Justificación**

De acuerdo con el diagnóstico vigente del Pp E012, las estimaciones de la ENIGH del INEGI son la base para cuantificar y actualizar la población objetivo (personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso) y los indicadores estratégicos de la MIR del programa (Fin y Propósito). Dado que la última edición de la ENIGH se publicó en julio de 2021 con datos de 2020, los datos sobre la población objetivo no han sido actualizados en los documentos oficiales del programa. En la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), se define a la población objetivo como “la población derechohabiente del Instituto, misma que ha tenido un comportamiento, a lo largo del tiempo, de una TCMA del 2.59%, durante el período 1997-2020”.

Sin embargo, es relevante precisar que los servicios se otorgan a las personas que los demandan, ya sean derechohabientes o no derechohabientes del IMSS, por lo que no es posible verificar que cumplan con las características de la población objetivo tal como se definen en ambas versiones del diagnóstico.

Por lo tanto, el equipo evaluador recomienda una nueva definición de población objetivo [*“Personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales del IMSS”*] y que se desarrollen estrategias específicas para garantizar la entrega efectiva de los servicios a estos usuarios, con el objetivo de dar cumplimiento a la LSS.

**25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

**Justificación**

De acuerdo con la FIMyE 2019-2020, se identifica que la cobertura del programa de 2019 se estimó en 4.74%, resultado de dividir la población atendida reportada (1,921,290) entre la población objetivo estimada (40,497,488). Para 2020, la población atendida fue de 579,305, lo cual se traduce en una cobertura de 1.43%, según la base de datos “Poblaciones 2020 y 2021\_DGPyP” provista por el programa.

Sin embargo, no se cuenta con información suficiente para corroborar que la población atendida cumple con las características de la población objetivo como actualmente está definida, ya que los beneficiarios del programa no sólo son derechohabientes del IMSS, sino también personas no afiliadas que demandan algún servicio del Pp E012.

Por tanto, como se ha mencionado, se recomienda que la estrategia de cobertura se centre en la entrega eficiente de los servicios del programa, atendiendo sus áreas de oportunidad y ampliando la oferta de servicios de acuerdo con las capacidades instaladas y los recursos disponibles de las UOPSI, velatorios y centros vacacionales, lo cual contribuirá con el cumplimiento del mandato legal establecido en la LSS de otorgar prestaciones sociales.



## TEMA IV. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

### J. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

**26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.**

68

#### **Justificación**

Dada la naturaleza del Pp E012, no hay un procedimiento general para el otorgamiento de sus servicios, sino procesos específicos para cada uno de sus componentes: los servicios funerarios; los cursos y talleres; y los servicios de balneario, campamento y hospedaje de los centros vacacionales.

Los centros vacacionales cuentan con el “Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos ‘Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto’ y de los Centros Vacacionales del IMSS”, cuya versión vigente data del año 2010. Este Manual operativo describe el proceso para otorgar los servicios de balneario, campamento y hospedaje que se proporcionan en los cuatros centros vacacionales del IMSS. Dicho proceso comienza con las reservaciones que los usuarios realizan vía internet, telefónica o de manera personal para adquirir un servicio familiar o grupal. En esta etapa, los ejecutivos de ventas de la Oficina de Turismo y Convenciones (OTC) y de los centros vacacionales realizan el cobro correspondiente por los servicios solicitados y, en caso de requerirlo y de brindar los requerimientos para su aplicación, aplican descuentos a los siguientes tipos de usuarios: derechohabiente; empleado, jubilado o pensionado del IMSS; personas adultas mayores afiliadas al INAPAM; y personas que trabajen en una institución con convenio de colaboración con el IMSS. Posteriormente, cuando los usuarios arriban al centro vacacional, los recepcionistas verifican la reservación y realizan el *check in*. En el caso de servicio de hospedaje, los recepcionistas entregan a los usuarios los siguientes documentos: el formulario de confirmación, la llave o tarjeta de la habitación, brazalete, tarjetón de estacionamiento y la copia del resguardo de blancos que se encuentran en la habitación. En caso de no contar con reservación, los



repcionistas verifican la disponibilidad de habitaciones y realizan los pagos y descuentos correspondientes. Para los servicios de campamento y balneario, el procedimiento de recepción y *check in* es similar al del hospedaje. Los usuarios de balneario, además del uso de las instalaciones, pueden rentar *lockers*, sillas y paquetes de playa. Durante la estancia en los centros vacacionales, los usuarios pueden pedir atención médica para ser atendidos en las propias instalaciones del centro o canalizados a la clínica más cercana en caso de ser necesario. Al momento del *check out*, los usuarios de los servicios de hospedaje responden la *Encuesta de servicio* y realizan un pago en caso de desperfecto o falta de blancos. Para los servicios de balneario y campamento, el procedimiento de salida de los usuarios es similar al de los servicios de hospedaje, aunque no se estipula que los usuarios tengan que responder una encuesta. Cabe mencionar que la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos señaló que, actualmente, ya no se ofrecen los servicios de *lockers*, sillas y paquetes de playa. Además, en el contexto de la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), los usuarios de los hospedajes contestan la Encuesta de servicio a través de código QR. Sin embargo, el equipo evaluador tuvo acceso a una versión actualizada del documento titulado *Procedimiento Operativo de Centros Vacacionales y Área de Reservaciones de la DCVUC 3B41-003-034*, que aún está pendiente de aprobación, en donde aún se contempla el otorgamiento de los servicios de *lockers*, sillas y paquetes de playa para los usuarios de balneario. En el caso del llenado de la Encuesta mediante código QR, esta adecuación no se menciona en la actualización del procedimiento ni se contó con evidencia para corroborar su aplicación. Los velatorios IMSS cuentan con el “Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios” cuya última actualización es de 2019. Este procedimiento establece que cada administrador de velatorio debe elaborar un programa anual de trabajo sobre la promoción de los servicios funerarios, basado en el *Oficio de estrategias de comercialización* y que se difunda con el personal del velatorio para que conozca las metas a cubrir. Cada mes, se tiene que elaborar *un Informe de cumplimiento de estrategias de comercialización ejecutadas* para ser enviado al Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Para la administración de la infraestructura de los Velatorios, el Instituto se apoya del Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO). El Fideicomiso tiene como finalidad administrar los inmuebles en los que se proporcione el servicio, recibir las



La contratación de los servicios funerarios se puede realizar mediante un paquete para uso inmediato o un *Plan de Servicios Funerarios a Futuro*. Los paquetes funerarios son los siguientes:

- Velación en capilla: recolección del cadáver, preparación estética del cadáver, capilla en el velatorio, gestoría legal y administrativa, traslado del cadáver (inhumación o cremación).
- Velación en domicilio: recolección del cadáver, preparación estética del cadáver, Equipo de velación para domicilio, gestoría legal y administrativa, traslado del cadáver (inhumación o cremación).
- Servicio directo local: Recolección del cadáver, gestoría legal y administrativa, traslado del cadáver (al lugar de inhumación o cremación.)
- Traslado particular: Recolección del cadáver, preparación estética del cadáver, gestoría legal y administrativa, traslado del cadáver al lugar solicitado por el contratante.
- Paquete social.
- Servicios complementarios: restauración estética del cadáver, embalsamamiento, cremación, pulman, traslado aéreo, sillas, ataúd, urna, empaque, ceras (para velación en domicilio), estampas, cruces, flores.

Si el usuario opta por un servicio funerario a futuro, se incluye la recolección del cadáver, preparación estética del cadáver, velación en capilla o en domicilio, ataúd económico de madera o metálico, carroza de cortejo, gestoría legal y administrativa, cremación (solo en el Valle de México y con un ataúd de donación). En caso de que el usuario haya sido enviado por el área de Trabajo Social, se le ofrece un *Paquete social* con los siguientes servicios: recolección y preparación estética del cadáver, gestoría de trámites, velación en capilla o en domicilio, carroza para cortejo y un ataúd de donación. Una vez que el usuario elige el paquete, el agente de funerales emite del Sistema Informático Vigente (actualmente el SIACOV) el *Contrato de prestación de servicios funerarios* o el *Convenio de Previsión Funeraria* y se realiza el cobro correspondiente por el paquete elegido, y se

---

cantidades que se generen, así como invertir y administrar las cantidades que reciba por concepto de servicios (Plan Estratégico y Cartera de Proyectos 2019-2024 de la DPES, p. 20).



emite la *Factura FIBESO* (en la que se registran los conceptos e importes del servicio otorgado y pagado por el usuario).

El otorgamiento del servicio comienza con la recolección del cadáver, que se puede realizar con recursos propios o subrogados. En el primer caso, el operador del velatorio recibe el cadáver cuando llega en la carroza, lo entrega al área de preparación y registra el kilometraje final de la carroza en la *Bitácora de movimientos y desplazamientos de vehículos*. En el segundo caso, el agente de funerales solicita al proveedor del servicio subrogado la realización del servicio. Después, se procede a brindar el servicio de acuerdo con el paquete solicitado (velación en capilla, velación en domicilio, traslado particular, servicio directo, traslado oficial). Para todos los casos, se emite una *Orden para la salida del servicio* y se aplica el *Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios*. El agente de funerales tiene la obligación de archivar los documentos de cada servicio en el *Expediente del servicio*. A final de mes, se extraen todos los cuestionarios de calidad y se envían a la División de Velatorios. Además, el personal de cada Velatorio elabora el *Reporte de servicios contratados en velatorio* y el *Informe mensual de la operación*, para enviarlos al FIBESO.

En el caso de los cursos y talleres, se cuenta con el “Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales” cuya última actualización fue en 2020. El procedimiento estipula que cada unidad operativa debe promocionar los servicios que brinda conforme a sus recursos disponibles y en un lugar visible, utilizando cualquier medio de comunicación disponible (carteles, pancartas, trípticos, periódico, etc.). Una vez que un usuario está interesado en participar en alguna de las actividades, se debe proceder a su inscripción presencial o preinscripción en línea. Si es presencial, el encargado de la ventanilla de atención a usuarios informa a la persona interesada sobre las opciones de cursos y talleres, disponibilidad de horarios, documentos de inscripción y costos, conforme al *Listado de requisitos de ingreso a cursos y talleres y cuotas de recuperación por cursos de Prestaciones Sociales Institucionales*. Procede a recabar los documentos básicos y a integrar el expediente del usuario. Posteriormente, el encargado de la operación del SIPSI registra los datos del usuario en el sistema y emite la ficha de depósito para el pago correspondiente. Si la preinscripción es en línea, el encargado de la ventanilla de atención a usuarios revisa que el trámite cumpla con todos



los requisitos y turna con el encargado del SIPSI para capturar los datos en el sistema y emitir la ficha de depósito. Finalmente, una vez que el usuario realiza el pago, el encargado del SIPSI emite su credencial y *Cédula de inscripción*, para posteriormente completar su expediente en formato físico y finalizar la inscripción.

Cabe mencionar que estos procesos clave coinciden con algunas actividades establecidas en la MIR 2021 del Pp E012. El procedimiento de los centros vacacionales describe el proceso para aplicar descuentos a grupos específicos de usuarios de los servicios, lo cual coincide con la Actividad C2.A1 Promoción de servicios de los Centros Vacacionales IMSS. El procedimiento de los servicios funerarios establece que cada velatorio debe implementar una estrategia de difusión de los servicios otorgados, que coincide con la Actividad C3.A1 Promoción y difusión de servicios funerarios. Finalmente, el procedimiento de los cursos y talleres estipula que cada unidad operativa debe llevar registro de las personas inscritas mediante el SIPSI, proceso que coincide con las diversas actividades de este componente.





### *Solicitud de apoyos*

## **27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)**

**Sí, nivel 2.** El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.

### **Justificación**

El Pp E012 otorga servicios de prestaciones sociales (cursos y talleres, servicios funerarios y servicios de balneario, campamento y hospedaje) a las personas que los soliciten, sean derechohabientes o población en general, a cambio del pago de una cuota de recuperación. Por lo tanto, las UR del Pp recolectan información acerca de los servicios que brindan, pero no recolectan información socioeconómica de los usuarios, con excepción de la que se captura mediante el SIPSI para los cursos y talleres, la cual considera numeralia del perfil de los usuarios que asisten a ellos. En el caso de los velatorios, se requiere que los usuarios (contratantes) sean personas mayores de edad y, para los centros vacacionales, se cuenta con el dato total de usuarios de los servicios. Esta información se obtiene a través de tres sistemas independientes: SIACOV, SIPSI y OFIMÁTICA/SAH.

De acuerdo con las bases de datos y el Manual de uso del SIPSI, este sistema recolecta información sobre los usuarios de los cursos y talleres, desagregada por edad, sexo y estatus de los asistentes (jubilado, pensionado, trabajador del IMSS, público en general, etc.); además, datos acerca de los instructores como nombre, clave de identificación y tipo de contrato.

El SIACOV ofrece información sobre la cantidad de servicios funerarios otorgados y la cantidad de ingresos registrados en los velatorios; mientras que a través de OFIMÁTICA es posible obtener información sobre la cantidad de asistentes a los centros vacacionales, desagregada por tipo de servicio y lugar de destino. Cabe mencionar que la División de Velatorios señaló que a través del SIACOV también se recolecta información sobre el tipo de servicios otorgados y el inventario de artículos funerarios.



En el *Procedimiento para el otorgamiento de servicios funerarios* establece que los contratos de cada paquete funerario se obtienen del sistema informático vigente (actualmente el SIACOV).

A pesar de contar con esta información, de manera particular, se identifica que los sistemas SIACOV y OFIMÁTICA/SAH enfrentan varios desafíos en su funcionamiento actual relacionados con su limitada capacidad para almacenar y procesar información, así como con procedimientos obsoletos. Es importante mencionar que no se tuvo acceso a un documento que describa el funcionamiento del sistema OFIMÁTICA/SAH, las categorías de información que recaba y el periodo de su actualización.

No obstante, la División de Velatorios señaló que actualmente se encuentra en desarrollo, por parte de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, una nueva herramienta tecnológica que sustituirá al SIACOV. De acuerdo con el documento *Solicitud de Servicio del Negocio del servicio denominado Sistema Integral de Velatorios IMSS (SIVIMSS)*, el objetivo de esta herramienta es tener un control integral de la operación, así como generar indicadores y reportes en tiempo real que faciliten la toma de decisiones. Entre los datos que se pretenden recabar, está la información personal de los usuarios y finados (CURP, NSS o RFC), cálculos de descuentos a los asegurados-derechohabientes, los gastos efectuados y la administración de las capacidades instaladas (equipo de velación, carrozas, autobuses pulman, etc.). Además, se prevé la operación de un micrositio para que los usuarios contraten los servicios funerarios en línea.

El equipo evaluador recomienda, por tanto, que las UR del Pp E012 garanticen la renovación del SIACOV al SIVIMSS, con las características y funciones descritas en la solicitud del servicio y exploren alternativas para actualizar y, en su caso, renovar el sistema OFIMÁTICA/SAH. Además de los datos que ya recaban, también se recomienda que las UR consideren el procesamiento e inclusión de información adicional que sea relevante para mejorar los procesos operativos de los servicios entregados. El objetivo es que los operadores del Pp E012 cuenten con información sistematizada, mediante recursos tecnológicos actualizados y de calidad para dar seguimiento oportuno a la gestión de los servicios otorgados.



**28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Sí, nivel 3.** El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Y los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.

**Justificación**

Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas: a, b y d. El Pp E012 otorga servicios de prestaciones sociales a las personas que los demandan, sean derechohabientes o población en general, a cambio del pago de una cuota de recuperación. Por tanto, los procedimientos que se analizan en esta respuesta describen cómo se reciben, registran y dan trámite a las solicitudes de los usuarios que demandan tales servicios.

De acuerdo con el procedimiento operativo de los centros vacacionales, las reservaciones se realizan de manera presencial, telefónica o vía electrónica tanto en la OTC como en las instalaciones de los centros. A través del sistema informático (actualmente el OFIMATICA/SAH), el ejecutivo de ventas verifica la disponibilidad de los servicios (habitaciones, balneario o campamento) y aplica las cuotas de recuperación correspondientes. Los descuentos, que son requeridos y validados, se aplican a los derechohabientes del IMSS; empleados, jubilados o pensionados del IMSS; personas adultas mayores afiliadas al INAPAM; y personas que trabajen en una institución con convenio de colaboración con el IMSS. Los demás usuarios pagan la cuota de recuperación establecida. Este procedimiento requiere el llenado de formatos que respaldan la operación de las reservaciones, como el *Reporte diario de reservaciones*, el *Informe de transferencias y movimientos de reservaciones* y los *Contratos de servicios para eventos de grupos*.



De acuerdo con el *Procedimiento para la promoción y otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS* los agentes de funerales ofrecen al usuario los diferentes paquetes (velación en capilla, velación en domicilio, traslado particular, servicio directo local, paquete social o servicios complementarios) para su uso inmediato o para contratar un *Plan de Servicios Funerarios a Futuro*. Del sistema informático (actualmente el SIACOV), se obtiene el *Contrato de prestación de servicios funerarios* o *Convenio de Previsión Funeraria* y, cuando se realiza el pago correspondiente, se genera la *Factura FIBESO*. El personal de cada velatorio tiene la obligación de llevar el registro de los servicios contratados y las actualizaciones realizadas en la *Bitácora de previsión funeraria renovada* y en el *Reporte de servicios contratados en velatorio*.

De acuerdo con el Manual de cursos y talleres, la inscripción se puede realizar presencial o se puede realizar una preinscripción en línea. En ambos casos, se tienen que revisar las opciones de cursos y talleres, disponibilidad de horarios, documentos de inscripción, costos y descuentos. El costo incluye el pago por concepto de inscripción, credencialización y cuota de recuperación (según sea el caso). Se aplican descuentos a derechohabientes del IMSS, jubilados y pensionados, trabajadores de la DPES, adultos de 60 años o más, personas con discapacidad, entre otros. A través del SIPSI, se emite la ficha de depósito para el pago, la credencial del usuario y la *Cédula de inscripción*. Así, se concluye la inscripción del usuario. Toda esta información queda almacenada en el SIPSI para su posterior consulta.

Tanto el *Procedimiento para la promoción y otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS*, como el de inscripción a cursos y talleres señalan al artículo 210 de la LSS como uno de sus fundamentos normativos. Sin embargo, el procedimiento operativo de los centros vacacionales no contiene una sección de *base normativa* en la que estipule su fundamento legal. El documento de actualización de este procedimiento con número 3B41-003-034, que aún está pendiente de su aprobación, tiene como único fundamento normativo el artículo 81, fracciones I y II del Reglamento Interior del IMSS. Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, de antes de aprobarse esta actualización, se incluya en la sección denominada *Base normativa* al artículo 210 de la LSS como uno de sus fundamentos legales.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Asimismo, cabe mencionar que el equipo evaluador no pudo consultar los manuales de procedimientos analizados en el sitio web del Instituto ni en el sitio web del Pp E012. Al respecto, las UR del Pp E012 señalaron que los procedimientos operativos y manuales están disponibles en la intranet del IMSS, es decir que pueden ser consultados por los trabajadores; además, señalaron que, en el momento de la elaboración de la evaluación, el sitio web del Instituto se encontraba en un proceso de actualización y que, por ello, no era posible la consulta de los procedimientos. Por tanto, se recomienda que, una vez que termine dicho proceso de actualización, se pongan a disposición del público en general las últimas versiones de los procedimientos, tanto en el sitio web del Pp E012, como en la sección del Marco Normativo en la página del IMSS.



**29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

**Sí, nivel 3.** Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

**Justificación**

Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas: a, b y d. Los procedimientos de los servicios otorgados por el Pp E012 establecen mecanismos para verificar cómo se reciben y registran las solicitudes de los usuarios que demandan los servicios del Pp E012 a cambio del pago de una cuota de recuperación, sean derechohabientes del IMSS o población en general.

En el caso de los centros vacacionales, el personal de cada uno de los centros tiene que llenar en el sistema (actualmente el OFIMATICA/SAH) el *Reporte diario de reservaciones*, que incluye datos de los usuarios como nombre, tipo de hospedaje, llegada, salida, tipo de tarifa, forma de pago. En caso de cancelaciones o cambio de fechas, los ejecutivos de ventas llenan de manera manual el *Informe de transferencias y movimientos de reservaciones*, que posteriormente entregan al Área de finanzas. Para los casos de reservaciones de grupos, se elaboran los *Contratos de servicios para eventos de grupos* y los *Contratos de servicios de alimentos para eventos de grupos*, así como la *Lista de requerimientos* (en la que estipulan las necesidades del evento relacionadas con el control de acceso, el uso de las instalaciones y equipos, transporte, servicio médico) y la *Lista de participantes (Rooming List)*. Todos estos documentos se incluyen en la sección de Anexos del procedimiento operativo de los centros vacacionales y están estandarizados para su aplicación en cada uno de los centros.



