



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



### **Partida 3**

## **Evaluación de Consistencia y Resultados del PP J001 “Pensiones en curso de pago Ley 1973”**

**Producto: Tercer Entregable**

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

Ciudad de México a 6 de diciembre de 2022

Monte Líbano 1110  
correo@ideaconsultores.com

Lomas de Chapultepec C.P. 11000

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

Idea Consultores es una Marca Registrada operada por Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada, S.C. - [TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS](#); México 2021



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



## Equipo evaluador de Idea Consultores

Coordinadora

Aleida Salguero Galdeano

Experto temático

Humberto Vázquez Orozco

Principales colaboradores

Said Luviano Lessie

Karina Cerón Hernández

Asistentes

Martín Issaí Ramírez Baca



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal publicado el 21 de abril del 2022 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) establece en su numeral 43 y Anexo 1b que se deberá realizar una evaluación de consistencia y resultados (ECyR) al Programa Presupuestario (Pp) J001 “Pensiones en Curso de Pago Ley 1973”, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuya coordinación normativa se encuentra a cargo de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE) perteneciente a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (DPES).

El objetivo general de la evaluación es contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados del Pp J001 “Pensiones en Curso de Pago Ley 1973”, a través del análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación e implementación, a fin de generar información relevante que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

El Pp J001 funge como un mecanismo para que el IMSS y la SHCP den cumplimiento a lo establecido en Ley del Seguro Social (LSS o LSS97) respecto al otorgamiento y pago de las pensiones al amparo del régimen pensionario de la Ley del Seguro Social de 1973 (LSS73). El Artículo Tercero Transitorio de la LSS97 establece que los derechohabientes podrán optar por acogerse al esquema pensionario establecido en la LSS73, la cual contempla el otorgamiento de pensiones bajo los seguros de Riesgo de Trabajo, Invalidez y Vida, así como Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez. Además, el Artículo Duodécimo Transitorio de la LSS97 dispone que estas pensiones quedarán a cargo del Gobierno Federal. Es así que el IMSS a través de sus Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), bajo la coordinación normativa de la CPE, evalúan el cumplimiento de los requisitos por parte de los derechohabientes, conceden la pensiones que les correspondan y administran el consecuente pago mensual. Lo anterior implica que, a diferencia de un programa social, mediante Pp J001 se gestiona el otorgamiento y pago de las pensiones previstas en la LSS73, y no se atiende de forma directa un problema público. Bajo esta premisa y a partir de la revisión documental y entrevistas realizadas, se permitió dar respuesta a 52 preguntas y sus anexos de la ECyR. A continuación, se describen los principales hallazgos y recomendaciones por cada apartado de la evaluación.

### DISEÑO

El Pp J001 cuenta con una Propuesta de Diagnóstico en la que se define el problema público que busca revertir y la población que lo enfrenta. El problema se define como “*Que la población derechohabiente, que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente*”. Esta definición es clara, concreta, acotada y única. No obstante, el equipo evaluador considera que el problema que atiende el Pp J001 es más amplio que la oportunidad del trámite de pensión por dos motivos: i) aun cuando la población con derecho obtiene una resolución de pensión oportunamente, si no recibe el pago oportuno y correcto, el problema público de no contar con acceso expedito a la prestación establecida en la LSS persiste y ii) los recursos asignados al Pp J001 son destinados en su totalidad al pago de pensiones de los individuos y no a sufragar los costos en los que se incurre en la gestión del trámite de pensión. En este sentido se propone ampliar la definición del problema para quedar como sigue:

La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago inadecuado de la pensión que le corresponde.

Adecuado: se entiende que el pago es adecuado cuando el trámite de solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente; la atención del trámite y el pago se realizan con oportunidad; el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliatoria del asegurado y con el método de cálculo previsto en la Ley del Seguro Social de 1973.



Pensión: los tipos de pensión conforme con la Ley del Seguro Social de 1973 son: Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Viudez, Orfandad y Ascendencia.

El uso del adjetivo “*adecuado*” se pone a consideración del Pp J001 dado que la intención es incorporar un término que agrupe la accesibilidad, oportunidad y cabalidad del trámite y pago de pensión. Asimismo, se propone que para abonar a la claridad del problema, inmediatamente después de la descripción, se incluyan las definiciones de “*adecuado*” y “*pensión*”.