En el caso de los velatorios, cada que se contrata un paquete, ya sea para uso inmediato o para un *Plan de servicios funerarios a futuro*, el agente de funerales debe emitir del sistema vigente (actualmente el SIACOV) un *Contrato de prestación de servicios funerarios* o un *Convenio de Previsión Funeraria* y una *Hoja de afiliación*, y cuando el usuario realiza el pago correspondiente, se genera una *Factura FIBESO*. Estos documentos sirven como respaldo del servicio contratado. Si hay una actualización de un *Plan de servicios funerarios a futuro*, se debe registrar en la *Bitácora de previsión funeraria renovada*. El *procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS* establece que el personal de todos los velatorios del IMSS debe llenar estos documentos para atender las solicitudes de servicio de los usuarios.

En el caso de los cursos y talleres, todo el proceso de inscripción se registra en el SIPSÍ, esto incluye la captura de los datos personales del usuario, la verificación del pago de las cuotas de recuperación, la emisión de la credencial y la emisión de la *Cédula de inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales*. A la par, se genera un *Expediente del usuario* en formato físico que queda a resguardo del Encargado de la operación del SIPSÍ. De acuerdo con el Manual de inscripción a cursos y talleres, estos documentos están estandarizados para todas las unidades operativas en las que se imparten los cursos y talleres.

Si bien todos los procedimientos de los tres servicios brindados por el Pp E012 establecen que sus sistemas informáticos deben almacenar la información generada a partir de los formatos antes descritos, el equipo evaluador no tuvo acceso a una base de datos con la información desagregada al nivel de cada uno de los formatos de los velatorios y los centros vacacionales. Solo se tuvo acceso a una base de datos de los servicios funerarios con información general sobre los paquetes contratados, pero sin detallar cada uno de los mecanismos de verificación antes descritos. Por tanto, no se pudo corroborar que la información de todos estos mecanismos esté sistematizada.

El equipo evaluador recomienda que, al momento de actualizar o renovar los sistemas informáticos (principalmente, en la transición del SIACOV al SIVIMSS y en la mejora del OFIMATICA/SAH), se contemple un procedimiento específico para recabar en tiempo real y de manera ágil la información acerca del registro y trámite de las solicitudes de los

usuarios para acceder a los servicios del Pp E012 y que éstas acciones se especifiquen en las actualizaciones de los manuales de operación correspondientes.

Además, al revisar los sitios web del Instituto y del Pp E012, el equipo evaluador no pudo consultar los procedimientos de los servicios ni los mecanismos de verificación antes descritos. Al respecto, las UR del Pp E012 señalaron que los procedimientos operativos y manuales están disponibles en la intranet del IMSS, es decir que pueden ser consultados por los trabajadores; además, señalaron que, en el momento de la elaboración de la evaluación, el sitio web del Instituto se encontraba en un proceso de actualización y que, por ello, no era posible la consulta de los procedimientos y sus mecanismos de verificación. Por tanto, se recomienda que, una vez que termine dicho proceso de actualización, se pongan a disposición del público en general las últimas versiones de los procedimientos y sus mecanismos de verificación, tanto en el sitio web del PpE012, como en la sección de Marco normativo en la página del IMSS.





### Selección de beneficiarios y/o proyectos

#### 30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

#### No aplica.

#### Justificación

El Pp E012 otorga servicios de prestaciones sociales a la población general que los demanda a cambio del pago de una cuota de recuperación, sean derechohabientes del IMSS o población en general, y, por tanto, no se aplican criterios de elegibilidad para su entrega, y el Pp E012 no cuenta con procedimientos para la selección de beneficiarios.

No obstante, con la finalidad de promover la demanda de los servicios del Pp E012, el *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS* y el *Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales* establecen la operación de estrategias de difusión y promoción de los servicios.

Cabe precisar que, por ser un Pp que funciona bajo un esquema de demanda, los beneficiarios del Pp E012 son aquellas personas que solicitan alguno de los servicios que ofrece (paquete funerario, la inscripción a cursos y talleres o algún servicio de los centros vacacionales), siempre y cuando realicen el pago correspondiente a la cuota de recuperación, conforme se establece en el artículo 210<sup>a</sup> de la LSS. En este tenor, si bien se ofrecen descuentos a derechohabientes del IMSS, pensionados y jubilados, personas de la tercera edad, entre otros, esto no los exime de realizar un pago correspondiente por concepto de cuota de recuperación; por lo que únicamente a las personas con discapacidad, a los trabajadores de la DPES, a los voluntarios que asisten a los cursos, y a los usuarios de los talleres, se les aplica una cuota de recuperación de 0 (cero), de

acuerdo con el *Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales*.

Por tanto, no existe un procedimiento para la selección de beneficiarios, sino procedimientos para la atención de los usuarios que demandan los tres servicios otorgados por el Pp E012. Tales procedimientos y sus áreas de mejora se describen en las respuestas de las preguntas 28 y 32.

**31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

**No aplica.**

**Justificación**

Debido a que el Pp E012 no aplica criterios de elegibilidad para brindar sus servicios y sus beneficiarios son todas las personas que demandan alguno de los servicios (cursos y talleres; servicios funerarios; servicios de balneario, campamento y hospedaje) a cambio del pago de una cuota de recuperación, el Pp E012 no cuenta con procedimientos para seleccionar a sus beneficiarios y, por tanto, tampoco con mecanismos documentados para verificar su aplicación.

No obstante, el Pp E012 sí tiene mecanismos documentados para corroborar el registro y trámite de las solicitudes de los usuarios, así como el otorgamiento de los servicios. Tales mecanismos y sus áreas de mejora se describen en las respuestas de las preguntas 29 y 33.



### *Tipos de apoyos*

## **32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:**

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Sí, nivel 2.** Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.

### **Justificación**

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas: a y b. El Pp E012 cuenta con procedimientos para otorgar dos de sus tres servicios (servicios funerarios y servicios de balneario, campamento y hospedaje) a los usuarios que los demandan.

El Pp E012 otorga tres servicios de prestaciones sociales a las personas que los demandan a cambio del pago de una cuota de recuperación, sean derechohabientes del IMSS o población en general. Por tanto, los procedimientos analizados en esta respuesta describen cómo se brindan tales servicios.

Para los centros vacacionales, el procedimiento operativo establece que los recepcionistas deben verificar la reservación de los usuarios a su llegada al centro y realizar el *check in* correspondiente. Si se trata de un servicio de hospedaje, los recepcionistas entregan a los usuarios los siguientes documentos: formulario de confirmación, llave o tarjeta de la habitación, brazalete, tarjetón de estacionamiento y copia del resguardo de blancos. Para los servicios de campamento, se corrobora la disponibilidad y se indica la ubicación para colocar la casa de campaña. En el caso del balneario, además del uso de las instalaciones, los usuarios pueden rentar *lockers*, sillas y paquetes de playa (esto último servicio sólo está disponible para Oaxtepec). Durante la estancia en los centros vacacionales, los usuarios pueden solicitar el servicio de apoyo médico en caso de necesitarlo. Al momento del *check out*, los usuarios de los servicios



de hospedaje responden la *Encuesta de servicio* y realizan el pago correspondiente en caso de un desperfecto o falta de blancos. Para los servicios de balneario y campamento, el procedimiento de salida es similar, pero no se estipula que los usuarios deban llenar la encuesta de servicio. El procedimiento está estandarizado para su aplicación en los cuatro centros vacacionales.

Para los velatorios, el *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS* establece que el procedimiento comienza con la recolección del cadáver, ya sea con recursos propios o subrogados. En el primer caso, el operador del velatorio recibe el cadáver cuando llega en la carroza, lo entrega al área de preparación y registra el kilometraje final de la carroza en la *Bitácora de movimientos y desplazamientos de vehículos*. En el segundo caso, el agente de funerales solicita al servicio subrogado la realización del servicio. Una vez que se encuentra el cadáver en el velatorio, se procede a brindar el servicio de acuerdo con el paquete solicitado por el usuario: velación en capilla, velación en domicilio, traslado particular, servicio directo, paquete social, traslado oficial. Para todos los paquetes, se emite una *Orden para la salida del servicio* y se aplica el *Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios*. El agente de funerales tiene la obligación de archivar los documentos de cada servicio otorgado en el *Expediente del servicio*. Cada mes, el personal de cada velatorio elabora el *Reporte de servicios contratados en velatorio* y el *Informe mensual de la operación*, para enviarlos al FIBESO.

A pesar de que, de acuerdo con las UR del E012, este no cuenta con un procedimiento específico para la planeación, operación y supervisión de los cursos y talleres, el equipo evaluador tuvo acceso a cuatro manuales sobre la planeación y operación de actividades (que incluyen cursos y talleres) de la División de Capacitación y Adiestramiento Técnico (DCAT) y de la División de Promoción de la Salud (DPS). El “Procedimiento para el otorgamiento, evaluación y seguimiento a la capacitación y adiestramiento técnico presencial” de la DCAT plantea la obligación del personal de cada unidad operativa de elaborar un *programa anual de actividades* (que incluya el tipo de cursos y talleres a implementar), promocionar y brindar dichas actividades, así como darle seguimiento y evaluar las habilidades adquiridas por los usuarios 6 meses después de haber concluido el curso o taller. Por su parte, la DPS cuenta con el “Procedimiento de Educación para la



Salud por Grupo Etario”, el “Procedimiento para desarrollar los servicios de envejecimiento activo” y el “Procedimiento para la planeación, promoción, ejecución y seguimiento del Programa de Atención a la Salud (PASS)”, que incluyen, entre sus procesos, la planeación de las actividades específicas para cada temática (lo cual incluye cursos y talleres), así como el otorgamiento de dichas actividades y el seguimiento del avance de los usuarios por parte del personal de cada unidad operativa. Adicionalmente, se tuvo acceso a los *Criterios Técnicos para la Programación Anual de Actividades y Servicios de Prestaciones Sociales Institucionales*, que establecen las directrices para la planeación, elaboración, autorización, registro y seguimiento del programa anual de actividades en las UOPSI, incluyendo cursos y talleres. Sin embargo, el equipo evaluador no tuvo acceso a procedimientos específicos que describan de manera detallada el otorgamiento de los cursos y talleres sobre desarrollo cultural y cultura física y deporte. Por tanto, se recomienda la elaboración de un manual de procedimiento específico para la planeación, operación y supervisión de los cursos y talleres que se ofertan en las unidades operativas, en sus distintas temáticas.

Mientras que el *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS*, señala al artículo 210 de la LSS (referente al otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales) como uno de sus fundamentos normativos, el procedimiento operativo de los centros vacacionales no contiene una sección denominada *Base normativa* en la que estipulen sus fundamentos legales. El documento de actualización de este procedimiento con número 3B41-003-034, que aún está pendiente de su aprobación, tiene como único fundamento normativo el artículo 81, fracciones I y II del Reglamento Interior del IMSS. Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, de antes de aprobarse esta actualización, se incluya al artículo 210 de la LSS como uno de sus fundamentos normativos.

Asimismo, cabe mencionar que el equipo evaluador no pudo consultar los procedimientos analizados en el sitio web del Instituto ni en el sitio web del Pp E012. Al respecto, las UR del Pp E012 señalaron que los procedimientos operativos y manuales están disponibles en la intranet del IMSS, es decir que pueden ser consultados por los trabajadores; además, señalaron que, en el momento de la elaboración de la evaluación,

el sitio web del Instituto se encontraba en un proceso de actualización y que, por ello, no era posible la consulta de los procedimientos. Por tanto, se recomienda que, una vez que termine dicho proceso de actualización, se pongan a disposición del público en general las últimas versiones de los procedimientos tanto en el sitio web del Pp E012, como en la sección del Marco normativo del IMSS.



**33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**Sí, nivel 3.** Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

**Justificación**

Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas: a, b y d. El Pp E012 cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para otorgar dos de sus tres servicios (servicios funerarios y servicios de balneario, campamento y hospedaje) a los usuarios que los demandan.

Los procedimientos de los servicios otorgados por el Pp E012 establecen mecanismos para verificar cómo se otorgan los servicios funerarios y los servicios de balneario, campamento y hospedaje de los centros vacacionales a las personas que los solicitan a cambio del pago de una cuota de recuperación, sean derechohabientes del IMSS o población en general.

En el caso de los centros vacacionales, el procedimiento de operación establece que se debe llenar un *Reporte diario de Reservaciones* para cada uno de los centros. Para el servicio de campamento, se llenan los formatos de *Tarjeta zona de campamento*, que incluye los datos generales de los usuarios, y la *Tarjeta Control de Estancia-Zona de Campamento*, que los usuarios deben colocar fuera de la casa de campaña. Para el servicio de balneario, se lleva una Bitácora con los datos de las personas que rentan los *lockers* y se guardan los boletos de cobro de todos los servicios otorgados (paquete de playa y sillas). Los recepcionistas deben llevar, además, un registro acerca de las incidencias y peticiones de los usuarios. Para ello, llenan los siguientes formatos:





GOBIERNO DE  
MÉXICO



*Relación diaria de llamadas de larga distancia, Reporte de incidencia, Hoja de traslado de pacientes y Hoja diaria servicio médico.* Al realizar el *check out*, los usuarios del servicio de hospedaje deben llenar una *Encuesta de servicio*. A pesar de que el manual no estipula que los usuarios de balneario y campamento deban llenar dicha encuesta, el formato de la misma sí incluye preguntas para medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios de balneario y campamento. Todos estos formatos están disponibles como Anexos en el procedimiento de operación y están estandarizados para el personal de todos los centros vacacionales. Por tanto, los operadores de este servicio conocen los procedimientos y formatos antes descritos. No obstante, cabe mencionar que el equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia para corroborar que la información de los mecanismos de verificación se encuentra disponible, actualizada y sistematizada en una base de datos. En el caso de los velatorios, el *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS*, establece que, cada vez que se otorga un paquete de servicios funerarios, el agente de funerales debe elaborar la *Orden para la salida del servicio* y registrar el servicio en la *Programación diaria de salida del servicio*. También, debe llevar un registro de todos los traslados que se realizan en la carroza de los velatorios en la *Bitácora de movimientos y desplazamientos de vehículos*. Dependiendo el tipo de paquete contratado, se generan y llenan formatos para verificar la entrega del servicio. Para la velación en capilla, se genera el formato *Entrega de capilla*. Para la velación en domicilio, se emite el *Control del movimiento del equipo de velación*. En el caso de los traslados particulares, se llena el *Permiso de traslado del cadáver*, el *Permiso sanitario*, el *Permiso de internación del cuerpo* y el *Comprobante o Tesis de embalsamamiento*. Para la inhumación de los cadáveres, se genera la *Boleta u orden de inhumación*, el *Permiso de traslado de cadáver*, el *Permiso sanitario* y el *Comprobante o tesis de embalsamamiento*. Y, en los casos de cremación, se emite la *Autorización de cremación o Boleta para cremación*. Todos los formatos antes descritos se concentran en un *Expediente del servicio*. A su vez cada uno de los usuarios de los servicios funerarios, sin importar el paquete contratado, deben llenar el *Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios*, para que al final de mes se envíen a la División de Velatorios. Además, el personal de cada velatorio elabora mensualmente el *Reporte de servicios contratados en velatorio* que contiene



información sobre los usuarios del servicio (contratante), el nombre de los finados, el tipo de paquete, los servicios adicionales contratados y el total de servicios funerarios otorgados. Este reporte se envía junto con el *Informe mensual de la operación* al FIBESO. El procedimiento, además, establece como obligación para el personal de los velatorios la emisión y llenado de todos los formatos antes descritos, por lo que los operadores del programa conocen dichos mecanismos. Si bien la mayoría de estos formatos no se encuentran como archivos anexos del Manual de servicio funerarios, se tuvo acceso a las versiones electrónicas de cada uno de estos formatos. No obstante, el equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia para corroborar que la información de los mecanismos de verificación se encuentra disponible, actualizada y sistematizada en una base de datos. Solo se tuvo acceso a una base de datos de los servicios funerarios con información general sobre los paquetes contratados, pero sin detallar cada uno de los mecanismos de verificación antes descritos.

En el caso de los cursos y talleres, como se mencionó en la respuesta anterior, el Pp E012 no cuenta con un procedimiento específico que integre la planeación, operación y supervisión de tales servicios. Sin embargo, a través del SIPSI, los operadores pueden registrar e imprimir diariamente la *Lista de asistencia* de los usuarios de los cursos y talleres, dar de baja a los usuarios (cuando sea requerido) y consultar reportes sobre el avance de las actividades, que consisten en un base de datos en Excel con los datos de los usuarios (cantidad, sexo), datos de las actividades (tipo, hora, fecha), datos de los instructores (nombre, clave de identificación y tipo de contrato) y duración de los cursos y talleres. Cabe mencionar que la División de Desarrollo Cultural señaló que tiene considerado el desarrollo de un procedimiento específico para el otorgamiento de cursos y talleres en el marco del Pp E012.

Dado que no se pudo corroborar que la información de los mecanismos de verificación de los velatorios y centros vacacionales se encuentra sistematizada, el equipo evaluador recomienda que, al momento de actualizar o renovar los sistemas informáticos (principalmente, en la transición del SIACOV al SIVIMSS y en la mejora del OFIMATICA/SAH), se contemple un procedimiento específico para recabar en tiempo real y de manera ágil la información sobre el otorgamiento de los servicios del Pp E012. Asimismo, es recomendable elaborar un Procedimiento específico que integre la

planeación, operación y supervisión de los cursos y talleres del programa, con sus respectivos mecanismos de verificación y que se articule a la operación actual del SIPSI.



## Ejecución

### 34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

**No aplica.**

#### Justificación

Dado que el Pp E012 brinda tres servicios de prestaciones sociales (cursos y talleres, servicios funerarios y servicios de balneario, campamento y hospedaje) a las personas que los demanden, sean afiliados al IMSS o público en general, el equipo evaluador considera que el Pp no ejecuta obras o acciones tal como se estipula en la pregunta.

Cada uno de los servicios que ofrece el programa tiene cuotas de recuperación establecidas para el otorgamiento de sus servicios y, para los cursos y centros vacacionales, se aplican descuentos a grupos específicos de la población que los solicitan<sup>6</sup> y presentan los documentos para su validación, con excepción de los talleres que, por definición de los procedimientos, no tienen costo asociado.

Por tanto, el Pp E012 no tiene procedimientos para la ejecución de obras o acciones, pero sí cuenta con procedimientos para registrar y tramitar las solicitudes de los usuarios para acceder, así como para otorgar sus diferentes servicios. Tales procedimientos se describen en las respuestas de las preguntas 28 y 32.

<sup>6</sup> La División de Velatorios señaló que no se aplican descuentos para los servicios funerarios, sin embargo, en la *Solicitud de Servicio del Negocio del servicio denominado Sistema Integral de Velatorios IMSS (SIVIMSS)* se proponen interfaces con sistemas institucionales para cálculos de descuentos a los asegurados-derechohabientes y que, al momento de realizar el cobro de los servicios, se consideren los beneficios de los usuarios (derechohabientes) que resulten en una disminución del monto final del servicio (p. 5, 34). Al respecto, la División de Velatorios señaló que tales descuentos "son en relación a la prestación denominada Vale Paritaria, que son para los jubilados, pensionados o trabajadores activos del IMSS que contratan un servicio funerario en los Velatorios IMSS y que el monto total del servicio funerario se les hace descuento vía nómina (mensual-quincenal) hasta su total pago, es decir, no es como tal un descuento sino su pago en parcialidades a través de la nómina del Instituto".



**35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**No aplica.**

**Justificación**

Debido a que el Pp E012 no ejecuta obras ni acciones, sino que brinda tres servicios de prestaciones sociales que son demandados por derechohabientes del IMSS o el público en general, tampoco cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones. No obstante, el Pp E012 sí tiene mecanismos documentados para corroborar el registro y trámite de las solicitudes de los usuarios, así como el otorgamiento de sus servicios: cursos y talleres, servicios funerarios y servicios de balneario, campamento y hospedaje. Tales mecanismos se describen en las respuestas de las preguntas 29 y 33.



## K. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

### 36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

#### Justificación

El documento normativo del programa es la Ley del Seguro Social publicada en el DOF en 1995, de la cual se identifica que la última reforma a los artículos 209, 210 y 210A fue publicada el 20 de diciembre de 2001. No obstante, en dicho documento normativo no se especifican cambios que permitan agilizar o mejorar los servicios brindados a los solicitantes.

Sobre los procedimientos para el otorgamiento de los servicios, cabe mencionar que dos de los tres manuales del programa han sido actualizados recientemente. El “Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios” fue actualizado en 2019. Esta versión, en comparación con la de 2014, incluye una mejora en el proceso para otorgar el paquete de velación en capilla, en donde el administrador del velatorio realiza junto con el usuario un recorrido para verificar el estado físico y las condiciones en las que se encuentran las instalaciones y el mobiliario, para registrarlas en el formato *Entrega de capilla*. En el caso del “Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales”, su última actualización fue en 2020. Esta versión, en comparación con la previa de 2017, incluye una sección para que el personal de la unidad operativa promueva los servicios de cursos y talleres, así como la opción de realizar la preinscripción de los usuarios en línea, lo cual agiliza el proceso para atender a las personas interesadas en estos servicios. Si bien se asume que estos cambios han agilizado los procesos para otorgar de manera más eficiente los servicios del Pp E012, como el caso de tener como opción la preinscripción en línea, el equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia suficiente para identificar qué motivó tales modificaciones y cuáles han sido los resultados provocados por estos.

La versión del “Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos “Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto” y de los Centros Vacacionales del IMSS” data de 2010. En este manual no se especifica si el personal de los centros y de la DCVUC



tienen la obligación de implementar estrategias de difusión y promoción de los servicios de balneario, campamento y hospedaje. El documento tampoco describe qué tipo de información sobre el otorgamiento de los servicios y la operación de los centros se recaba mediante el sistema OFIMATICA/SAH. Sin embargo, la DCVUC compartió un documento de actualización de dicho procedimiento, cuyo título es *Procedimiento Operativo de Centros Vacacionales y Área de Reservaciones de la DCVUC 3B41-003-034*, el cual se encuentra en proceso de autorización. En esta actualización se describe con mayor claridad el proceso para otorgar los servicios de balneario y campamento, así como la generación de los mecanismos de verificación de los procesos a través del sistema SAH. Los únicos aspectos pendientes de incluir en el procedimiento es la obligación de implementar estrategias de difusión y promoción de los servicios de balneario, campamento y hospedaje, así como incluir en su Base Normativa al artículo 210 de la LSS. Si bien las UR cuentan con diversos instrumentos de difusión, como folletos y trípticos, su uso no está estipulado como parte de un procedimiento en específico. Por tanto, el equipo evaluador recomienda que, antes de aprobar la actualización del procedimiento, las UR analicen la viabilidad de incluir la implementación de estrategias de difusión y promoción de los servicios brindados en los centros vacacionales.



## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

### 37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

#### Justificación

El Pp E012 brinda tres servicios diferentes del IMSS para dar cumplimiento, de manera parcial, a la obligación legal descrita en la LSS, sobre el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales, por lo que no es un programa que transfiera recursos a la población.

Sin embargo, las UR del Pp E012 han identificado, tanto en el Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la DPES, como en la actualización de diagnóstico (pendiente de aprobación) del Pp, desafíos en el otorgamiento eficiente de los servicios que integran el Pp E012. En primer lugar, no se ha logrado alcanzar un balance financiero óptimo de los centros vacacionales que permita incrementar la ocupación y el aprovechamiento adecuado de sus instalaciones. En segundo lugar, es necesario incrementar la infraestructura propia de los velatorios –mediante la adquisición, renta, o subrogación de hornos crematorios– para atender la alta demanda de servicios de cremación y mejorar la oferta de los paquetes funerarios. En tercer lugar, se requiere aumentar la asistencia a los diferentes cursos y talleres, a través de adecuaciones en la capacidad instalada de cada UOPSI e incrementar la productividad de los instructores que imparten estas actividades. De esta forma, las UR del Pp E012 identifican los siguientes problemas en común: desgaste y subutilización de la infraestructura; limitado control de calidad de los cursos/talleres que se ofertan; falta de cobertura de plazas de personal docente y operativo; recursos tecnológicos y materiales limitados; baja productividad en las unidades operativas; y desconocimiento de los servicios de prestaciones sociales por limitada difusión.

Para atender estos desafíos, se plantean algunos proyectos estratégicos en el Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la DPES. En el caso de los velatorios, se busca diseñar un plan de Dirección estratégica que permita ofrecer servicios de



calidad y calidez a los usuarios para lograr la sustentabilidad financiera de los velatorios. Para los cursos y talleres, se contempla incrementar la productividad y calidad de los servicios que tienen las UOPSI a través de mejoras en la infraestructura. Además, se tiene previsto actualizar y capacitar a los derechohabientes y no derechohabientes del IMSS a través de una plataforma educativa de cursos en línea masivos (CLIMSS).

Adicionalmente, ante la crisis sanitaria del SARS COV-2 (COVID-19), las UR del Pp E012 manifestaron haber enfrentado varios retos durante el transcurso de la pandemia. La División de Velatorios señaló que los servicios funerarios tuvieron un incremento en su demanda, particularmente los servicios de cremación y traslados directos, mientras que se limitaron los servicios de velación en capilla y domicilio. Debido a la alta demanda de crematorios y a que la mayoría de estos servicios estaban subrogados, se decidió equipar durante 2020 a seis velatorios con hornos crematorios. Además, las UR señalaron que, para el ejercicio 2022, se reforzará la estrategia de comercialización por parte del FIBESO, con la finalidad de incrementar la captación de servicios funerarios, y que actualmente más velatorios están siendo equipados con hornos crematorios convencionales y hornos alcalinos, cuya adquisición se prevé concluya el siguiente año.

En el caso de los centros vacacionales, sus instalaciones fueron cerradas debido a las disposiciones del gobierno federal y a la Jornada Nacional de Sana Distancia. En su lugar, se implementó una política de reconversión en los centros vacacionales de Oaxtepec y Atlixco-Metepec, en los cuales se brindó atención médica a los enfermos de COVID-19. La reapertura de los centros se realizó durante el primer semestre de 2021, de manera diferenciada y de acuerdo con el semáforo epidemiológico de cada entidad federativa en donde se localizan.

En el caso de las unidades operativas en donde se implementan los cursos y talleres, también permanecieron cerradas durante el periodo de contingencia sanitaria. Algunas de ellas fueron utilizadas como bases de la Guardia Nacional, mientras que otras se reconvirtieron a hospitales ambulantes para otorgar atención médica a los pacientes de COVID-19. A pesar de que se implementaron cursos en línea, los representantes del Pp E012 señalaron que la asistencia ha sido relativamente baja.



## L. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

### Registro de operaciones programáticas y presupuestales

#### 38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: Sí. Nivel 4.** El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

#### Justificación

El programa desglosa todos los conceptos establecidos: a, b, c y d. Los recursos del Pp E012 son recursos propios, generados por el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que no recibe ni ejerce recursos federales.

El presupuesto aprobado para el Pp E012 en 2020 fue de 1,855,151,351 pesos y se modificó a 1,505,069,632 pesos, monto que fue ejercido en su totalidad. En particular, se observa que el 80.4% del presupuesto ejercido en 2020 (\$1,209,607,268) corresponde al capítulo 1000 servicios personales y 4000 transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas;

por lo tanto se asumen como gastos de operación directos que se destinan para la ejecución del Pp. Adicionalmente, el 9.6% (\$144,272,750) de los gastos asignados a las partidas 2000 y 3000 se asumen como indirectos, toda vez que permiten aumentar la eficiencia y forman parte de los procesos de apoyo para el Pp, mientras que los gastos en mantenimiento, representan el 10% (\$151,189,614) del total ejercido en 2020, los cuales son destinados a mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los servicios del Pp. Por otra parte, el Pp E012 no contempla asignación de recurso en los capítulos 5000 y 6000, por lo que no realizó gastos en capital en 2020.

Finalmente, para cuantificar los gastos unitarios, conforme a la metodología de la presente ECyR, se asume una relación directa del total de gastos ejercidos por el Pp en 2020 (\$1,505,069,632) entre la población atendida en 2020 (579,305 usuarios), el cual asciende a aproximadamente a \$2,598 pesos por persona usuaria en promedio. Sin embargo, derivado de la naturaleza del Pp E012, el equipo evaluador considera que la estimación de este costo unitario no refleja con precisión los costos operativos del Pp para brindar los servicios, toda vez que se trata de tres servicios diferenciados, cada uno con necesidades de gasto distintos. Por esta razón, se considera más útil para el Pp E012, desglosar el costo unitario por cada uno de los tres servicios, a fin de identificar cuánto del presupuesto ejercido es destinado para satisfacer la demanda de los usuarios en un periodo determinado de tiempo y, a partir de ello, tomar decisiones para optimizar el uso de los recursos del Pp E012 y estimar los costos requeridos para incrementar la eficiencia de sus servicios y la cobertura de usuarios.



## Economía

### 39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

#### Justificación

Los recursos del Pp E012 son recursos propios, generados por el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que no recibe ni ejerce recursos federales para su operación y son las propias direcciones normativas quienes determinan el destino del gasto asociado a las áreas que las conforman.

Se observa que el presupuesto aprobado para el Pp E012 en 2020 se redujo en 18.87%, respecto del presupuesto aprobado inicial. De acuerdo con lo manifestado en la entrevista, esta reducción fue propiciada derivado de las acciones financieras implementadas al interior del IMSS para la atención de la contingencia sanitaria por COVID-19, ya que se realizaron ajustes presupuestarios por parte de las Direcciones Normativas (DN), las cuales determinaron, en algunos casos, destinar parte de los recursos aprobados a disposición de la Dirección de Finanzas del IMSS y, en otros casos, reorientar el presupuesto a otras prioridades identificadas dentro de las mismas áreas que las conforman.

En el *Informe al Ejecutivo* se identifica que el IMSS percibe ingresos mediante las siguientes fuentes de financiamiento: *i) de las cuotas y aportaciones tripartitas a la seguridad social que se reciben por parte de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal, incluidas las multas, recargos y actualizaciones; ii) de las ventas y servicios en Tiendas y Centros Vacacionales; iii) de los intereses y rendimientos obtenidos de la inversión de las reservas y disponibilidades, y iv) del uso de los recursos de las reservas y fondos del Instituto.*

En este sentido, en entrevista con personal de la UR del Pp E012, se manifestó que, de conformidad con lo establecido en el artículo 210A de la LSS, las cuotas de recuperación que se cobran a los usuarios se destinan para el mantenimiento y operación de las instalaciones en las que se ofrecen los servicios del Pp E012.



Para el caso particular de los velatorios, se manifestó que los ingresos que se recaban mediante las cuotas de recuperación cobradas por los servicios funerarios son administrados por el Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), los cuales se reinvierten en los 18 velatorios para mantener su operación y conservación. De manera similar, se manifestó que el ingreso de los centros vacacionales del IMSS, obtenido por las cuotas de recuperación, se reinvierte directamente en las unidades para mantener su operación, sin haber un fideicomiso para ello. Sin embargo, la unidad de evaluación enfatizó que, la totalidad de los ingresos incluyendo los correspondientes a las cuotas de los centros vacacionales, se alojan en las reservas operativas. En ese sentido, de acuerdo con el art. 281 de la LSS, *“las Reservas Operativas recibirán la totalidad de los ingresos por cuotas obrero patronales y aportaciones federales, así como por las cuotas y contribuciones de los seguros voluntarios y otros que se establezcan(...) Sólo se podrá disponer de ellas para hacer frente al pago de prestaciones, gastos administrativos y constitución de las Reservas Financieras y Actuariales del seguro y cobertura a que correspondan, y para la aportación correspondiente para la constitución de las Reservas de Operación para Contingencias y Financiamiento y General Financiera y Actuarial”*, por lo cual no pueden ser utilizadas directamente para el mantenimiento y conservación de los servicios que ofrece el Pp E012.

En el caso de los cursos y talleres, debido a que estos se otorgan en diferentes instalaciones del IMSS, éstos se complementan con otras fuentes de financiamiento a través del Fideicomiso para el desarrollo del deporte (FIDEIMSS Deporte), como resultado de los convenios macro que tiene suscritos el IMSS con la CONADE, la SEP y otras dependencias que establecen al IMSS como receptor de recursos específicos para la conservación de los Centros de Seguridad Social (CSS) o Unidades deportivas del IMSS.



## M. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

102

**Sí, nivel 1.** Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.

#### Justificación

El Pp E012 cuenta con tres sistemas independientes que brindan información sobre la gestión de sus servicios al personal involucrado en el proceso correspondiente. El equipo evaluador sólo tuvo acceso a evidencia para corroborar que uno de los tres sistemas (SIPSI) cumple con las características a, b y c de la pregunta; para los otros dos sistemas se asume que únicamente cumplen con la característica a. La característica d) no aplica porque los sistemas son independientes y recaban información de cada uno de los componentes actuales del Pp E012.

Las UR del programa recaban información acerca de los servicios del programa mediante tres sistemas independientes: SIPSI, SIACOV y OFIMÁTICA/SAH.

De acuerdo con el Manual para el uso del SIPSI, este sistema concentra información sobre los usuarios de los diversos cursos y talleres que se imparten en las UOPSI, con datos desagregados por edad, sexo y estatus de los asistentes (jubilado, pensionado, trabajador del IMSS, público en general, etc.). A través del sistema, se pueden realizar funciones de inscripción y baja de alumnos de los cursos y talleres, usuarios de las instalaciones y eventos especiales; el pase de lista: el registro de pagos; la verificación de asistencia y la consulta de reportes en Excel sobre las diversas actividades. El sistema



brinda opciones para actualizar los datos capturados y mecanismos para verificar su veracidad en tiempo real. Por ejemplo, la información de los usuarios se valida con tres herramientas: el Registro Nacional de Población, el sistema para verificación de la vigencia de derechos y el sistema integral de administración del personal. El acceso al sistema está habilitado para el personal operativo, delegacional y normativo, pero estos últimos dos sólo tienen permitido verificar la asistencia de los usuarios y consultar los reportes de las actividades. La información recabada mediante el SIPSI se publica en la Memoria Estadística, Capítulo XI. Prestaciones Sociales y CVVUCT.

De acuerdo con las bases de datos analizadas por el equipo evaluador, el SIACOV reporta datos sobre la cantidad de servicios funerarios otorgados y la cantidad de ingresos registrados en los velatorios, mientras que el OFIMÁTICA/SAH, información sobre la cantidad de asistentes a los centros vacacionales, desagregada por tipo de servicio y lugar de destino. Sin embargo, ambos sistemas enfrentan varios desafíos en su funcionamiento actual. De acuerdo con el Plan de Trabajo 2021 de la CCVUCT, “las funciones del sistema OFIMÁTICA/SAH son limitadas, la información que se configuró en el sistema es obsoleta y no hay soporte técnico para realizar actualizaciones que se requieren para operar correctamente en función de la demanda actual”. En el caso del SIACOV, se señala que “el sistema es obsoleto porque no ha logrado llevar a cabo procesos intensivos como son los nuevos paquetes integrales ni los nuevos convenios de previsión funerario, ya que no soporta la información que contienen”. Al respecto, la División de Velatorios señaló que “el SIACOV proporciona información al personal involucrado en el proceso; sin embargo, es complementada con archivos manuales, toda vez que por lo obsoleto del sistema no soporta cambios o actualizaciones de procesos”. Cabe señalar que no se tuvo acceso a un documento que describa el funcionamiento del sistema OFIMÁTICA/SAH, las categorías de información que recaba, los procesos de validación y el periodo de su actualización.

No obstante, la División de Velatorios señaló que actualmente se encuentra en desarrollo una nueva herramienta tecnológica llamada SIVIMSS que sustituirá al SIACOV. De acuerdo con el documento Solicitud de Servicio del SIVIMSS, esta herramienta recabará información básica sobre los usuarios y los finados (CURP, NSS o RFC), los cálculos de descuentos a los asegurados - derechohabientes, los gastos efectuados y la

administración de las capacidades instaladas (equipo de velación, carrozas, autobuses pulman, etc.). Además, se tienen prevista la operación de un micrositio para que los usuarios puedan contratar los servicios funerarios en línea. El equipo evaluador recomienda que las UR del programa garanticen la renovación del SIACOV al SIVIMSS, con las características y funciones descritas en la solicitud del servicio y analicen alternativas para actualizar y, en su caso, renovar el sistema OFIMATICA/SAH. El objetivo de este proceso de mejora consiste en que las UR tengan información sistematizada, actualizada y de calidad para dar seguimiento oportuno a la gestión de los servicios otorgados por el programa.





## N. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

### 41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

#### Justificación

De acuerdo con los avances reportados en el Informe de la Cuenta Pública en 2020, se observa que la mayoría de los avances reportados por indicador no lograron los avances esperados, conforme a las metas establecidas en el periodo.

Con excepción de un indicador de actividad, el avance reportado en todos los indicadores de Componentes y Actividades, fue significativamente distinto a la meta establecida, lo cual fue justificado por el cese de actividades no esenciales, acatadas para evitar la propagación del contagio por la COVID-19. Adicionalmente, para dos de los tres indicadores de resultados (Fin y Propósito), se señaló que las razones de no reportar avances en esos indicadores fueron que recientemente se identificó la necesidad de su actualización y que las UR enfrentan la dificultad de generar nuevas fuentes de información interna que los midan. Únicamente se registró avance para uno de los indicadores de Propósito, el cual se cumplió en 75% con respecto a la meta establecida. No obstante, se observa que la justificación brindada por las UR no corresponde al avance de la meta, sino que se incluyen explicaciones independientes de cada servicio (avances por tipo de curso y servicio), así como las medidas que se tomaron en la atención de la pandemia por COVID-19. Lo anterior sugiere que, a pesar de ser definido como un indicador de resultados del programa, éste se reporta y da seguimiento parcial por cada área que concurre en él y, dado que no se cuenta con una metodología clara para su interpretación, no es posible identificar el resultado que mide o lo que representa el avance de 75% reportado.

Particularmente, con base en la información del año 2020, no es posible valorar el avance de los indicadores de gestión puesto que éstos se desviaron significativamente de las metas planeadas, principalmente, por las modificaciones operativas derivadas de las acciones emergentes requeridas para la atención de la pandemia por COVID-19. No



obstante, del análisis de metas previas en 2019, únicamente se puede asumir factibilidad en las metas para 7 de los 16 indicadores que conforman la MIR, aunque el equipo evaluador no contó con la metodología de cada indicador para verificar su cálculo y consistencia en el tiempo.

Por lo anterior, y con la finalidad de contar con un mecanismo de seguimiento pertinente y adecuado a la naturaleza del Programa presupuestario, sería deseable que el Pp E012 contara con un instrumento de seguimiento simplificado. En este sentido, y de acuerdo con los Lineamientos ISD 2021 (SHCP, 2021), la Ficha de Indicador del Desempeño (FID) contiene información para llevar a cabo el seguimiento y evaluación de aquel Programa presupuestario que, por su naturaleza o diseño, no es susceptible de contar con una MIR.

Derivado de lo anterior, se sugiere que las UR del Pp E012, en conjunto con la unidad de evaluación del IMSS, valoren la factibilidad y utilidad de diseñar y solicitar la aprobación de una FID, como instrumento de seguimiento al desempeño del Pp, que contemple indicadores de gestión que reflejen el quehacer operativo de las áreas para la entrega adecuada de los tres servicios y la alineación a, por lo menos, un indicador estratégico del PIIMSS o del PND vigente. De esta forma, se daría seguimiento a indicadores de gestión que midan la entrega adecuada de los tres servicios del Pp E012, sin asumir que su entrega, por sí sola, resuelve un problema público en particular para grupo de población específico, como se asume en la Metodología de Marco Lógico.



## 0. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

### 42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

107

**Sí, nivel 3.** Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.

#### Justificación

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas: a, b y c. En el sitio web del Marco normativo del IMSS, se encuentra la versión más actualizada, tanto en formato Word como PDF, de la Ley del Seguro Social (LSS), que es el documento normativo del programa. Por su parte, en el sitio web del Pp E012, se encuentran los documentos vigentes del Diagnóstico y del Documento Rector del Pp. Esta página electrónica también almacena las MIR de 2016 a 2021, las FMyE, así como los reportes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora. Sobre los avances de los indicadores de desempeño del programa, se pueden consultar en el sitio web de [Información Financiera – Programática del IMSS](#) y, de acuerdo con la Unidad de Evaluación, el mecanismo para el monitoreo de tales indicadores se realiza a través de normativa federal que emite la UED de la SHCP (Lineamientos ISD 2020 y Lineamientos para la integración de la Cuenta Pública 2020).

Adicionalmente, el portal de transparencia del IMSS cuenta con un enlace electrónico que dirige a la Plataforma Nacional de Transparencia, por lo que se asume que los operadores del Pp E012 reciben y dan trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.

Sin embargo, no se tuvo acceso a evidencia para verificar que las UR del Pp E012 propician la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez generan las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.



## TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA DEL PROGRAMA

### 43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

**Sí, nivel 2.** Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.

#### Justificación

Las UR del Pp E012 disponen de instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los centros vacacionales, velatorios y cursos y talleres sobre envejecimiento activo y capacitación y adiestramiento técnico, los cuales se asumen que cumplen con la característica a) de la pregunta.

De acuerdo con el documento titulado *Levantamiento y manejo de "Encuesta de Servicio" para los Centros Vacacionales*, la encuesta de satisfacción de los centros vacacionales recaba información, en primer lugar, sobre el tipo de servicio utilizado (hospedaje, balneario, campamento y grupos organizados), el motivo de la visita (vacaciones, negocios, fin de semana, evento social, etc.), el medio de contacto (recomendación, redes sociales, página web y otros), la forma de reservación (presencial, correo electrónico, teléfono (800), teléfono (centro vacacional), No hice reservación y el tiempo para registrar la entrada y salida (menor a 5 minutos, de 6 a 10 minutos y más de 10 minutos). En segundo lugar, la encuesta califica al personal que le atendió en el Centro Vacacional con cuatro opciones (excelente, bien, mal, muy mal) ¿Cómo califica la información del centro vacacional? (con cuatro opciones (excelente, bien, mal, muy mal). Considera que la comodidad de la habitación fue: (excelente, bien, mal, muy mal, no aplica). Considera que el estado del mobiliario en su habitación fue (excelente, bien, mal, muy mal, no aplica). Considera que la limpieza en su habitación fue: (excelente, bien, mal, muy mal, no aplica) ¿Cómo califica las instalaciones del balneario? (excelente, bien, mal, muy mal) ¿Cómo califica el cuidado de los jardines? (excelente, bien, mal, muy mal) ¿Cómo califica la zona de campamento? (excelente, bien, mal, muy mal, no aplica)



¿Cómo califica las áreas comunes del Centro Vacacional? Cúpula, Estadio, Plaza Cívica etc. (Excelente, bien, mal, muy mal). Considera que los precios de los restaurantes y locales comerciales fueron (baratos, adecuados, caros, excesivos, no aplica). Considera que los precios de los servicios adicionales fueron: (baratos, adecuados, caros, excesivos, no aplica) ¿Qué mejoras propondría para el Centro Vacacional? respuesta abierta y comentarios respuesta abierta sobre la calidad del servicio otorgado: comodidad, información brindada, limpieza, estado del inmobiliario, cuidado de las instalaciones y atención del personal. También se evalúan los precios de los servicios y los restaurantes con las opciones de baratos, adecuados, caros y excesivos. La última sección de la encuesta recaba los comentarios generales y sugerencias de mejora de los usuarios.

El formato debe ser llenado únicamente por el usuario y, sólo en caso de que lo solicite, el recepcionista los podrá asesorar sobre sus dudas. El personal de los centros tiene que enviar semanalmente todas las encuestas contestadas en forma física o digital a la DCVUC, para que la información se capture manualmente en una base de datos y se genere un reporte. Finalmente, el titular de la DCVUC envía los resultados de las encuestas a los Gerentes y el administrador de los centros vacacionales.

En el caso de la encuesta de los velatorios, el cuestionario consta de 5 preguntas sobre la calidad de los servicios otorgados. Las preguntas sobre la recepción, tiempo de espera e información recibida; la atención recibida por el personal y el estado de las instalaciones se pueden responder con una de tres opciones: mala, buena, excelente. En la pregunta sobre los precios se puede optar una de las tres opciones: caro, justo o barato. La última pregunta es dicotómica (sí o no) y es sobre si el usuario recibió atención personal del Administrador. El *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS*, incluye como Anexo el formato de esta encuesta y tiene un instructivo para su llenado. El documento también estipula que el administrador de cada velatorio debe enviar a final de mes todas las encuestas a la División de Velatorios, aunque no se especifica qué formato se utiliza (físico o electrónico). Pese a esta información, el equipo evaluador no tuvo acceso a un manual que explique el procedimiento de aplicación de esta encuesta, así como del uso de las mismas, es decir, si de ellas se derivan acciones correctivas o preventivas para mejorar los servicios del programa o la atención a la población atendida.



Para los cursos y talleres, se cuenta con la *Encuesta de satisfacción de la población usuaria de la capacitación y adiestramiento técnico presencial* y la *cédula de satisfacción del usuario* de las actividades de envejecimiento activo. La primera consta de una sección de 15 preguntas sobre el trato recibido por el usuario, el contenido y los materiales utilizados en las actividades, el desempeño de los instructores y los aspectos de mejora. Se utiliza una escala de cinco categorías (completamente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo) y tiene una sección final de comentarios y/o sugerencias. Con base en estas encuestas, el área de Trabajo Social elabora mensualmente un *Informe de satisfacción de la población usuaria*, para su posterior análisis con el director y personal docente y administrativo de la unidad operativa correspondiente. La segunda consta de tres secciones con cuatro, cinco y seis preguntas respectivamente, sobre la atención brindada al usuario en el área de valoración, la calidad de las actividades impartidas (cursos y talleres) y la percepción del familiar o acompañante. La escala consta de cinco categorías (muy buena, buena, regular, mala o muy mala) con un puntaje diferenciado para cada una de ellas.

La División de Desarrollo Cultural señaló que se tiene contemplado desarrollar una encuesta sobre la percepción de la calidad del servicio para medir la mejora en su calidad; sin embargo, no se tuvo acceso a evidencia que detalle tal propuesta.

Cabe mencionar que el equipo evaluador tampoco tuvo acceso a las encuestas de satisfacción de los demás cursos y talleres que se otorgan como parte del Pp E012.

A pesar de que los resultados de las encuestas se capturan en bases de datos, no es posible saber si el levantamiento es representativo de la población usuaria, ya que no se incluye la metodología para el diseño e implementación de estos instrumentos. Adicionalmente, es importante mencionar que, dado que la naturaleza del Pp E012 es brindar servicios de prestaciones sociales bajo demanda, el equipo evaluador no estima necesario que las encuestas de satisfacción capturen información sobre las características de los usuarios de sus servicios, sino que deben estar orientadas a la gestión y calidad de los servicios. Por ello, es deseable que el levantamiento de los instrumentos cuente con representatividad estadística, a nivel de servicio o de unidad operativa, a partir de la cual, les permita implementar acciones de mejora en escala.

Asimismo, el equipo evaluador recomienda que se elabore un manual de procedimiento para la aplicación, seguimiento y análisis de las encuestas de los velatorios y que las UR del programa exploren la viabilidad de diseñar un instrumento para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los cursos (que siguen una guía didáctica particular) y otro para los talleres (que siguen un manual de práctica y no tienen un costo) en sus diversas temáticas. Se recomienda que este instrumento valore las siguientes elementos: trato recibido por el usuario, la calidad del contenido y los materiales utilizados en las actividades, condiciones del lugar en donde se impartió (según sea el caso), el valor percibido (en términos de los costos efectuados, como tiempo, esfuerzo y costo), el desempeño de los instructores y la utilidad/ aplicabilidad del conocimiento adquirido. Además, debe incluir una sección abierta para comentarios, quejas y sugerencias de mejora.

Asimismo, con la finalidad de que los resultados de dichas encuestas de satisfacción sean de utilidad para los tomadores de decisión y la mejora de los tres servicios, se recomienda que las UR diseñen una metodología de levantamiento particular que considere la representatividad por tipo de servicio entregado.





## TEMA VI: RESULTADOS DEL PROGRAMA

### 44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

#### Justificación

El Pp E012 documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR. A nivel de Fin, el indicador de la MIR 2021 es “Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS”. A nivel de Propósito, los indicadores de la MIR 2021 son “Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS” e “Índice de Prestaciones Sociales”. Sin embargo, el programa no cuenta con resultados derivados de evaluaciones que sean o no de impacto, o de evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

Toda vez que los objetivos definidos para los niveles de Fin y Propósito en la MIR 2021 no reflejan el quehacer operativo y normativo del Pp E012, ya que estos están orientados a un grupo de población particular que difiere de lo establecido en la LSS, y que se identificó que el único indicador de resultados que se reportó en 2020 se calcula como un índice, el cual carece de una metodología clara para su interpretación, el equipo evaluador considera que el Pp no cuenta con evidencia suficiente para documentar sus resultados a nivel de Fin y de Propósito.



**45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?**

**Sí. Nivel 1.** No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.

**Justificación**

Para 2020, el indicador de Fin “Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS” y el indicador de Propósito “Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS”, no reportaron avances. Al respecto, el Pp señaló que las razones de no reportar avances en esos indicadores fue que recientemente se identificó la necesidad de su actualización y que las UR enfrentan la dificultad de generar nuevas fuentes de información interna que los midan, aunado a que la fuente de verificación utilizada para estimar los avances son datos bienales y no se contaba con la última actualización.

Por su parte, el indicador de Propósito “Índice de Prestaciones Sociales”, registró un avance de 75% con respecto a la meta establecida. No obstante, se observa que la justificación brindada por las UR no corresponde al avance de la meta, sino que se incluyen explicaciones independientes de cada servicio (avances por tipo de curso y servicio), así como las medidas que se tomaron en la atención de la pandemia por la COVID-19. Lo anterior sugiere que, a pesar de ser definido como un indicador de resultados del Pp, éste se reporta y se da seguimiento parcial por cada área que concurre en él; ello junto con el indicador no cuenta con una metodología clara para su interpretación, no es posible interpretar el resultado que mide.

Aunado a ello, de la información compartida en la que se da cuenta del avance de indicadores del Pp E012 para la Cuenta Pública, se identifica que en ningún periodo (2019, 2020 y al segundo semestre de 2021) se reporta avance en dos de los tres indicadores de resultado, establecidos en los niveles de Fin y Propósito. Por lo que no es posible identificar ningún resultado asociado al Pp E012, y en consecuencia, tampoco es posible identificar cuál es el avance del Pp en el cumplimiento de sus objetivos tanto a nivel Fin como Propósito.



Ahora bien, como ya se señaló previamente, toda vez que los objetivos definidos para los niveles de Fin y Propósito en la MIR 2021 y los indicadores asociados a estos -al estar orientados a un grupo de población particular que difiere de lo establecido en la LSS-, no reflejan ni miden los resultados que el Pp E012 genera (a nivel de Propósito) y a los que contribuye (a nivel de Fin) con su quehacer operativo para el cumplimiento normativo establecido en la LSS, es necesario que el Pp E012 redefina sus objetivos de Fin y Propósito establecidos en la MIR, así como los indicadores asociados a estos. En este sentido, en la propuesta de ajustes a la MIR realizada por el equipo evaluador, se realizan sugerencias para la definición de los objetivos de Fin y Propósito, así como propuestas de indicadores asociados a estos. La propuesta de MIR se puede consultar en el Anexo 3 bis de esta evaluación.

Sin embargo, y con la finalidad de contar con un mecanismo de seguimiento pertinente y adecuado a la naturaleza del Pp E012, el equipo evaluador considera deseable que este contara con un instrumento de seguimiento simplificado. En este sentido, y de acuerdo con los Lineamientos ISD 2021 (SHCP, 2021), la Ficha de Indicador del Desempeño (FID) contiene información para llevar a cabo el seguimiento y evaluación de aquel Programa presupuestario que, por su naturaleza o diseño, no es susceptible de contar con una MIR. Derivado de lo anterior, se sugiere que las UR del Pp E012, en conjunto con la unidad de evaluación del IMSS, valorar la factibilidad y utilidad de diseñar y solicitar la aprobación de una FID, como instrumento de seguimiento al desempeño del Pp, que contemple indicadores de gestión que reflejen el quehacer operativo de las áreas para la entrega adecuada de los tres servicios y la alineación a, por lo menos, un indicador estratégico del PIMSS o del PND vigente. De esta forma, se daría seguimiento a indicadores de gestión que midan la entrega adecuada de los tres servicios del Pp E012, sin asumir que su entrega, por sí solo, resuelve un problema público en particular para grupo de población específico, como se asume en la MML.



**46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- a)** Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b)** La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c)** Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d)** La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

**No.** El programa no cuenta con evaluaciones externas que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa y cuenten con las características de la pregunta.

### **Justificación**

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas recientes que valoran, de manera resumida, los resultados del programa: la Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 y la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020, en las que se señalan que no es posible identificar cuál es el avance del Pp E012 en el cumplimiento de sus objetivos tanto a nivel Fin como Propósito, a partir de los indicadores establecidos en la MIR, al no haberse reportado resultados para estos.

Por su otra parte, el equipo evaluador considera que los ejercicios de evaluación que pueden ser de utilidad para el Pp E012 son aquellos que valoren los procesos de gestión interna de las UR dirigidos a la entrega adecuada de los servicios y, con ello, se atiendan los desafíos ya identificados por las UR. Estos ejercicios deben partir de un análisis detallado de las principales necesidades identificadas para cada área e incluir metodologías cualitativas, cuantitativas o mixtas. Por ejemplo, evaluaciones enfocadas en analizar la calidad y diversidad de los cursos y talleres, tomando en cuenta el perfil de

los instructores y de los usuarios que mejor pueden beneficiarse de ellos, los contenidos y vigencia del material impartido, etc. Otra posibilidad es evaluar la costo-eficiencia de los centros vacacionales y velatorios para que se propongan alternativas, financieras u operativas, que les permitan seguir otorgando los servicios en cumplimiento de la LSS. Además, es recomendable realizar ejercicios que evalúen la calidad y la promoción de los servicios otorgados tanto en los centros vacacionales como en los velatorios.



47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

### Justificación

El Pp E012 no cuenta con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto que permitan identificar hallazgos relacionados con sus objetivos de Fin y Propósito.



**48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- II. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**No.** El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

**Justificación**

Se ha identificado que, a nivel nacional, el Pp E046 “Servicios deportivos, culturales, turísticos y funerarios” del ISSSTE es complementario al Pp E012, ya que sus objetivos y componentes son similares, aunque sus poblaciones objetivo son diferentes. Sin embargo, el equipo evaluador no identificó estudios o evaluaciones sobre el Pp E046 que muestren su impacto.

El Pp E046 sólo cuenta con una Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020, coordinada por el CONEVAL, en la que se identifican algunas debilidades del programa relacionadas con la ausencia de un Diagnóstico que le permita valorar su diseño y la limitación de seguimiento y mejora continua de los indicadores en todos sus niveles debido a que son anuales. Una de las recomendaciones de esta evaluación consiste en mejorar la MIR del programa y, para ello, se sugiere establecer metas periódicas a lo largo del año, principalmente a nivel de Componente y Actividad, para que sea posible conocer el avance que tiene el programa en el corto plazo, y adecuar el nivel de Fin de la MIR, tanto en su resumen narrativo como en la definición del indicador, ya que no se permite identificar el alcance del programa ni conocer el desempeño del mismo.

Adicionalmente, la evaluación señala que, dado que el Pp E046, inició operaciones en 2020, no se cuenta con avances de sus indicadores, incluyendo los de Fin y Propósito.





49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

### Justificación

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares.



**50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**No.** El programa no cuenta con evaluaciones de impacto con las características descritas en la pregunta.

**Justificación**

El Pp E012 cuenta con dos evaluaciones externas, mandatadas en el PAE 2018 y PAE 2020: Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018 y Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020, respectivamente. Además, en el PAE 2019 se estableció una Evaluación Integral para analizar la oferta programática a nivel federal orientada a garantizar los derechos sociales. De este ejercicio, se incluyó al Pp E012 en los derechos sociales de seguridad social, salud y trabajo. Sin embargo, estos ejercicios no cumplen con las características de una evaluación de impacto, en la que se compare un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares, se utilice información de al menos dos momentos en el tiempo y que la selección de la muestra utilizada garantice la representatividad de los resultados.

Por su parte, el equipo evaluador considera que, dada la naturaleza del Pp E012 es brindar tres servicios bajo un esquema de demanda por parte de los derechohabientes y la población en general, para contribuir a la obligación legal descrita en la LSS, sobre el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales, no se considera necesario realizar una evaluación de impacto al Pp. .En su lugar, el equipo evaluador considera necesario realizar evaluaciones y estudios que analicen los desafíos que enfrentan las UR para mejorar la entrega de los servicios del programa. Por ejemplo, ejercicios enfocados

en revisar la calidad de los servicios, un análisis costo-eficiencia de la gestión, valoración de las instalaciones e infraestructura y análisis de alternativas para mejorar los sistemas de información, entre otros.



51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

**No.** El Pp E012 no cuenta con evaluaciones para medir su impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a y b de la pregunta anterior.

#### **Justificación**

El Pp E012 no cuenta con evaluaciones de impacto para dar respuesta a esta pregunta, en las que se compare un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares, se utilice información de al menos dos momentos en el tiempo y que la selección de la muestra utilizada garantice la representatividad de los resultados.



ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES

Tabla 1.1. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre el Diseño

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Diseño</b>	El Pp E012 se vincula a los objetivos 2 y 4 del Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024, los cuales están orientados a garantizar el derecho a las prestaciones sociales. Asimismo, el Pp E012 está vinculado con el Eje 2 Política Social del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, 10. Reducir la desigualdad en y entre los países, y 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	4, 5, 6.	Incluir en el diagnóstico del Pp E012 la vinculación con los objetivos del PIIMSS 2020-2024, el PND 2019-2024 y los ODS, así como la justificación que explique de qué manera el Pp aporta al cumplimiento de dichos objetivos superiores.
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Diseño</b>	El documento normativo del Pp E012 es la Ley del Seguro Social (LSS) y en ella se hace mención sobre la totalidad de las actividades y componentes de su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Además, las fichas técnicas de los indicadores del Pp E012 cuentan con información completa de sus características principales: Nombre; Definición; Método de cálculo; Unidad de Medida; Frecuencia de Medición; Línea base; Metas; Comportamiento del indicador.	10, 11	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			



Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Diseño</b>	El Pp E012 identifica su complementariedad principal con el Pp E046 "Servicios deportivos, culturales, turísticos y funerarios" del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), ya que sus objetivos y componentes son similares.	13	
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Diseño</b>	Tanto el diagnóstico vigente, como el diagnóstico actualizado (pendiente de aprobación) del Pp E012 presentan áreas de oportunidad para cumplir con la normatividad vigente establecida en los <i>Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación (Aspectos a considerar)</i> , emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) con el objetivo establecer las características de la estructura del documento, a efecto de apoyar la toma de decisiones en materia presupuestaria y sentar las bases para la orientación a resultados de los programas presupuestarios.	2, 3	Desarrollar el diagnóstico del Pp E012 con base en los <i>Aspectos a considerar</i> , a partir de la identificación de un problema público que refleje el quehacer del Pp E012 con base en los desafíos y retos que ya tienen identificados las UR para otorgar sus servicios y, a partir de ello, desarrollar las secciones "Estado actual del problema"; "evolución del problema"; así como insertar y describir los árboles de problemas y objetivos, conforme a las secciones "árbol de problemas" y "objetivos", en la cual se abunda sobre la situación deseada, a partir del planteamiento de cursos de acción específicos para atender las problemáticas en la entrega de cada uno de los servicios del Pp E012 y sobre la forma en que el Pp E012 se vincula con objetivos superiores (PND; PIIMSS y ODS). Adicionalmente, en la sección de "Cobertura" se puede ampliar sobre la caracterización y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo y detallar las fuentes de información a utilizar y la frecuencia de actualización de las mismas, conforme se ha recomendado en esta ECyR. También, el Pp E012 requiere desarrollar el apartado de "Análisis de alternativas", el cual se sugiere basarlo en una revisión detallada sobre las condiciones actuales de las capacidades instaladas y los recursos disponibles para brindar cada uno de los servicios y, en su caso, plantear alternativas costo-eficientes para asegurar el otorgamiento de estas prestaciones. Finalmente, se recomienda retomar los hallazgos de esta evaluación para



Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
			desarrollar la sección de "diseño del programa", "análisis de similitudes y complementariedades" y "presupuesto".

**Debilidad o Amenaza**

<b>Diseño</b>	En las versiones vigentes de MIR y Diagnóstico, así como en sus propuestas de actualización, las UR del Pp E012 delimitan a la población objetivo por condición de derechohabencia del IMSS, dejando fuera a las personas no derechohabientes que demandan los servicios del programa. Esto discrepa de la operación y lo estipulado en la LSS sobre la obligatoriedad del Instituto de otorgar las prestaciones sociales a la población en general. Las evaluaciones externas han identificado como un área de mejora del Pp E012 la diversidad de poblaciones objetivo en cada uno de los componentes, lo que limita la definición de una estrategia unificada de cobertura y la necesidad de generar nuevas fuentes de información interna que ayude a actualizar los indicadores de los niveles propósito y fin del programa.	7, 16	Se recomienda definir las poblaciones potencial y objetivo del Pp E012 en apego a la realidad normativa y operativa del Pp E012. Por ello, se sugiere definir la primera como: <i>la población de toda la República Mexicana</i> . Para la estimación de la población potencial, se sugieren utilizar los datos del censo para la población mexicana, así como una estimación de las personas usuarias extranjeras que han demandado los servicios del programa, a partir de los datos administrativos históricos de usuarios extranjeros. Y la segunda como: <i>las personas usuarias de los servicios de prestaciones sociales del IMSS</i> . De esta forma, en el diagnóstico, la población objetivo puede cuantificarse y caracterizarse, a partir de la información histórica de los usuarios que han utilizado los tres servicios del Pp E012 (servicios funerarios, cursos y talleres, servicios de balneario, campamento y hospedaje).
---------------	---	-------	--

**Debilidad o Amenaza**

<b>Diseño</b>	El Pp E012 no surge de la identificación de un problema con causas y efectos específicos y por eso resulta de poca utilidad justificarlo a través de una lógica de causa-efecto sustentada por una relación de causalidad entre niveles de objetivos, conforme se sugiere en la conceptualización de la Metodología de Marco Lógico (MML). Por ejemplo: se asumiría que con la entrega de los tres servicios del programa (servicios funerarios, cursos y talleres, servicios de balneario, campamento y hospedaje) se resuelve un problema público en particular o, dicho de otra forma, que se cumple con un Propósito específico, como los que proponen las UR del Pp E012: <i>Mejorar el cuidado preventivo y la promoción de la salud de la población derechohabiente</i> o <i>Los</i>	10	Orientar el objetivo del Pp E012 al cumplimiento normativo de la LSS, relacionado con el otorgamiento de las prestaciones sociales institucionales tanto a los derechohabientes del IMSS como a la población en general, con el fin de adecuar el diseño del Pp a la realidad normativa y operativa del Pp E012. Para ello, se sugiere que el Propósito del Pp E012 sea redactado como: <i>Las personas usuarias acceden a servicios adecuados (o eficientes) de prestaciones sociales institucionales (del IMSS)</i> . Con esta recomendación, se asume que, una vez que se cumpla este objetivo, el Pp E012 podrá contribuir a un Fin (superior de mediano plazo), para el cual se sugiere retomar el objetivo 4 del PIIMSS: <i>Garantizar el derecho a guarderías y a</i>
---------------	---	----	--



	<p><i>derechohabientes del IMSS disminuyen el impacto económico por gastos extraordinarios o no previstos por esparcimiento y servicios funerarios.</i></p>	<p><i>prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo. Tanto las propuestas de Componentes y Actividades se pueden consultar en la propuesta de MIR para el Pp E012 en el Anexo 3bis de esta evaluación.</i></p>
--	---	---

Fuente: Elaboración propia.





**Tabla 1.2. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre la Planeación y Orientación a Resultados**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	Las UR del Pp E012 cuentan con planes de trabajo vigentes, que se hacen de conocimiento de las personas encargadas de operar los servicios que entrega el programa.	15	Identificar los retos que se deben atender para garantizar una adecuada gestión en la entrega de los servicios del Pp E012 e incluir metas e indicadores en los planes de trabajo de las UR que se relacionen con el objetivo del Pp E012, a fin de dar seguimiento a sus avances.
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	Las UR del Pp E012 recolectan información acerca de los servicios que brindan a través de tres sistemas de información independientes. No obstante, los sistemas informáticos de las UR representan un área de oportunidad para recabar información adicional sobre los retos y desafíos que enfrentan para la gestión y entrega adecuada de cada uno de los servicios que ofrecen a la población.	21	Recolectar información sobre los retos y desafíos que ya tienen identificados las UR del Pp E012 en el diagnóstico actualizado (pendiente de aprobación) y sus planes de trabajo (p. ej: lograr un balance financiero de los centros vacacionales y velatorios, limitada calidad de los cursos y talleres que se ofertan, desgaste y subutilización de infraestructura, recursos materiales y tecnológicos limitados, difusión limitada de los servicios, etc.) a fin de atenderlos y hacer eficiente su gestión para cumplir con el mandato legal de la LSS de otorgar prestaciones sociales institucionales.
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	Se cuenta con un Plan Estratégico y Cartera de Proyectos 2019-2024 de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (DPES) del IMSS, que establece proyectos estratégicos asociados al cumplimiento de los actuales componentes del Pp E012. Por ejemplo, plan de activación física y deporte, el Plan Empresas Ampliación y dignificación de	14	Incluir indicadores y metas en el Plan Estratégico y Cartera de Proyectos 2019-2024 de la DPES para medir el avance de cada uno de sus proyectos estratégicos y que permitan, a su vez, verificar cómo se relacionan con el otorgamiento adecuado de los servicios del Pp E012.



Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	centros vacacionales y Auditorio CM SXXI, y el Plan velatorios, que busca lograr la sustentabilidad financiera de los velatorios.		
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	El IMSS no ha institucionalizado el mecanismo interno que llevan a cabo las UR y la Unidad de Evaluación para atender las recomendaciones identificadas en las evaluaciones y analizar la factibilidad para que dichas recomendaciones se conviertan o no en Aspectos Susceptibles de Mejora.	16	Institucionalizar el mecanismo al interior del IMSS, a cargo de la unidad de evaluación del IMSS, mediante el cual se analiza de manera consensuada entre las unidades responsables de los programas presupuestarios y el área de evaluación, la relevancia y factibilidad de los hallazgos y recomendaciones derivadas de las evaluaciones externas (y en su caso, internas) a fin de que se puedan definir Aspectos Susceptibles de Mejora y elaborar un plan de trabajo para su atención. Para ello, se recomienda apegarse al <i>Mecanismo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal</i> , emitido conjuntamente por el CONEVAL y la SHCP.

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 1.3. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre la Cobertura y focalización

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Cobertura y Focalización</b>	NA	23	
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Cobertura y Focalización</b>	No se contó con evidencia de una estrategia de cobertura documentada del Pp E012 que sea acorde con su operación y normatividad. La actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación) señala que la cobertura del Pp E012 abarca todo el territorio, ya que éste se encuentra delimitado en Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada [OOAD]. Sin embargo, esta definición de cobertura presenta un área de mejor al no considerar los servicios del Pp E012 que se ofrecen de acuerdo con la demanda de los usuarios y, está acotado a las capacidades instaladas para su otorgamiento. Tanto los cursos y talleres que se imparten en las UOPSI y en línea, distribuidas de manera heterogénea en todo el territorio del país, como los servicios funerarios que se brindan en los 18 velatorios, ubicados en 15 entidades federativas, están relacionados directamente con los OADD, sin embargo, los servicios de los 4 Centros Vacacionales, ubicados únicamente en 3 estados, no dependen jerárquicamente de estos órganos, sino directamente de la CCVUCT.	23, 24, 25	A partir de los desafíos identificados en la actualización del diagnóstico (pendiente de aprobación), diseñar una estrategia de cobertura orientada a garantizar la entrega adecuada de cada uno de los servicios que ofrece, ampliando la oferta de servicios de acuerdo con las capacidades instaladas y los recursos disponibles en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales (UOPSI), velatorios y centros vacacionales que abarque un horizonte de mediano y largo plazos, en congruencia con la planeación de las UR y el quehacer operativo de los servicios que se entregan mediante Pp E012.

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 1.4. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre la Operación**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Operación</b>	Dada la naturaleza del Pp E012, no hay un procedimiento general para el otorgamiento de sus servicios, sino procedimientos específicos para brindar cada uno de sus componentes: los servicios funerarios, los cursos y talleres y los servicios de balneario, campamento y hospedaje de los centros vacacionales. Estos procedimientos corresponden con las características de la población objetivo, cuentan con mecanismos de verificación, están apegados al documento normativo y coinciden con algunas de las Actividades establecidas en la MIR 2021 del Pp E012.	26, 28, 29, 32, 33	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Operación</b>	Los recursos que se destinan a los programas presupuestarios del IMSS, como es el caso del Pp E012, son generados por ingresos propios del Instituto, de manera que no reciben presupuesto federal para su operación y son las Direcciones Normativas quienes determinan el destino del gasto asociado a las áreas que las conforman.	39	
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Operación</b>	Pese a que es posible calcular un gasto unitario (Gastos totales/población atendida) del Pp E012, este no refleja con precisión los costos operativos del programa para brindar los servicios, toda vez que se trata de tres servicios diferenciados, cada uno con necesidades de gasto distintos.	38	Desglosar el gasto unitario por cada uno de los tres servicios, a fin de identificar cuánto del presupuesto ejercido es destinado para satisfacer la demanda de los usuarios en un periodo determinado de tiempo y, a partir de ello, tomar decisiones para optimizar el uso de los recursos del Pp E012 y estimar los costos requeridos para incrementar la eficiencia de sus servicios y la cobertura de usuarios.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			



Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Operación</b>	Se tiene un limitado funcionamiento y obsolescencia de los sistemas de información mediante los cuales se recaba información de los servicios funerarios y en los centros vacacionales: el Sistema de Administración y Contable de Velatorios (SIACOV) y el Sistema de Administración Hotelero para centros vacacionales IMSS (OFIMÁTICA/SAH). Esto limita el acceso a información oportuna y de calidad para dar seguimiento a la cantidad de usuarios que los demandan y la operación cotidiana en tiempo real.	40	Concretar la renovación del sistema de administración de los velatorios con las características y funciones descritas en la solicitud del servicio de su actualización, y explorar alternativas para actualizar y, en su caso, renovar el sistema de los centros vacacionales (OFIMÁTICA/SAH), a fin de contar con información sistematizada, actualizada y de calidad para dar seguimiento oportuno a la gestión de los servicios otorgados.

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 1.5. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre la Percepción de la Población Atendida

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Percepción de la Población Atendida</b>	El Pp E012 dispone de instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida en los centros vacacionales, velatorios y cursos y talleres sobre envejecimiento activo y capacitación y adiestramiento técnico.	43	
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Percepción de la Población Atendida</b>	El Pp E012 carece de encuestas de satisfacción de los cursos y talleres de desarrollo cultural, cultura física y deporte y promoción de la salud (adicional a la de envejecimiento activo).	43	Diseñar un instrumento para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los cursos (que siguen una guía didáctica particular) y otro instrumento para los talleres (que siguen un manual de práctica y no tienen un costo) para sus diversas temáticas (promoción de la salud, desarrollo cultural, cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico), con el fin de identificar áreas de oportunidad y fortalecer su gestión. Se sugiere que sea un instrumento específico para cursos y uno para talleres, pero que cuente con módulos específicos por temática.

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 1.6. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones sobre la Medición de Resultados**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Medición de resultados</b>	NA		
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Medición de resultados</b>	El Pp E012 cuenta con una MIR con objetivos definidos para los niveles de Fin y Propósito que no reflejan el quehacer operativo y normativo del programa, ya que estos están orientados a una población particular que difiere de lo establecido en la LSS. En este sentido, el Pp E012 carece de avances sobre los indicadores de resultados porque la fuente de información se publica con temporalidad bienal y los indicadores están orientados a características de vulnerabilidad y pobreza. Aunado a ello, se señaló que las razones de no reportar avances en esos indicadores fueron que recientemente se identificó la necesidad de su actualización y que las UR enfrentan la dificultad de generar nuevas fuentes de información interna que los midan.	44, 45	Valorar la factibilidad y utilidad de diseñar y solicitar la aprobación de una Ficha de Indicadores del Desempeño (FID), como instrumento de seguimiento al desempeño del Pp, que contemple indicadores de gestión que reflejen el quehacer operativo de las áreas para la entrega adecuada de los tres servicios y la alineación a, por lo menos, un indicador estratégico del PIIMSS o del PND vigente. De esta forma, se daría seguimiento a indicadores de gestión que midan la entrega adecuada de los tres servicios del Pp E012, sin asumir que su entrega, por sí sola, resuelve un problema público para un grupo de población específico, como se asume en la Metodología del Marco Lógico.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>Medición de resultados</b>	El Pp E012 no cuenta con evaluaciones externas que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa ni con evaluaciones de impacto. Sin embargo, dado que el Pp no surge de la identificación de un problema público que afecte a un grupo específico de la población, sino que tiene el objetivo de cumplir con el mandato legal de la LSS de otorgar prestaciones sociales institucionales a los derechohabientes y la población en general, es recomendable explorar otros ejercicios de evaluación que sean más adecuados a la naturaleza normativa y operativa del Pp.	46, 47, 48, 49, 50, 51	Analizar la viabilidad de realizar ejercicios de evaluación que valoren los procesos de gestión interna de las UR dirigidos a la entrega adecuada de los servicios y, con ello, se atiendan los desafíos ya identificados por las UR. Por ejemplo, evaluar la calidad y diversidad de los cursos y talleres, evaluar la costo-eficiencia de los centros vacacionales y velatorios, y valorar alternativas para actualizar o renovar los sistemas de información que utilizan las UR del Pp E012.

Fuente: Elaboración propia.



**Tabla 1.7. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones Generales de la evaluación**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>General</b>	Los servicios del Pp E012 tienen presencia diferenciada en el país: los servicios funerarios brindados en los velatorios en 15 entidades federativas; los centros vacacionales que ofrecen servicios de balneario, campamento y hospedaje en 3 entidades federativas; y los cursos y talleres son impartidos en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales (UOPSI) a nivel nacional, de manera presencial y en línea. Lo anterior permite garantizar el acceso a una diversidad de usuarios a los servicios que entrega el Pp E012, tanto derechohabientes del IMSS como población en general que contribuye al cumplimiento del mandato legal de la LSS sobre el otorgamiento de prestaciones sociales institucionales.	9	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>General</b>	El Pp E012 cuenta con tres procedimientos documentados específicos para el otorgamiento de cada uno de sus servicios (los servicios funerarios, los cursos y talleres y los servicios de balneario, campamento y hospedaje de los centros vacacionales) que corresponden a la naturaleza normativa y operativa del Pp. Estos procedimientos atienden las solicitudes de los diversos usuarios del Pp E012, cuentan con mecanismos de verificación, están fundamentados en su documento normativo y coinciden con algunas de las Actividades establecidas en la MIR 2021 del Pp.	26, 28, 29, 32, 33	
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>General</b>	El IMSS realiza acciones para evaluar el desempeño de sus programas presupuestarios, a pesar de no estar obligado conforme con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, toda vez que los recursos que ejerce son propios y no de origen federal; lo que denota el esfuerzo del Instituto por implementar la cultura de la evaluación para orientar sus	39	En el marco de la evaluación del desempeño para la mejora de los programas presupuestarios y el logro de resultados, se sugiere que en el futuro, se definan evaluaciones específicas que sean de mayor utilidad para mejorar el diseño y operación de los programas presupuestarios,





Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	programas presupuestarios a mejorar su desempeño y al logro de resultados, como es el caso del Pp E012.		de conformidad con la naturaleza y realidad operativa de estos.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
<b>General</b>	El Pp E012 es una acción federal de desarrollo social que surge para dar cumplimiento al mandato de la Ley del Seguro Social sobre el otorgamiento de prestaciones sociales institucionales a la población en general y no de la identificación de un problema social con causas y efectos específicos, por lo cual se dificulta justificarlo a través de una lógica de causa-efecto conforme se sugiere en la conceptualización de la Metodología de Marco Lógico (MML). Esto ha generado que la Matriz de Indicadores para Resultados resulte incongruente con el quehacer operativo y normativo del Pp E012, especialmente en los niveles de Fin y Propósito, dificultando con ello emplear este instrumento para orientar sus resultados y medir su desempeño.	10, 44, 45	Valorar la factibilidad y utilidad de diseñar y solicitar la aprobación de una Ficha de Indicadores del Desempeño (FID), como instrumento de seguimiento al desempeño del Pp, que contemple indicadores de gestión que reflejen el quehacer operativo de las áreas para la entrega adecuada de los tres servicios y la alineación a, por lo menos, un indicador estratégico del PIIMSS o del PND vigente. De esta forma, se daría seguimiento a indicadores de gestión que midan la entrega adecuada de los tres servicios del Pp E012, sin asumir que su entrega, por sí sola, resuelve un problema público para un grupo de población específico, como se asume en la MML.

Fuente: Elaboración propia.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



## COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS

No Aplica. El Pp E012 no cuenta con evaluaciones de consistencia y resultados previas.



## CONCLUSIONES

El Pp E012 es una Acción Federal de Desarrollo Social de acuerdo con el Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social 2020, que surge en primera instancia para dar cumplimiento al mandato del artículo 209 de la LSS de otorgar prestaciones sociales institucionales y, por lo tanto, no es un programa que entregue subsidios, apoyos o transferencias a un grupo de población específico. En consecuencia, varios de los aspectos valorados en la presente ECyR, conforme a los Términos de Referencia del CONEVAL, no le son aplicables. Sin embargo, en la medida de lo posible, se consideraron y valoraron aspectos equiparables de conformidad con la naturaleza del Pp E012, a fin de que puedan aportar al proceso de redefinición de los instrumentos de diseño del programa (diagnóstico y MIR, principalmente).

Cabe precisar que, toda vez que el Pp E012 inicialmente se creó para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la LSS y que, posteriormente, se ha buscado que su diseño se apegue a los elementos establecidos en la Metodología del Marco Lógico y en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, se puede observar que las principales fortalezas se encuentran en el tema de operación y, parcialmente, en la percepción de la población atendida. Por ejemplo, el Pp E012 cuenta con procedimientos específicos para otorgar sus diversos servicios, con mecanismos de verificación y fundamentados en su documento normativo. Mientras que las principales áreas de oportunidad identificadas en la presente evaluación están concentradas en los temas de diseño, orientación a resultados, cobertura y resultados (medidos a través de evaluaciones). Por ejemplo, la medición de los avances del Pp E012 a través de su objetivo de Propósito y sus respectivos indicadores ha sido limitada, ya que no reflejan el quehacer operativo y normativo del Pp y porque están orientados a una población particular que difiere de lo establecido en la LSS. En este sentido, no se cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo o los usuarios de sus servicios.

En consecuencia, como parte de la evaluación, las propuestas de mejora más relevantes derivadas del análisis de la presente ECyR se enfocan en la: definición del problema y de las poblaciones potencial y objetivo; actualización del diagnóstico con base en las necesidades reales del Pp E012 y diseño de una estrategia de cobertura con base en su

dinámica operativa; y ajustes a la lógica vertical y horizontal de la MIR, apegados en la medida de lo posible a la MML, a la Guía MIR, y a los Lineamientos ISD 2021 de la SHCP, pero siempre considerando en primer plano, la naturaleza y realidad operativa del Pp E012, y buscando que sea de utilidad la información valorada.

Finalmente, cabe señalar que la presente ECyR del Pp E012 denota el esfuerzo del IMSS por orientar sus programas presupuestarios al desempeño y la cultura de la evaluación, al no estar obligado a la evaluación del desempeño en términos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), debido a que el Instituto opera exclusivamente con recursos propios sin ejercer recursos federales.

No obstante lo anterior, dada la naturaleza del Pp E012, se sugiere que en el futuro se planteen evaluaciones de mayor utilidad para mejorar su diseño y gestión operativa, por ejemplo, a través de ejercicios que valoren los procesos de gestión interna de las UR dirigidos a la entrega adecuada de los servicios, ya sea analizando la viabilidad financiera de los centros vacacionales y velatorios; valorando la calidad de los tres servicios, así como alternativas para actualizar o renovar los sistemas de información, entre otros.

**Tabla 2. “Valoración Final del programa”**

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales  
**Modalidad:** E “Prestación de Servicios Públicos”  
**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)  
**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2021

Tema	Nivel	Justificación
<b>Diseño</b>	2.38	Diagnóstico y MIR no relacionados con la realidad operativa y normativa del Pp E012
<b>Planeación y Orientación a Resultados</b>	1.75	Fortalecer el plan estratégico y los planes de trabajo de mediante definición de metas e indicadores para seguimiento
<b>Cobertura y Focalización</b>	0.0	No cuenta con una estrategia de cobertura documentada que refleje el quehacer del Pp E012.
<b>Operación</b>	2.63	Los procedimientos para otorgar servicios oficiales están estandarizados y son conocidos por los operadores.
<b>Percepción de la Población Atendida</b>	2.0	Instrumentos disponibles para medir satisfacción de usuarios, aunque no son representativos.
<b>Resultados</b>	0.20	No hay resultados positivos a nivel de Fin y Propósito. No cuenta con evaluaciones de resultados e impacto.



Tema	Nivel	Justificación
<b>Valoración Final<sup>1</sup></b>	<b>1.49</b>	El Pp E012 tiene áreas de oportunidad en su diseño, cobertura y resultados.
<b>Promedio general<sup>2</sup></b>	<b>1.85</b>	

1/ Corresponde al nivel promedio del total de temas.

2/ Corresponde al promedio del total de preguntas valoradas cuantitativamente; de manera que se le otorga el mismo valor a cada pregunta y, por la otra, da más peso a los temas más relevantes para medir consistencia y resultados (diseño del programa, planeación y orientación a resultados, operación y la medición de resultados.)

Fuente: Elaboración propia.



FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN

Tabla 3. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

Categoría	Rubro
<b>Nombre de la instancia evaluadora</b>	Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada S.C. (IDEA Consultores).
<b>Nombre de la coordinadora de la evaluación</b>	Aleida Salguero Galdeano.
<b>Nombre de los principales colaboradores</b>	María Eugenia Serrano Diez. Alan López Fabián. Adán Osiris Ángel Hernández.
<b>Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)</b>	Coordinación Técnica Programática y de Evaluación del Desempeño
<b>Integrantes de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)</b>	Lic. Edgar Peña Chávez Lic. María del Carmen Cabrera Bolaños Lic. Misael Martínez Alférez
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora</b>	Licitación Pública Nacional.
<b>Costo total de la evaluación</b>	\$1,090,400 pesos (IVA incluido)
<b>Fuente de financiamiento</b>	Recursos propios.

Fuente: Elaboración propia.



## BIBLIOGRAFÍA

- Base de datos (s/a). *11-Prestaciones Sociales*. Recuperada de la Carpeta 6 *Poblaciones potencial y objetivo*.
- CEPAL. (2005). *Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública*. Obtenido de <https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/Bibliograf%C3%ADa%20sobre%20la%20Metodolog%C3%ADa%20de%20Marco%20L%C3%B3gico/1327.pdf>
- CONEVAL (2018). *Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018*. Pp E012 *Prestaciones Sociales*.
- CONEVAL (2019). *Evaluación integral de los programas federales vinculados al derecho a la salud 2018-2019*.
- CONEVAL (2019). *Evaluación integral de los programas federales vinculados al derecho a la seguridad social 2018-2019*.
- CONEVAL (2019). *Evaluación integral de los programas federales vinculados al derecho al trabajo 2018-2019*.
- CONEVAL (2020). *Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020*. Pp E012 *Prestaciones Sociales*.
- CONEVAL (2020). *Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 de los Programas y las Acciones Federales de Desarrollo Social*. México. Disponible en [https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/FIMyE\\_19-20.pdf](https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/FIMyE_19-20.pdf)
- CONEVAL. (2020). *Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo*. Ciudad de México.
- CONEVAL (2021). Minuta de trabajo de la Asesoría Técnica para el programa E012 – Prestaciones Sociales del IMSS. 17 de septiembre, 2021.
- Coordinación de Bienestar (s/a). *Manual para el uso del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI) 3130-022-004*. IMSS.
- Coordinación de Bienestar Social (2021). *Programa de Trabajo 2021 – 2022*. IMSS.
- Coordinación de Bienestar Social y Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (2021). *Actualización del Diagnóstico del Programa Presupuestario E012 “Prestaciones Sociales”*. IMSS.
- Coordinación de Bienestar Social y Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (2019). *Diagnóstico del Programa Presupuestario E012 “Prestaciones Sociales”*. IMSS.
- Coordinación de Bienestar Social y Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (2020). *Posición Institucional del Programa E012 “Prestaciones Sociales” Ficha de Monitoreo y Evaluación 2019-2020*.
- Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (2021). *Programa de Trabajo 2021*. IMSS.
- Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas (s/a). *Anexo 8 “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”*. IMSS



- Coordinación de Presupuesto e Información Programática del IMSS (2021). *Documento Excel con el Presupuesto desglosado 2019-2021. Programa presupuestario E012.*
- Coordinación del Bienestar (s/a). *Manual para el uso del Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI) 3130-022-004.* IMSS.
- Cuenta Pública 2019. *Avance en los Indicadores del Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales.*
- Cuenta Pública 2020. *Avance en los Indicadores del Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales.*
- Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (2020) *Plan Estratégico y Cartera de Inversiones 2019-2024 de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales.* IMSS.
- División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos (s/a). *Levantamiento y manejo de "Encuesta de Servicio" para los Centros Vacacionales.* IMSS.
- DOF (2021). *Ley del Seguro Social.*
- *Entrevista con funcionarios del IMSS del área de evaluación y de las UR encargados de la operación del Pp E012 "Prestaciones Sociales". 11 de noviembre, 2021.*
- Fichas de indicadores MIR 2020. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales.*
- Fichas de indicadores MIR 2021. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales.*
- Guía para el diseño de la MIR. Disponible en:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia\\_MIR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf)
- ILPES. (Octubre de 2004). *Boletín 15.* Obtenido de  
<https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/Bibliograf%C3%ADa%20sobre%20la%20Metodolog%C3%ADa%20de%20Marco%20L%C3%B3gico/1323.pdf>
- IMSS (2010). *Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y de los Centros Vacacionales del IMSS.*
- IMSS (2010). *Procedimiento Operativo de la Unidad de Congresos "Centro Cultural para los Trabajadores Dr. Ignacio Morones Prieto" y de los Centros Vacacionales del IMSS.*
- IMSS (2013). *Procedimiento de educación para la Salud por Grupo Etario.*
- IMSS (2014). *Procedimiento para desarrollar los servicios de envejecimiento activo.*
- IMSS (2016). *Procedimiento para la planeación, promoción, ejecución y seguimiento del Programa de Atención a la Salud (PASS).*
- IMSS (2019). *Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS.*
- IMSS (2020). *Procedimiento para el otorgamiento, evaluación y seguimiento a la capacitación y adiestramiento técnico presencial.*
- IMSS (2020). *Procedimiento para la inscripción a cursos y talleres de Prestaciones Sociales Institucionales.*





- IMSS (2021). “Poblaciones 2020 y 2021\_DGPyP”
- IMSS (2021). *Marco Normativo*. Disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/marco-normativo>
- IMSS (2021). *Programa Presupuestario (Pp E012) “Prestaciones sociales”*. Disponible en <https://www.imss.gob.mx/transparencia/programas-presupuestarios/ppe012>
- IMSS (2021). *Solicitud de Servicio del Negocio del servicio denominado Sistema Integral de Velatorios IMSS (SIVIMSS)*.
- IMSS 2021. *Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la Situación Financiera y los Riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2020-2021*.
- Matriz de Indicadores para Resultados 2020. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales*.
- Matriz de Indicadores para Resultados 2021. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales*.
- Matriz de Indicadores para Resultados 2021. *Programa Presupuestario E004 Capacitación para Incrementar la Productividad*. Disponible en <http://sistemas.coneval.org.mx/SIMEPS/MIR.aspx?pldMatriz=21000248&pCiclo=2021&pRamo=14&siglas=STPS&nombre=Capacitaci%C3%B3n%20para%20Incrementar%20la%20Productividad&t=b>
- Reporte de avance de los Indicadores de Desempeño. Primer trimestre 2021. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales*.
- Reporte de avance de los Indicadores de Desempeño. Segundo trimestre 2021. *Programa Presupuestario E012 Prestaciones Sociales*.
- SHCP (2015). *Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2016*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/23986/1\\_Estructura\\_programatica\\_2016.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/23986/1_Estructura_programatica_2016.pdf)
- SHCP (2021). *Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP)*.
- SHCP y CONEVAL (2019). *Aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios*.
- SHCP, 2021. *Lineamientos ISD 2021*. Disponibles en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/lineamientos-para-el-proceso-de-seguimiento-y-modificacion-extemporanea-de-los-isd-de-los-pp-para-el-ejercicio-fiscal-2021>

## SIGLAS

ASM: Aspectos Susceptibles de Mejora

CBS: Coordinación de Bienestar Social del IMSS

CCVUCT: Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas del IMSS

CONADE: Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

CSS: Centros de Seguridad Social

CURP: Clave Única de Registro de Población

DCVUC: División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

DOF: Diario Oficial de la Federación

DPES: Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

ECyR: Evaluación de Consistencia y Resultados

ENIGH: Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares

FIBESO: Fideicomiso de Beneficios Sociales

FID: Ficha de Indicador del Desempeño

FIDEIMSS Deporte: Fideicomiso para el desarrollo del deporte

FIMyE: Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación

FMyE: Ficha de Monitoreo y Evaluación

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social

INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

ISSSTE: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

LGEPFAPF: Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal

LSS: Ley del Seguro Social (LSS)

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados

MML: Metodología de Marco Lógico

NSS: Número de Seguridad Social

ODEIMSS: Órgano Deportivo del IMSS

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OFIMÁTICA/SAH: Sistema de Administración Hotelero para Centros vacacionales IMSS

Monte Líbano 1110

Lomas de Chapultepec C.P. 11000

México D.F. 52 02 02 82

correo@ideaconsultores.com

www.ideaconsultores.com



GOBIERNO DE  
MÉXICO



OIC: Órgano Interno de Control

OOAD: Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del IMSS

OTC: Oficina de Turismo y Convenciones

PAE: el Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal

PIIMSS: Programa Institucional del IMSS

PIPP: Proceso Integral de Programación y Presupuesto

PND: Plan Nacional de Desarrollo

Pp: Programa presupuestario

RFC: Registro Federal de Contribuyentes

SED: Sistema de Evaluación del Desempeño

SEP: Secretaría de Educación Pública

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

SIACOV: Sistema de Administración y Contable de Velatorios

SIPSI: Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales,

SIVIMSS: Sistema Integral de Velatorios IMSS

TdR: Términos de Referencia

UOPSI: Unidad Operativa de Prestaciones Sociales Institucionales

UR: Unidad Responsable

## ANEXOS

### ANEXO 1 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO”

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E “Prestación de Servicios Públicos”

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

148

El Pp E012 cuenta con un diagnóstico vigente y otro actualizado que aún no está aprobado. En ambos documentos se definen las poblaciones conforme a lo siguiente:

#### **Diagnóstico vigente:**

Población potencial: “los individuos en situación de pobreza o en vulnerabilidad por ingresos o en vulnerabilidad por carencias”

Población objetivo: “las personas que tienen acceso a seguridad social y acceso a servicios de salud a través de su afiliación al IMSS, siempre que presenten alguna carencia social y/o estén por debajo de la línea de ingreso”.

La metodología para su cuantificación se realiza con base en las estimaciones de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) que el INEGI publica de manera bienal. Sin embargo, no hay evidencia de que el programa haya actualizado la información, ya que la última edición de la encuesta se publicó en julio de 2021 con datos de 2020, pero los datos no han sido actualizados en los documentos oficiales del programa.

#### **Diagnóstico actualizado (pendiente de aprobación):**

Población potencial: “es toda la que hay dentro de la República Mexicana”

Población objetivo: “la población derechohabiente del Instituto, misma que ha tenido un comportamiento, a lo largo del tiempo, de una TCMA del 2.59%, durante el período 1997-2020”.

El Pp E012 no detalla la metodología para la cuantificación de las poblaciones en el diagnóstico actualizado, únicamente se señala que se actualizarán de forma anual.

## ANEXO 2 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS”

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E “Prestación de Servicios Públicos”

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

El Pp E012 no brinda apoyos o subsidios a una población en particular, sino que entrega tres servicios diferentes, abiertos a la población en general y a cambio de un pago de una cuota de recuperación. De manera que el Pp E012 no opera con un criterio de focalización o elegibilidad que corresponda a una población específica con características socioeconómicas definidas, por lo tanto, los datos recabados por las UR refieren principalmente al tipo de servicios otorgados y sus características generales. La información recabada por las UR refiere principalmente al tipo de servicios otorgados. Estos datos se obtienen mediante tres sistemas independientes:

1. Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI): Es una herramienta informática, diseñada en el año 2012 por la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS (DIDT), con el objetivo de administrar los procesos sustantivos de la Coordinación de Bienestar Social y, en específico, los datos sobre cursos y talleres del Pp E012.
2. Sistema de Administración y Contable de Velatorios (SIACOV): Es una herramienta tecnológica para los 18 Velatorios distribuidos en 15 estados de la República Mexicana que opera las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta desarrollada en Visual Basic 5, con bases de datos en Access, teniendo 18 bases descentralizadas una por cada velatorio
3. Sistema de Administración Hotelero para Centros vacacionales IMSS (OFIMÁTICA/SAH): es una herramienta informática que opera en los Centros Vacacionales del IMSS Oaxtepec en Morelos (CVO), Atlixco Metepec en Puebla (CVAM), La Trinidad (CVT) y Malintzi (CVM) en Tlaxcala, el cual está integrado por diversos módulos que permiten llevar a cabo la gestión de información operativa, administrativa y financiera de las unidades operativas.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Únicamente el SIPSI cuenta con un Manual en el que se describen las funcionalidades del sistema; no obstante, para el SIACOV y OFIMAFTICA, no se cuenta con documentos que especifiquen el procedimiento de uso o un manual de funcionamiento de los sistemas SIACOV y OFIMÁTICA/SAH.



ANEXO 3. "MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel	Resumen narrativo 2020 y 2021
<b>Fin</b>	Contribuir al bienestar social e igualdad mediante la mejora en el bienestar social de las personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS.
<b>Propósito</b>	Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS mejoran su bienestar social
<b>Componentes</b>	C1. Cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico, promoción de la salud, cultura física y deporte y desarrollo cultural otorgados
	C2 Centros Vacacionales que propician actividades de esparcimiento (recreación, deporte e integración) visitados
	C3 Servicios funerarios prestados
<b>Actividades</b>	C1.A1 Programar cursos y talleres de Cultura Física y Deporte
	C1.A2 Programar cursos y talleres de desarrollo cultural
	C1.A3 Programar cursos y talleres de promoción a la salud
	C1.A4 Programar cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico
	C1.A5 Programar cursos y talleres de bienestar social
	C2.A1 Promoción de servicios de los Centros Vacacionales IMSS
	C3.A1 Promoción y difusión de servicios funerarios
	C3.A2 Supervisión de Velatorios

Fuente: MIR 2020 y 2021 - Pp E012



ANEXO 3 BIS. "MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales  
**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"  
**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)  
**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel	Resumen narrativo	Indicadores sugeridos	Método de cálculo sugerido	Fundamento
Fin	Contribuir a garantizar el derecho a guarderías y a prestaciones sociales, deportivas, culturales y económicas; e impulsar la promoción de la salud y tutela de la salud en el trabajo	Variación porcentual anual de las personas (población asegurada y no asegurada) beneficiarias de algunas de las prestaciones económicas, sociales y servicios de salud laboral que otorga el IMSS.	(Número de personas (población asegurada y no asegurada) beneficiarias de algunas de las prestaciones económicas, sociales y servicios de salud laboral que otorga el IMSS en el año t/ Número de personas (población asegurada y no asegurada) beneficiarias de algunas de las prestaciones económicas, sociales y servicios de salud laboral que otorga el IMSS en el año t-1)*100	PIIMSS, Objetivo 4.
Propósito	Las personas usuarias acceden a servicios eficientes/adequados de prestaciones sociales institucionales/del IMSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Porcentaje de usuarios que utilizan los servicios de los centros vacacionales respecto a su capacidad instalada.</li> <li>2) Porcentaje de usuarios que contratan los servicios de los velatorios respecto a su capacidad instalada.</li> <li>3) Porcentaje de usuarios que asisten a los cursos y talleres respecto a su capacidad instalada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) (Usuarios que utilizan los servicios de los centros vacacionales en el periodo n / Capacidad máxima de usuarios que pueden utilizar los servicios de los centros vacacionales en el periodo n)*100</li> <li>2) (Usuarios que contratan los servicios de velatorios en el periodo n / Capacidad máxima de usuarios que pueden utilizar los servicios de los velatorios en el periodo n)*100</li> <li>3) (Usuarios que asisten a los cursos y talleres en el periodo n / Capacidad máxima de usuarios que pueden asistir a los cursos y talleres en el periodo n)*100</li> </ol>	LSS, artículo 210
Componentes	<p><b>NIVEL COMPONENTE.</b>  Adicionalmente a los indicadores con los que ya cuenta la MIR del Pp E012 a nivel de Componente, se recomienda construir indicadores que den seguimiento a la solución de problemáticas comunes. En esta propuesta se presentan algunos ejemplos de indicadores, los cuales se pone a consideración de las unidades responsables para elegir o construir los que consideren pertinentes para asegurar la entrega adecuada/eficiente de los servicios.</p>			





<p>C1. Cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico, promoción de la salud, cultura física y deporte y desarrollo cultural impartidos</p>	<p>1.1.1) Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte realizados respecto al periodo anterior  1.1.2) Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico respecto al periodo anterior  1.1.3) Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de desarrollo cultural realizados respecto al periodo anterior  1.1.4) Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior  1.2) Promedio de satisfacción de los usuarios a los que se les otorga el servicio  1.3) Variación porcentual de acciones de promoción y difusión del servicio  1.4) Porcentaje de mejoramiento de la infraestructura física donde se entregan los servicios  1.5) Porcentaje de instructores capacitados que imparten los cursos y talleres</p>	<p>1.1.1) [( Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico en el periodo n / Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico en el periodo anterior)-1]*100  1.1.2)[( Usuarios de cursos y talleres de promoción de la salud en el periodo n / Usuarios de cursos y talleres de promoción de la salud en el periodo anterior)-1]*100  1.1.3)[( Usuarios de cursos y talleres de cultura y deporte en el periodo n / Usuarios de cursos y talleres de cultura y deporte en el periodo anterior)-1]*100  1.1.4)[( Usuarios de desarrollo cultural en el periodo n / Usuarios de desarrollo cultural en el periodo anterior)-1]*100  1.2) (Suma de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas / Total de encuestas de satisfacción realizadas)  1.3) (Número de acciones de promoción y difusión del servicio realizadas en el periodo n / Número de acciones de promoción y difusión del servicio programadas en el periodo n-1)*100  1.4) (Número de proyectos de remodelación/adquisición concluidos en el periodo n/Número de proyectos de remodelación/adquisición planeados en el periodo n)*100  1.5) (Número de instructores que asistieron a cursos de capacitación en el periodo n/Número total de instructores contratados en el periodo n)*100</p>	<p>MIR actual con sugerencias del CONEVAL; Diagnóstico actualizado (en proceso de aprobación).</p>
<p>C2 Centros Vacacionales que propician actividades de esparcimiento (recreación, deporte e integración) otorgados</p>	<p>2.1) Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento  2.2) Promedio de satisfacción de los usuarios a los que se les otorga el servicio  2.3) Variación porcentual de acciones de promoción y difusión del servicio  2.4) Porcentaje de mejoramiento de la infraestructura física donde se entregan los servicios  2.5) Tasa de variación del balance financiero de los Centros Vacacionales</p>	<p>2.1) [(Número de usuarios atendidos al trimestre n del año t / Número de usuarios atendidos al trimestre n del año t-1)-1] * 100  2.2) (Suma de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas / Total de encuestas de satisfacción realizadas)  2.3) (Número de acciones de promoción y difusión del servicio realizadas en el periodo n / Número de acciones de promoción y difusión del servicio programadas en el periodo n-1)*100  2.4) (Número de proyectos de remodelación/adquisición concluidos en el periodo n/Número de proyectos de remodelación/adquisición planeados en el periodo n)*100  2.5) [(Estado de resultados (Ingresos - Gastos) de los Centros Vacacionales en el periodo n/Estado de resultados (Ingresos - Gastos) de los Centros Vacacionales en el periodo n-1)-1]*100</p>	
<p>C3 Servicios funerarios prestados</p>	<p>3.1) Variación porcentual de personas finadas respecto al mismo periodo del año anterior  3.2) Promedio de satisfacción de los servicios funerarios otorgados en los velatorios IMSS  3.3) Variación porcentual de pláticas de promoción y difusión de velatorios  3.4) Porcentaje de mejoramiento de la infraestructura física donde se entregan los servicios  3.5) Tasa de variación del balance financiero de los Velatorios IMSS</p>	<p>3.1) [(Número de finados atendidos al trimestre n del año t / Número de servicios contratados al trimestre n del año t-1)-1] * 100  3.2) (Suma de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas / Total de encuestas de satisfacción realizadas)  3.3) (Número de pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t /Número pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t-1) -1] * 100  3.4) (Número de proyectos de remodelación/adquisición concluidos en el periodo n/Número de proyectos de remodelación/adquisición planeados en el periodo n)*100  3.5) [(Estado de resultados (Ingresos - Gastos) de los Velatorios IMSS en el periodo n/Estado de resultados (Ingresos - Gastos) de los Velatorios IMSS en el periodo n-1)-1]*100</p>	

<b>NIVEL ACTIVIDAD.</b>			
Se proponen indicadores adicionales a los que ya cuenta la MIR del Pp E012 a nivel de Actividades, los cuales se alinean a los indicadores de Componente sugeridos. Por ello, en esta propuesta se presentan algunos ejemplos de indicadores, los cuales se pone a consideración de las unidades responsables para elegir o construir los que consideren pertinentes para asegurar que se de seguimiento a las actividades necesarias para generar los componentes.			
<b>Actividades</b>	C1.A1 Programación de cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	Porcentaje de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte Programadas)*100
	C1.A2 Programación de cursos y talleres de desarrollo cultural	Porcentaje de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo cultural	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural Programadas)*100
	C1.A3 Programación de cursos y talleres de promoción a la salud	Porcentaje de personas inscritas a cursos y talleres de promoción a la salud	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud Programadas)*100
	C1.A4 Levantamiento de encuestas de satisfacción	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto de las definidas en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra	(Número de encuestas aplicadas/número de encuestas estimadas a aplicar en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra)*100
	C1.A5 Programación de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	Porcentaje de personas inscritas a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico Programadas)*100
	C1.A6 Promoción y difusión de los cursos y talleres	Porcentaje de necesidades de acciones de difusión y promoción de los servicios programadas	(Número de acciones de difusión y promoción de los servicios programadas/Número de necesidades de difusión y promoción de los servicios identificados)*100
	C1.A7 Autorización de proyectos de remodelación/adquisición	Porcentaje de acciones de mejoramiento de infraestructura física autorizadas	(Número de proyectos de remodelación/adquisición autorizados/Número de proyectos de remodelación/adquisición identificados)*100
	C1.A8 Programación de capacitaciones a instructores	Porcentaje de capacitaciones impartidas a los capacitadores	(No. de capacitaciones otorgadas a los capacitadores/No. de capacitaciones programadas)*100
	C2.A1 Promoción de servicios de los Centros Vacacionales IMSS	Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	(Número de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas de CV en el periodo n / Número total de usuarios en los CV en el periodo n)*100
		Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	(Número de personas usuarias que reportaron enterarse del CV a través de Internet en la encuesta de salida en el periodo n/ Número total de personas que contestaron la encuesta al visitar los CV en el periodo n) *100
	C2.A2 Levantamiento de encuestas de satisfacción	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto de las definidas en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra	(Número de encuestas aplicadas/número de encuestas estimadas a aplicar en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra)*100
	C2.A3 Autorización de proyectos de remodelación/adquisición	Porcentaje de acciones de mejoramiento de infraestructura física autorizadas	(Número de proyectos de remodelación/adquisición autorizados/Número de proyectos de remodelación/adquisición identificados)*100
	C2.A4 Aplicación de las cuotas de recuperación en los Centros Vacacionales	Tasa de variación de las cuotas de recuperación en los Centros Vacacionales	(((Ingreso promedio de los Centros Vacacionales en el periodo n / Ingreso promedio de los Centros Vacacionales en el periodo n-1) -1) * 100
	C3.A1 Levantamiento de encuestas de satisfacción	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto de las definidas en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra	(Número de encuestas aplicadas/número de encuestas estimadas a aplicar en el diseño metodológico del levantamiento de la muestra)*100
	C3.A2 Promoción y difusión de servicios funerarios	Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	[(Número de pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas en el periodo n / Número pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas en el periodo n-1) -1] * 100
	C3.A3 Autorización de proyectos de remodelación/adquisición	Porcentaje de acciones de mejoramiento de infraestructura física autorizadas	(Número de proyectos de remodelación/adquisición autorizados/Número de proyectos de remodelación/adquisición identificados)*100

Diagnóstico actualizado (en proceso de aprobación); Cartera de Proyectos DPES



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



C3.A4 Aplicación de las cuotas de recuperación en los Centros Vacacionales	Tasa de variación de los ingresos en los Velatorios del IMSS	$\left(\frac{\text{Ingreso promedio en los Velatorios IMSS en el periodo } n}{\text{Ingreso promedio en los Velatorios IMSS en el periodo } n-1} - 1\right) * 100$
C3.A5 Supervisión de Velatorios	Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	$\left(\frac{\text{Número de visitas de supervisión realizadas en el periodo } n}{\text{Número de visitas de supervisión programadas en el periodo } n}\right) * 100$

Fuente: Elaboración propia de IDEA Consultores.



ANEXO 4. "INDICADORES" 2020

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales  
**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"  
**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)  
**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin	F.1 Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS.	(Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS en el año t / Personas en situación de pobreza o vulnerabilidad en el año t) * 100	SI	NO	SI	SI	NO	SI	Porcentaje de la población	Bienal	31.27	30.16	Descendente
Propósito	P.1 Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS	(Calificación de satisfacción con la vida declarada por afiliados IMSS en el año t / Calificación de satisfacción con la vida declarada por NO afiliados IMSS en el año t) - 1 * 100	SI	NO	SI	NO	NO	SI	Variación porcentual	Bienal	4.25	5.42	Ascendente
	P.2 Índice de prestaciones sociales (IPS)	IPS = [(Porcentaje obtenido en el Nivel Integral de Conservación en los Centros Vacacionales en el año t) + (Porcentaje de satisfacción de los servicios otorgados en los Velatorios IMSS-FIBESO en el año t) + (Porcentaje de cursos y talleres impartidos respecto los planeados en el año t)] / 3	NO	NO	SI	SI	SI	SI	Índice	Anual	92.9	94	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Componentes	C1.1 Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior	$[(\text{Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento, promoción de la salud, cultura y deporte y desarrollo cultural en el periodo } / \text{Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento, promoción de la salud, cultura y deporte y desarrollo cultural en el periodo anterior}) - 1] * 100$	SI	NO	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Trimestral	104	Marzo: -4.78; Junio: -3.46; Septiembre: -7.94; Diciembre: -10.75	Ascendente
	C1.2 Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento	$[(\text{Número de usuarios atendidos al trimestre } n \text{ del año } t / \text{Número de usuarios atendidos al trimestre } n \text{ del año } t-1) - 1] * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Trimestral	1.3	Marzo: 2.82 Junio: 3.37; Septiembre: 2.87; Diciembre: 2.85	Ascendente
	C1.3 Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior	$[(\text{Número de servicios contratados al trimestre } n \text{ del año } t / \text{Número de servicios contratados al trimestre } n \text{ del año } t-1) - 1] * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Servicio	Trimestral	3.65	Marzo: 7.88 Junio: 8.65; Septiembre: 8.5; Diciembre: 8.54	Ascendente
Actividades	C1.A1.1 % de inscritos a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	$(\text{No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte} / \text{No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte Programadas}) * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.93 Junio: 54.19; Septiembre: 86.29; Diciembre: 100	Ascendente



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C1.A2.1 % de inscritos a cursos y talleres de Desarrollo cultural	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.93 Junio: 58.2; Septiembre: 87.29; Diciembre: 100	Ascendente
	C1.A3.1 % de inscritos a cursos y talleres de promoción a la salud	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.93 Junio: 57.38 Septiembre: 83.42; Diciembre: 100	Ascendente
	C1.A4.1 % de inscritos a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.93 Junio: 51.2; Septiembre: 81.78; Diciembre: 100	Ascendente



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C1.A5.1 % de inscritos a cursos y talleres de bienestar social	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Bienestar Social/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Bienestar Social Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.93 Junio: 55.57; Septiembre: 84.66; Diciembre: 100	Ascendente
	C2.A1.1 Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	(Número de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas de CV al trimestre n del año t / Número total de usuarios en los CV al trimestre n del año t)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	23	Marzo: 36.61 Junio: 35.54; Septiembre: 35.7; Diciembre: 35.97	Ascendente
	C2.A1.2 Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	(Número de personas usuarias que reportaron enterarse del CV a través de Internet en la encuesta de salida al trimestre n del año t/ Número total de personas que contestaron la encuesta al visitar los CV al trimestre n del año t) *100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	18	Marzo: 20 Junio: 20; Septiembre: SD; Diciembre: 20	Ascendente



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C3.A1.1 Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	(Número de pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t /Número pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t-1) * 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	variación porcentual	trimestral	-26.7	Marzo: 5.24 Junio: 3.18; Septiembre: 6.7; Diciembre: 7.45	Ascendente
	C3.A2.1 Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	(Número de visitas de supervisión realizadas al cuatrimestre n del año t /Número de visitas de supervisión programadas al cuatrimestre n del año t) * 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	visita	Cuatrimestral	76.47	Abril: 33.33 Agosto: 66.67; Diciembre: 100	Ascendente

Fuente: Elaboración propia.



**ANEXO 4. "INDICADORES" 2021**
**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

161

Nivel de Objeto	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
<b>Fin</b>	F.1 Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS.	(Personas con acceso a seguridad social y servicios de salud por afiliación al IMSS en el año t / Personas en situación de pobreza o vulnerabilidad en el año t)*100	SI	NO	SI	SI	NO	SI	Porcentaje de la población	Bienal	31.27	41.39	Descendente
<b>Propósito</b>	P.1 Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS	(Calificación de satisfacción con la vida declarada por afiliados IMSS en el año t/ Calificación de satisfacción con la vida declarada por NO afiliados IMSS en el año t)-1 *100	SI	NO	SI	NO	NO	SI	Variación porcentual	Bienal	4.25	5.42	Ascendente
	P.2 Índice de prestaciones sociales (IPS)	IPS=[(Porcentaje obtenido en el Nivel Integral de Conservación en los Centros Vacacionales en el año t)+ (Porcentaje de satisfacción de los servicios otorgados en los Velatorios IMSS-FIBESO en el año t)+ (Porcentaje de cursos y talleres impartidos respecto los planeados en el año t)]/3	NO	NO	SI	SI	SI	SI	Índice	Anual	92.9	93.3	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Componentes	C1.1 Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior	$[(\text{Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento, promoción de la salud, cultura y deporte y desarrollo cultural en el periodo} / \text{Usuarios de cursos y talleres de capacitación y adiestramiento, promoción de la salud, cultura y deporte y desarrollo cultural en el periodo anterior}) - 1] * 100$	SI	NO	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Trimestral	104	Marzo: 0; Junio: -17.75; Septiembre: -16.49; Diciembre: -16.85;	Ascendente
	C1.2 Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento	$[(\text{Número de usuarios atendidos al trimestre } n \text{ del año } t / \text{Número de usuarios atendidos al trimestre } n \text{ del año } t-1) - 1] * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Trimestral	101.3	Marzo: 141.46; Junio: 324.9 Septiembre: 496.38; Diciembre: 434.02	Ascendente
	C1.3 Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior	$(\text{Número de servicios contratados al trimestre } n \text{ del año } t / \text{Número de servicios contratados al trimestre } n \text{ del año } t-1) * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Trimestral	101.73	Marzo: 103.37 Junio: 142.54; Septiembre: 127.95; Diciembre: 121.25
Actividades	C1.A1.1 % de inscritos a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	$(\text{No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte} / \text{No. de personas inscritas a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte Programadas}) * 100$	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 37.29 Junio: 54.11; Septiembre: 88.26; Diciembre: 100	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C1.A2.1 % de inscritos a cursos y talleres de Desarrollo cultural	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Desarrollo Cultural Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 34.12; Junio: 59.49; Septiembre: 90.07; Diciembre: 100	Ascendente
	C1.A3.1 % de inscritos a cursos y talleres de promoción a la salud	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Promoción de la Salud Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 37.41; Junio: 56.04; Septiembre: 82.21; Diciembre: 100	Ascendente
	C1.A4.1 % de inscritos a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Capacitación y Adiestramiento Técnico Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 21.08; Junio: 53.86; Septiembre: 79.87; Diciembre: 100	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C1.A5.1 % de inscritos a cursos y talleres de bienestar social	(No. de personas inscritas a cursos y talleres de Bienestar Social/No. de personas inscritas a cursos y talleres de Bienestar Social Programadas)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	93	Marzo: 33.16; Junio: 54.97; Septiembre: 85.02; Diciembre: 100	Ascendente
	C2.A1.1 Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	(Número de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas de CV al trimestre n del año t / Número total de usuarios en los CV al trimestre n del año t)*100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	44.4	Marzo: 38.38; Junio: 38.06; Septiembre: 39.21; Diciembre: 40.74	Ascendente
	C2.A1.2 Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	(Número de personas usuarias que reportaron enterarse del CV a través de Internet en la encuesta de salida al trimestre n del año t/ Número total de personas que contestaron la encuesta al visitar los CV al trimestre n del año t) *100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	18.18	Marzo: 21.56 Junio: 20.81; Septiembre: 20.02; Diciembre: 20	Ascendente



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	C3.A1.1 Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	(Número de pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t /Número pláticas de promoción y difusión de velatorios realizadas al trimestre n del año t-1) * 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	trimestral	88.1	Marzo: 229.79 Junio: 320.79; Septiembre: 126.36; Diciembre: 166.99	Ascendente
	C3.A2.1 Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	(Número de visitas de supervisión realizadas al cuatrimestre n del año t/ Número de visitas de supervisión programadas al cuatrimestre n del año t) * 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje	Cuatrimestral	100	Abril: 33.33 Agosto: 66.67; Diciembre: 100	Ascendente

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 5. "METAS DEL PROGRAMA" 2020

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	F.1 Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS.	30.16	No / Porcentaje de la población	No corresponde, puede modificarse únicamente a "Porcentaje" pues es la forma en que se quiere expresar el resultado del mismo.	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	No se observa avance del indicador en el informe de la Cuenta Pública, por lo que no es posible valorar su factibilidad. Adicionalmente, se identifica que la meta para este indicador en 2019 no fue definida en el informe y tampoco se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Propósito	P.1 Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS	5.42	<i>Sí / Variación porcentual</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	P.2 Índice de prestaciones sociales (IPS)	94	<i>Si/Índice</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Sí	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 98%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
<b>Componentes</b>	C1.1 Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte , capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior	-10.75	<i>Si/Porcentaje</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C1.2 Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento	2.85	<i>Si/Porcentaje</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.





Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C1.3 Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior	8.54	No / Servicio	No corresponde, servicio no es una unidad de medida, por lo que ha de modificarse únicamente a "Variación porcentual" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividades	C1.A1.1 % de inscritos a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Sí	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 96%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C1.A2.1 % de inscritos a cursos y talleres de Desarrollo cultural	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Sí	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 99%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C1.A3.1 % de inscritos a cursos y talleres de promoción a la salud	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Sí	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 99%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C1.A4.1 % de inscritos a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 77%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C1.A5.1 % de inscritos a cursos y talleres de bienestar social	100	<i>Si/Porcentaje</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	<i>Sí</i>	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 94%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C2.A1.1 Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	35.97	No/Usuario	No corresponde, usuario no es una unidad de medida, por lo que ha de modificarse únicamente a "Porcentaje" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C2.A1.2 Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	20	<i>Si/Porcentaje</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	<i>Si</i>	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 98%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C3.A1.1 Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	7.45	<i>Si/Variación porcentual</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2019 difiere de la definida en 2020 y no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C3.A2.1 Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	100	<i>No/Visita</i>	No corresponde, visita no es una unidad de medida, por lo que ha de modificarse únicamente a "Porcentaje" para expresar resultado de	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	<i>Si</i>	Se observa que la meta de este indicador en 2019 se cumplió en 101%; no obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
				su medición y la congruencia con su denominación					

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 5. "METAS DEL PROGRAMA" 2021

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	F.1 Proporción de personas con acceso a seguridad social que tienen acceso a servicios de salud por afiliación al IMSS.	41.39	No / Porcentaje de la población	No corresponde, puede modificarse únicamente a "Porcentaje" pues es la forma en que se quiere expresar el resultado del mismo.	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	No se observa avance del indicador en el informe de la Cuenta Pública, por lo que no es posible valorar su factibilidad. Adicionalmente, se identifica que la meta para este indicador difiere de la definida en 2020, pero no se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.





Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Propósito	P.1 Variación porcentual de satisfacción con la vida reportada por afiliados al IMSS respecto no afiliados al IMSS	5.42	Sí / Variación porcentual		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2020 se mantiene para 2021; no obstante, no se observa un avance en 2020 y no se cuenta con con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	P.2 Índice de prestaciones sociales (IPS)	93.3	Si/Índice		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 75%; además, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Componentes	C1.1 Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior	-16.85	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2021 difiere de la definida en 2020, la cual se cumplió en 38%. Este incumplimiento y diferencia en la definición de la meta podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C1.2 Variación porcentual de los usuarios atendidos en los centros vacacionales que propician actividades de esparcimiento	434.02	No/Porcentaje	No corresponde al método de cálculo, por lo que ha de modificarse únicamente a "Variación porcentual" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2021 difiere de la definida en 2020. La diferencia en la definición de la meta podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C1.3 Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior	121.25	No / Porcentaje	No corresponde al método de cálculo, por lo que ha de modificarse únicamente a "Variación porcentual" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2021 difiere de la definida en 2020. La diferencia en la definición de la meta podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividades	CI.A1.1 % de inscritos a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 35%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	CI.A2.1 % de inscritos a cursos y talleres de Desarrollo cultural	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 35%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C1.A3.1 % de inscritos a cursos y talleres de promoción a la salud	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 32%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C1.A4.1 % de inscritos a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 19%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	CI.A5.1 % de inscritos a cursos y talleres de bienestar social	100	<i>Si/Porcentaje</i>		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 31%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C2.A1.1 Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	40.74	No/Usuario	No corresponde, usuario no es una unidad de medida, por lo que ha de modificarse únicamente a "Porcentaje" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2021 difiere de la definida en 2020 y se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 174%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	C2.A1.2 Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	20	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	Sí	Se mantiene la misma meta que en 2020 y se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 96%. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C3.A1.1 Variación porcentual de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	160.99	No/Porcentaje	No corresponde al método de cálculo, por lo que ha de modificarse únicamente a "Variación porcentual" para expresar resultado de su medición y la congruencia con su denominación	No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	La meta definida en 2021 difiere de la definida en 2020 y se observa que el avance de este indicador en 2020 fue negativo. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.
	C3.A2.1 Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	100	Si/Porcentaje		No	No se contó con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las UR para definir las metas	No	Si bien se mantiene la misma meta que en 2020, se observa que la meta de este indicador en 2020 se cumplió en 81%. El nivel de avance podría explicarse por las afectaciones de la pandemia por COVID-19. No obstante, no se cuenta con evidencia documental sobre la metodología utilizada por las	Se sugiere que las UR generen un documento en el que se especifique la metodología para la definición de metas, considerando las fuentes de información, valores basales, históricos utilizados, etc.





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
								UR para definir las metas, por lo que no es posible valorarlo	

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 6. "COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO"

Nombre del Programa: Prestaciones Sociales
Modalidad: E "Prestación de Servicios Públicos"
Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
Unidad Responsable: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2021

Table with 11 columns: Nombre del programa, Modalidad, Dependencia /Entidad, Propósito, Población Objetivo, Tipo de Apoyo, Cobertura Geográfica, Fuentes de Información, ¿Coincide con el programa evaluado?, ¿Se complementa con el programa evaluado?, Justificación. It contains two rows of program data.



Nombre del programa	Modalidad	Dependencia /Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
la Productividad			incrementan sus competencias laborales							sus componentes son similares (cursos de capacitación y adiestramiento técnico), pero sus poblaciones objetivo son diferentes.

Fuente: elaboración propia con base en la Ficha Inicial de Monitoreo 2019-2020 del PpE046 Y MIR 2021 del PpE004

## ANEXO 7. "AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

No se identificaron ASM correspondientes al programa durante los últimos 3 años.

No obstante, en respuesta a la recomendación de la FIMyE 2019-2020 sobre "analizar y en su caso actualizar uno de los indicadores a nivel propósito a fin de que la UR cuente con medios de verificación internas a fin de reportar información", las UR del Pp E012 acordaron, en su Posición Institucional, buscar la eliminación del indicador "Variación porcentual de satisfacción" del nivel propósito.

El equipo evaluador considera que la decisión de eliminar el indicador de Propósito no atiende manera adecuada a la recomendación de la evaluación de "analizar y actualizar" tal indicador, por lo que se recomienda a la Unidad de Evaluación del IMSS dar seguimiento al compromiso estipulado por las UR, con el fin de garantizar que se traduzca, de manera colaborativa, en acciones concretas que mejoren la gestión y el cumplimiento de los objetivos del Pp E012.

## ANEXO 8. “RESULTADO DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA”

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E “Prestación de Servicios Públicos”

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

No se identificaron ASM correspondientes al programa durante los últimos 3 años.

No obstante, en respuesta a la recomendación de la FIMyE 2019-2020 sobre “analizar y en su caso actualizar uno de los indicadores a nivel propósito a fin de que la UR cuente con medios de verificación internas a fin de reportar información”, las UR del Pp E012 acordaron, en su Posición Institucional, buscar la eliminación del indicador “Variación porcentual de satisfacción” del nivel propósito.

El equipo evaluador considera que la decisión de eliminar el indicador de Propósito no atiende manera adecuada a la recomendación de la evaluación de “analizar y actualizar” tal indicador, por lo que se recomienda a la Unidad de Evaluación del IMSS dar seguimiento al compromiso estipulado por las UR, con el fin de garantizar que se traduzca, de manera colaborativa, en acciones concretas que mejoren la gestión y el cumplimiento de los objetivos del Pp E012.



ANEXO 9. "ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Nº	Recomendación	Origen de la recomendación	Justificación de la institución	Observaciones del equipo evaluador
1	Para medir de manera adecuada los resultados del programa, es recomendable el desarrollo de fuentes de información interna, por componente y también de manera integral para el programa comprendido en su unidad, mediante la construcción y/o sistematización de registros administrativos y sobre los beneficiarios.	Ficha de Monitoreo y Evaluación 2017-2018	La generación de fuentes de información conjuntas no es una facultad de las UR y la compleja operación de cada componente y la normatividad interna del IMSS no favorece la existencia de una fuente de información integral para el programa	A pesar de que resulta complicado la generación de información integral y agregada para todo el programa, es deseable que las UR recopilen, documenten y sistematicen la información sobre la gestión que llevan a cabo para entregar los servicios del programa, con el objetivo de que puedan medir sus avances e identificar áreas de oportunidad, como medios de verificación. Se sugiere valorar la pertinencia de que la recopilación de esta información se realice a través de los sistemas de información con los que cuentan actualmente las UR (SIPSI, SIACOV y OFIMÁTICA/SAH).



N°	Recomendación	Origen de la recomendación	Justificación de la institución	Observaciones del equipo evaluador
2	<p>Si bien las evaluaciones no emiten recomendaciones particulares para el Pp E012, en el análisis se identificaron áreas de mejora que pueden retomarse por el Pp E012 y contribuir a una gestión más adecuada de sus servicios otorgados. 1) Se propone que los programas complementarios vinculados al derecho a la salud, como lo es el Pp E012, se articulen para desarrollar sinergias, potenciar esfuerzos e incrementar la capacidad resolutive de estas. 2) Desarrollar procesos para asegurar que la formación ofrecida, por medio de la capacitación como la de los cursos del PpE012, se oriente a sectores y perfiles ocupacionales que son demandados por los empleadores.</p>	Evaluaciones integrales de programas federales 2018-2019	El equipo evaluador no identificó que estas áreas de mejora hayan sido consideradas y atendidas por las UR del programa o el área de evaluación, a fin de mejorar los procesos o resultados del Pp E012.	Estos hallazgos son insumos de gran utilidad que, tanto el área de evaluación como las UR del programa, podrían considerar en la planeación de mejoras al programa, ya sea mediante un aspecto susceptible de mejora u otros mecanismos institucionales.

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 10. "EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Tipo de Población	Unidad de Medida	2019	2020	2021 (junio)
<b>P. Potencial</b>	Usuarios	97,837,470	97,837,470	ND
<b>P. Objetivo</b>	Usuarios	40,497,488	40,497,488	ND
<b>P. Atendida</b>	Usuarios	1,921,290	579.305	ND
<b>P.A x 100 P.O</b>	%	4.74%	1.43%	%

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la información de la base de datos "Poblaciones 2020 y 2021\_DGPyP" provista por el programa.





ANEXO 11. "INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Alumnos inscritos a cursos, por delegación. 2020

Nombre Estado	Total de alumnos inscritos	Derechohabientes	Mujeres	Personas con discapacidad	Adolescentes	Pensionados y jubilados
Aguascalientes	4 149	2 385	3 139	23	1 191	421
Baja California	8 625	5 100	6 758	711	952	3 261
Baja California Sur	13 196	1 456	6 743	13	5 468	169
Campeche	1 290	684	830	25	348	94
Coahuila	5 194	2 795	3 786	39	1 221	372
Colima	2 786	1 643	1 788	34	681	403
Chiapas	5 226	1 638	3 555	52	947	460
Chihuahua	10 101	3 878	7 476	116	2 116	1 624
CDMX Norte	49 920	31 558	36 541	1 958	5 164	18 664
CDMX Sur	18 860	10 067	14 840	515	1 599	6 376
Durango	7 768	4 641	5 594	232	1 129	1 649
Guanajuato	11 646	5 945	8 381	69	2 298	1 411
Guerrero	13 607	6 505	10 081	392	2 380	2 426
Hidalgo	6 229	3 948	4 272	76	1 090	991
Jalisco	18 372	6 279	13 414	132	3 359	1 352
México Oriente	19 953	11 686	14 634	459	2 935	4 034
México Poniente	37 815	21 546	26 102	1 107	9 131	8 938
Michoacán	17 257	10 790	10 886	173	3 956	2 812



**Alumnos inscritos a cursos, por delegación. 2020**

Nombre Estado	Total de alumnos inscritos	Derechohabientes	Mujeres	Personas con discapacidad	Adolescentes	Pensionados y jubilados
Morelos	8 810	5 535	6 100	241	2 190	1 253
Nayarit	2 803	1 418	2 133	75	641	300
Nuevo León	20 627	11 236	12 914	441	5 359	4 271
Oaxaca	5 096	1 140	3 951	32	1 100	260
Puebla	8 768	1 850	6 093	24	3 022	484
Querétaro	10 858	6 422	7 928	434	1 672	2 399
Quintana Roo	2 312	1 284	1 850	4	221	185
San Luis Potosí	7 714	4 484	5 408	93	1 983	1 547
Sinaloa	30 577	13 989	22 218	573	8 668	4 571
Sonora	9 557	4 968	6 777	447	2 467	1 453
Tabasco	4 021	1 259	2 704	15	862	97
Tamaulipas	9 602	4 169	5 992	15	3 473	274
Tlaxcala	13 656	6 071	9 011	110	5 377	527
Veracruz Norte	25 226	5 462	15 395	308	10 612	665
Veracruz Sur	12 246	4 893	9 114	371	2 979	1 471
Yucatán	4 436	1 835	3 339	20	492	601
Zacatecas	4 002	1 424	3 074	38	451	248
Total	432 305	209 983	302 821	9 367	97 534	76 063

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Coordinación de Bienestar Social, Sistema de Información de Prestaciones Sociales Institucionales (SIPSI)..



**Población usuaria de los Centros  
Vacacionales 2020**

Centros y servicios	Cantidad de usuarios
<b>Oaxtepec</b>	64,341
Casas	2,826
Cabañas	14,477
Hoteles	28,692
Hoteles Juveniles	-
Zona de campamento	3,578
Otras áreas recreativas	14,768
<b>La Trinidad</b>	19,910
Hoteles	3,808
Zona de campamento	837
Otras áreas recreativas	15,265
<b>La Malintzi</b>	8,825
Cabañas	5,401
Albergues familiares	-
Zona de campamento	1,297
Otras áreas recreativas	2,127
<b>Metepec</b>	28,305
Casas	713
Hoteles	6,625
Zona de campamento	791
Otras áreas recreativas	20,176
<b>Total</b>	121,381

Fuente: Elaboración propia con base en información de Sistema de reservaciones de Centros Vacacionales..

## ANEXO 12. "DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Los diagramas del Programa presupuestario se adjuntan en archivo separado en formato pdf con el nombre "IMSS\_ECyR\_E012\_Anexo 12".

196



ANEXO 13. "GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

Capítulos de gasto	Concepto		Original 2020	Modificado 2020	Ejercido 2020	Categoría
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	281,087,746	267,400,787	267,400,787	Directos
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	-	-	-	
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	143,245,501	131,042,664	131,042,664	Directos
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	98,637,736	93,360,873	93,360,873	Directos
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	555,734,840	548,597,965	548,597,965	Directos
	1600	PREVISIONES	-	-	-	
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	139,555,309	142,703,552	142,703,552	Directos
	Subtotal de capítulo 1000			1,218,261,132	1,183,105,841	1,183,105,841
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	34,707,844	8,996,832	8,996,832	Indirectos
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	1,842,441	2,419,985	2,419,985	Indirectos
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	-	33,617	33,617	Indirectos
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	17,300,758	303,792	303,792	Mantenimiento
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	9,446,999	12,812,014	12,812,014	Mantenimiento
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	16,692,321	-	-	
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	38,910,592	12,679,044	12,679,044	Indirectos



Capítulos de gasto	Concepto		Original 2020	Modificado 2020	Ejercido 2020	Categoría
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	-	-	-	
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	19,999,533	4,498,901	4,498,901	Mantenimiento
	<b>Subtotal de capítulo 2000</b>		<b>138,900,488</b>	<b>41,744,185</b>	<b>41,744,185</b>	
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	95,945,927	62,761,304	62,761,304	Indirectos
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	26,811,798	22,143,359	22,143,359	Indirectos
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SERVICIOS	119,871,326	30,958,450	30,958,450	Indirectos
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	2,222,275	571,764	571,764	Indirectos
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	129,045,067	129,108,152	129,108,152	Mantenimiento
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	-	-	-	
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	5,456,260	1,796,868	1,796,868	Indirectos
	3800	SERVICIOS OFICIALES	2,809,681	1,911,527	1,911,527	Indirectos
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	1,508,767	4,466,755	4,466,755	Mantenimiento
<b>Subtotal de capítulo 3000</b>		<b>383,671,101</b>	<b>253,718,179</b>	<b>253,718,179</b>		
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	-	-	-	
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	-	-	-	
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	-	-	-	
	4400	AYUDAS SOCIALES	114,318,630	26,501,427	26,501,427	Directos
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	-	-	-	
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	-	-	-	
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	-	-	-	
	4800	DONATIVOS	-	-	-	
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	-	-	-	
<b>Subtotal de capítulo 4000</b>		<b>114,318,630</b>	<b>26,501,427</b>	<b>26,501,427</b>		



Capítulos de gasto	Concepto		Original 2020	Modificado 2020	Ejercido 2020	Categoría
5000: Bienes Muebles e inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	-	-	-	
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	-	-	-	
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	-	-	-	
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	-	-	-	
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	-	-	-	
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	-	-	-	
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	-	-	-	
	5800	BIENES INMUEBLES	-	-	-	
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	-	-	-	
Subtotal de capítulo 5000						
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	-	-	-	
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	-	-	-	
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	-	-	-	
	Subtotal de capítulo 6000					
TOTAL			1,855,151,351	1,505,069,632	1,505,069,632	



Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto
<b>Gastos en Operación Directos</b>	\$ 1,209,607,268	Se asume que los gastos de personal contenidos en el capítulo 1000 y 4000 se destinan para la realización del programa
<b>Gastos en Operación Indirectos</b>	\$ 144,272,750	Se asume que el resto de los gastos de operación son indirectos, es decir permiten aumentar la eficiencia y forman parte de los procesos de apoyo para el programa, con excepción de los gastos en mantenimiento
<b>Gastos en Mantenimiento</b>	\$ 151,189,614	Se asume que los gastos asignados a las partidas presupuestarias 2400, 2500, 2900, 3500 y 3900 son destinados a mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los servicios del programa
<b>Gastos en capital</b>	-	No se identificaron gastos en capital destinados para el programa
<b>Gastos Total</b>	<b>\$ 1,505,069,632</b>	
<b>Gastos Unitarios</b>	\$ 2,598	Debido a que el programa no otorga subsidios o apoyos monetarios directos a la población, se estima que el apoyo otorgado entregado es una relación directa del total de gastos asignados al programa entre la población atendida en 2020. Sin embargo, derivado de la naturaleza del Pp E012, el equipo evaluador considera que la estimación de este costo unitario no refleja con precisión los costos operativos del Pp para brindar los servicios, toda vez que se trata de tres servicios diferenciados, cada uno con necesidades de gasto distintos.

Fuente: Elaboración propia.





ANEXO 14. "AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS"

Nombre del Programa: Prestaciones Sociales
Modalidad: E "Prestación de Servicios Públicos"
Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
Unidad Responsable: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2021

Table with 7 columns: Nivel de Objetivo, Nombre del Indicador, Frecuencia de Medición, Meta 2020, Valor alcanzado 2020, Avance (%), and Justificación. It contains two rows of data for 'Fin' and 'Propósito' indicators.



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta 2020	Valor alcanzado 2020	Avance (%)	Justificación
						propósito "Índice de prestaciones sociales (IPS)" cumple con la lógica vertical de la MIR, atiende el objetivo del Pp E012
	P.2 Índice de prestaciones sociales (IPS)	Anual	94	70.33	74.82%	En los Centros Vacacionales se mantuvieron las condiciones de funcionamiento continuo y confiable a pesar de las modificaciones a la baja del personal y horas trabajadas; como medida adicional a la estrategia del combate al COVID-19 se reconvirtieron algunos CSS y los Centros Vacacionales para atender pacientes; finalmente, en lo concerniente a velatorios, se realizaron Acuerdos de Gestión, estableciendo compromisos con los Velatorios, respecto de los lineamientos de la Secretaría de Salud y semaforización por COVID-19, asimismo; se implementó el servicio de traslado COVID, se adquirieron refrigeradores, así como la adquisición de equipos de cremación. Todas las acciones antes descritas permitieron mantener un nivel de satisfacción de los usuarios óptimo
<b>Componentes</b>	Cl.1 Tasa de Variación de usuarios de cursos y talleres de cultura física y deporte, capacitación y adiestramiento técnico, desarrollo cultural y promoción de la salud realizados respecto al periodo anterior	Trimestral	-10.75	-65.65	610.70%	Las variaciones porcentuales negativas del PP E012 en los indicadores del ejercicio 2020, se debieron a que, una de las acciones de la Jornada Nacional de Sana Distancia por la contingencia del virus Sars-Cov-2 (COVID-19) es la suspensión de actividades no esenciales, que son aquellas que no afectan la actividad sustantiva de una organización pública, social o privada o los derechos de los usuarios, motivo por el cual, los Centros de Seguridad Social (CSS) del IMSS, suspendieron actividades al público a partir del 23 de marzo de 2020, lo que originó que no se efectuaran inscripciones a cursos y talleres. La variable que integra los indicadores que dan seguimiento al avance de las metas del Pp E012, en su mayoría es el número de usuarios o asistentes, por tal motivo, no se alcanzaron las metas propuestas por lo antes expuesto.
	Cl.2 Tasa de variación de los usuarios atendidos en los centros vacacionales	Trimestral	2.85	-81.32	-2853.33%	Los Centros Vacacionales pospusieron su reapertura hasta nuevo aviso debido a las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias para contener y mitigar posibles contagios por COVID-19 entre la población en general. En ese sentido, hubo una notable disminución en el número de usuarios



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta 2020	Valor alcanzado 2020	Avance (%)	Justificación
	que propician actividades de esparcimiento					atendidos en los CV al cierre de 2020 respecto al año anterior.
	C1.3 Variación porcentual de servicios funerarios contratados respecto al mismo periodo del año anterior	Trimestral	8.54	-2.42	-28.34%	Los Velatorios durante la mayoría de los meses disminuyeron sus servicios con respecto al año anterior; derivado de la pandemia SARS-COV-2 (COVID-19), llevando a cabo las recomendaciones de la Secretaría de Salud, por lo que se disminuyó la velación en capilla, aunado a la falta de operación de los hornos crematorios en el Velatorio de Tequesquínahuac y Doctores, se disminuyó la promoción y difusión de los nuevos paquetes.
<b>Actividades</b>	C1.A1.1 % de inscritos a cursos y talleres de Cultura Física y Deporte	Trimestral	100	34.97	34.97%	Las variaciones porcentuales negativas del Programa en los indicadores del ejercicio 2020, se debieron a que, una de las acciones de la Jornada Nacional de Sana Distancia por la contingencia del virus Sars-Cov-2 (COVID-19) es la suspensión de actividades no esenciales, que son aquellas que no afectan la actividad sustantiva de una organización pública, social o privada o los derechos de los usuarios, motivo por el cual, los Centros de Seguridad Social (CSS) del IMSS, suspendieron actividades al público a partir del 23 de marzo de 2020, lo que originó que no se efectuaran inscripciones a cursos y talleres. La variable que integra los indicadores que dan seguimiento al avance de las metas del Pp E012, en su mayoría es el número de usuarios o asistentes, por tal motivo, no se alcanzaron las metas propuestas por lo antes expuesto.
	C1.A2.1 % de inscritos a cursos y talleres de Desarrollo cultural	Trimestral	100	35.28	35.28%	
	C1.A3.1 % de inscritos a cursos y talleres de promoción a la salud	Trimestral	100	32.48	32.48%	
	C1.A4.1 % de inscritos a cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico	Trimestral	100	18.96	18.96%	
	C1.A5.1 % de inscritos a cursos y talleres de bienestar social	Trimestral	100	30.66	30.66%	



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta 2020	Valor alcanzado 2020	Avance (%)	Justificación
	C2.A1.1 Porcentaje de usuarios que utilizan algún descuento en las tarifas, respecto del total de usuarios registrados	Trimestral	35.97	62.67	174.23%	Aún cuando la contingencia sanitaria por COVID-19 afectó directamente el número de usuarios atendidos e ingresos captados por los CV en relación con el año anterior, la aplicación de descuentos, tanto para el segmento familiar como para el de grupos y convenciones, favoreció la afluencia de usuarios y visitantes
	C2.A1.2 Porcentaje de personas usuarias que se enteraron de los servicios a través de la promoción y difusión de Centros Vacacionales en Internet	Trimestral	20	19.24	96.20%	Como parte de las medidas implementadas por el Instituto para contener y mitigar los contagios por COVID-19 entre la población en general, se ha dado prioridad a la publicación y difusión de contenidos informativos y preventivos sobre la tención del virus SARS-CoV2. Por otra parte, la aplicación de encuestas que permiten obtener los resultados de este indicador fue suspendida tras el cierre de los CV.
	C3.A1.1 Tasa de variación de pláticas de promoción y difusión de velatorios respecto al año inmediato anterior	Trimestral	7.45	-14.21	-190.74%	Los Velatorios IMSS disminuyeron el número de pláticas respecto al ejercicio anterior en un 14.21%, toda vez que no se contaba con promotores en todos los Velatorios; sin embargo, derivado de los acuerdos de gestión, se realizó durante los meses de agosto a diciembre la contratación de algunas plazas de promotores, con la finalidad de incrementar la difusión de los servicios funerarios.
	C3.A2.1 Porcentaje de cumplimiento de visitas de supervisión para velatorios del IMSS	Cuatrimestral	100	81	81.48%	Las Delegaciones realizaron el 81.48% de supervisiones programadas a los Velatorios IMSS respecto a la meta establecida durante el año, esto debido a la pandemia que se vive en todo el país, se tuvo la necesidad de suspender en su totalidad durante los meses de marzo a junio, sin embargo; se activo de acuerdo a la semaforización en que se encuentre la región se podrá llevar a cabo la citada actividad, por el tiempo que continúe la contingencia COVID-19.

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO 15. "INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA"

**Nombre del Programa:** Prestaciones Sociales

**Modalidad:** E "Prestación de Servicios Públicos"

**Dependencia/Entidad:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

**Unidad Responsable:** GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2021

1) *Encuesta de Servicio para los Centros Vacacionales*

- Documento para su operación: Levantamiento y manejo de "Encuesta de Servicio" para los Centros Vacacionales.
- Servicios que califica: hospedaje, balneario, campamento y grupos organizados.
- Categorías
  - Calidad del servicio otorgado: comodidad, información brindada, limpieza, estado del inmobiliario, cuidado de las instalaciones y atención del personal (excelente, bien, mal, muy mal).
  - Precios de los servicios y los restaurantes (baratos, adecuados, caros y excesivos).
  - Propuestas de mejora.
  - Comentarios generales y sugerencias.
- Metodología de diseño y aplicación: no tiene.

2) *Encuesta de los velatorios*

- Documento para su operación: Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS
- Servicios que califica: paquetes funerarios de los Velatorios IMSS (velación en capilla, velación en domicilio, traslado particular, servicio directo, traslado oficial).
- Categorías
  - Calidad del servicio otorgado: recepción, tiempo de espera e información recibida; atención recibida por el personal y estado de las instalaciones (mala, buena, excelente)
  - Precios de los paquetes funerario (caro, justo o barato).



- Recibió atención personal del Administrador (sí o no)
- Metodología de diseño y aplicación: no tiene.

### 3) *Encuesta de satisfacción de la población usuaria de la capacitación y adiestramiento técnico presencial*

- Documento para su operación: Procedimiento para el otorgamiento, evaluación y seguimiento a la capacitación y adiestramiento técnico presencial.
- Servicios que califica: cursos y talleres de capacitación y adiestramiento técnico.
- Categorías
  - Calidad del servicio otorgado: trato recibido por el usuario, contenido y materiales utilizados en las actividades, desempeño de los instructores y aspectos de mejora (completamente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo).
  - Comentarios y sugerencias.
- Metodología de diseño y aplicación: no tiene.

### 4) *Cédula de satisfacción del usuario*

- Documento para su operación: Procedimiento para desarrollar los servicios de envejecimiento activo.
- Servicios que califica: cursos y talleres de envejecimiento activo.
- Categorías
  - Calidad del servicio otorgado: atención brindada al usuario en el área de valoración, calidad de las actividades impartidas y percepción del familiar o acompañante (muy buena, buena, regular, mala o muy mala).
- Metodología de diseño y aplicación: no tiene.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



ANEXO 16 "COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR

No Aplica. El Pp E012 no cuenta con evaluaciones de consistencia y resultados previas.