De la misma manera, la Propuesta de Diagnóstico presenta la definición del objetivo central, la cual cumple con los criterios de la Metodología de Marco Lógico (MML) pero también se limita a la oportunidad del trámite de pensión. En concordancia con la propuesta de problema público, se recomienda que el objetivo central se amplíe a “*La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago adecuado de la pensión que le corresponde*” o a “*La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago oportuno y correcto de la pensión que le corresponde*” para considerar también la gestión del pago de las pensiones.

En cuanto a las poblaciones de enfoque, la Propuesta de Diagnóstico del Pp J001 establece a la población potencial (PP) como “*Población afiliada al IMSS que por derecho le es aplicable lo correspondiente a la LSS de 1973, susceptible a recibir algún tipo de prestación en especie, en dinero y social*” y a la población objetivo (PO) “*Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto*”. No existe un documento que defina a la población atendida; sin embargo, se entiende que esta corresponde a los derechohabientes que presentan un trámite de solicitud de pensión. Se considera que las poblaciones se encuentran correctamente definidas conforme al diseño actual del programa; no obstante, para abonar a la claridad y consistencia con el problema público y el objetivo central ampliados propuestos, la PP podría definirse como “*Población derechohabiente susceptible de recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973*” y la PO “*Población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973*”. Respecto a sus cuantificaciones, únicamente se contó con evidencia de la cuantificación de la población objetivo, la cual presenta inconsistencias ya que considera a todos los derechohabientes vigentes que cotizan en modalidades de aseguramiento que prevén el otorgamiento de una pensión, lo que en todo caso correspondería a una aproximación de la población potencial. El equipo evaluador presenta sugerencias para estimar las poblaciones en el corto plazo y recomienda el desarrollo de un estudio actuarial para estimarlas con mayor rigurosidad y proyectar su evolución en el mediano y largo plazos.

Sobre los instrumentos de seguimiento al desempeño, el Pp J001 cuenta con tres Fichas de Indicadores para el Desempeño asociadas a un indicador estratégico “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*” y dos de gestión “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*” y “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*”. Estos indicadores: i) provén información relevante sobre el desempeño, ii) son adecuados para el diseño del programa y iii) tienen medios de verificación específicos y ubicables. No obstante, no se cuenta con una metodología de cálculo de las metas y existen áreas de oportunidad en las líneas base calculadas en 2008 y 2010 y los parámetros de semaforización.

Como se señala en la identificación del problema público, el equipo evaluador detectó dos grandes dimensiones del Pp J001: i) el otorgamiento de pensiones y ii) la administración del pago, por lo que recomienda actualizar los tres indicadores actuales y analizar la incorporación de cuatro indicadores adicionales que cuantifiquen de forma integral el desempeño en sus dos dimensiones.

Finalmente, el equipo evaluador recomienda incluir en la Propuesta de Diagnóstico la alineación que guarda con las acciones puntuales del Programa Institucional del IMSS 2020-2024 con las justificaciones respectivas sobre cómo se contribuye a su cumplimiento.



## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Respecto a la planeación estratégica, existen documentos institucionales que establecen las directrices en el mediano y largo plazo para la DPES y que incluyen acciones directamente relacionadas con la operación del Pp J001. Asimismo, la CPE cuenta con un programa de trabajo anual que incorpora 11 proyectos que se relacionan con el otorgamiento y administración del pago de pensiones. No se contó con evidencia de que estos documentos se encuentren institucionalizados o cuenten con indicadores para medir su avance, por lo que se sugiere que se institucionalicen e incorporen mecanismos o herramientas para el seguimiento de la consecución de los objetivos planteados.

En cuanto a la orientación a resultados, el Pp J001 recibió hasta 2022 su primer ejercicio de evaluación externa -la presente ECyR- y no cuenta con auditorías financieras, de desempeño o estudios independientes que hayan generado recomendaciones específicas o Aspectos Susceptibles de Mejora en los últimos tres años. El desempeño central y la contribución a objetivos sectoriales se miden a través del indicador estratégico actual "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas". Para continuar con la orientación a resultados, el quipo evaluador sugiere que el Pp J001 sea sujeto de una evaluación de procesos y de la medición de la satisfacción de los derechohabientes atendidos. Adicionalmente, al considerar que el Pp representa el 7% del Presupuesto de Egresos de la Federación, se reitera que el Pp y la SHCP se beneficiarían de un estudio actuarial que cuantifique a las poblaciones y necesidades financieras en el mediano y largo plazos.

## COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

El Pp J001 no requiere de una estrategia de cobertura, mecanismos de focalización, criterios de priorización o diferenciación demográfica de su población objetivo toda vez que, para cada trámite de solicitud de pensión presentado por los derechohabientes, el IMSS debe brindar atención y, en caso de resultar favorable, realizar el pago mensual de la pensión en cumplimiento de la LSS73. Es decir, la cobertura el Pp debe ser del 100% en cualquier circunstancia. Sin embargo, como se señaló en los apartados anteriores, esto no exime que el Pp J001 realice proyecciones de sus poblaciones de enfoque y presupuestarias de mediano y largo plazos. Cabe señalar que, como en otras recomendaciones, el cálculo de poblaciones del Pp no depende exclusivamente de la CPE como unidad responsable, sino que requiere un esfuerzo institucional por la generación de insumos técnicos adecuados para la cuantificación.

## OPERACIÓN

Respecto a la operación, el Pp J001 cuenta con información sistematizada y estandarizada que permite conocer la demanda de sus bienes (pensiones) así como las características de los solicitantes. De la misma manera, cuenta con criterios de elegibilidad claramente documentados -a través de la LSS73 y el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES-, los cuales son públicos y se encuentran sistematizados y estandarizados.

Para la gestión del otorgamiento y pago de pensiones, el Pp cuenta con procedimientos documentados, sistematizados y estandarizados, que incluyen mecanismos de verificación. Para su análisis estos procedimientos se dividen en: atención de solicitudes de bienes (solicitudes de pensiones), generación de los bienes (cálculo de nómina y comprobación de supervivencia) y la entrega de bienes (pago de pensiones y comprobación del gasto). Asimismo, se documentó que el Pp no lleva a cabo una selección de destinatarios ya que otorga las pensiones a todos los derechohabientes que cumplen y acreditan los requisitos establecidos en la LSS73.

La operación del Pp J001 está sustentada en los aplicativos: Sistema de Trámite de Pensiones, Sistema de Pensiones y Mi Pensión Digital, los cuales proveen de información actualizada y garantizan una correcta consulta y validación de la información de los solicitantes de pensiones y la gestión del pago. En los últimos tres años, la innovación tecnológica en torno a estos sistemas ha motivado y permitido la simplificación administrativa del trámite de solicitud de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez. Esta simplificación se consolidó a través de la actualización normativa del acuerdo de H. Consejo Técnico del IMSS que regula los



trámites de prestaciones económicas –Acuerdo número ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES en su versión vigente-.

En cuanto a la cuantificación de los gastos del Pp J001, el cien por ciento de los recursos asignados al Pp J001 se encuentran catalogados en la partida 45203 “*Transferencias para el pago de Pensiones y Jubilaciones*”, por lo que no figura presupuesto destinado a su operación y depende de forma cabal de las acciones institucionales y la asignación de recursos al Pp M001 “*Actividades de apoyo administrativo*” del IMSS.

Asimismo, el Pp J001 promueve la transparencia, accesibilidad y publicidad en su actuar al publicar en <https://imss.gob.mx> la normatividad e información relevante del trámite de pensiones. A su vez, el micrositio de pensiones disponible en <https://www.imss.gob.mx/pensiones> concentra toda la información esencial para los derechohabientes y en los Cubos de Información Dinámica <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos> se encuentran publicados los numeradores y denominadores de los indicadores, así como estadísticas que dan cuenta de los resultados y gestión del Pp.

A fin de valorar de forma detallada la eficiencia en la gestión operativa, las áreas de oportunidad en las actividades que se desarrollan en los distintos niveles operativos y normativos, así como la pertinencia de los aplicativos y plataformas tecnológicas, el equipo evaluador reitera llevar a cabo una evaluación de procesos del Pp J001 y recomienda continuar con el proyecto de digitalización del resto de los trámites de pensión a través de la herramienta de Mi Pensión Digital.

## PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

El Pp J001 no cuenta con mecanismos para medir el grado de satisfacción de los derechohabientes que realizan un trámite de solicitud de pensión, ni el nivel de satisfacción de los pensionados que reciben un pago mensual. Se recomienda diseñar e implementar un instrumento que mida este grado de satisfacción en el ámbito de la gestión del trámite y en el de pago de pensión. La herramienta podría incorporarse como parte del proceso de trámite de las solicitudes de pensión y usar mecanismos digitales para su recolección. No obstante, es necesario un análisis a profundidad que evalúe las capacidades institucionales y determine su alcance, características, medios de recolección y análisis conforme a la realidad operativa de la CPE y la DPES.

## MEDICIÓN DE RESULTADOS

Los tres indicadores del Pp J001 han reportado en los últimos ejercicios fiscales resultados positivos que permiten documentar el avance en el cumplimiento de los objetivos centrales e institucionales. No obstante, se reitera la necesidad de contar con indicadores integrales para las dos dimensiones del programa que partan de la reducción en el límite de días para la atención del trámite de solicitud de pensión y que conlleven un nuevo cálculo de las metas de los indicadores, dado que ya se encuentran en el límite de eficiencia al presentar variaciones porcentuales marginales que ya no podrán medir adecuadamente un cambio en el desempeño.

Por último, el Pp J001 no cuenta con evaluaciones de impacto o estudios relevantes para identificar hallazgos relacionados con su objetivo central, por lo que se reitera la importancia de desarrollar una evaluación de procesos y una medición de la satisfacción de los derechohabientes atendidos.



## 2. ÍNDICE

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÍNDICE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>4. MÓDULO 1. DISEÑO .....</b>	<b>10</b>
<b>a. Características del programa .....</b>	<b>10</b>
<b>b. Análisis del problema público o necesidad.....</b>	<b>12</b>
<b>c. Análisis de los objetivos del Pp.....</b>	<b>19</b>
<b>d. Análisis de la Población potencial objetivo y atendida .....</b>	<b>23</b>
<b>e. Análisis del instrumento de Seguimiento del Desempeño .....</b>	<b>26</b>
<b>f. Consistencia programática y normativa .....</b>	<b>35</b>
<b>g. Complementariedades, similitudes y duplicidades .....</b>	<b>36</b>
<b>5. MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>a. Instrumentos de planeación .....</b>	<b>38</b>
<b>b. Generación y uso de información del desempeño .....</b>	<b>42</b>
<b>c. Aspectos Susceptibles de Mejora .....</b>	<b>46</b>
<b>6. MÓDULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>7. MÓDULO 4. OPERACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>a. Análisis de los procesos clave.....</b>	<b>52</b>
<b>b. Solicitud de bienes y/o servicios .....</b>	<b>54</b>
<b>c. Selección de la población objetivo.....</b>	<b>59</b>
<b>d. Entrega de bienes y/o servicios.....</b>	<b>62</b>
<b>e. Mejora y simplificación regulatoria .....</b>	<b>70</b>
<b>f. Presupuesto del Pp.....</b>	<b>72</b>
<b>g. Sistematización de la información .....</b>	<b>75</b>
<b>h. Transparencia y rendición de cuentas .....</b>	<b>77</b>
<b>8. MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....</b>	<b>81</b>
<b>9. MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>82</b>





<b>10. ANÁLISIS FODA</b> .....	<b>91</b>
<b>11. COMPARACIÓN CON ECYR ANTERIORES</b> .....	<b>99</b>
<b>12. CONCLUSIONES</b> .....	<b>100</b>
<b>13. ANEXOS</b> .....	<b>103</b>
<b>ANEXO 1. ALINEACIÓN A OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL</b> .....	<b>103</b>
<b>ANEXO 2. ALINEACIÓN A LOS ODS</b> .....	<b>104</b>
<b>ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA</b> .....	<b>105</b>
<b>ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>107</b>
<b>ANEXO 5. COMPLEMENTARIEDADES, SIMILITUDES Y DUPLICIDADES</b> .....	<b>116</b>
<b>ANEXO 6. AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ASM</b> .....	<b>124</b>
<b>ANEXO 7. RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASM</b> .....	<b>125</b>
<b>ANEXO 8 ANÁLISIS DE LOS ASM NO ATENDIDOS</b> .....	<b>126</b>
<b>ANEXO 9. ESTRATEGIA DE COBERTURA</b> .....	<b>127</b>
<b>ANEXO 10 “DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS CLAVES</b> .....	<b>128</b>
<b>ANEXO 11. PRESUPUESTO</b> .....	<b>133</b>
<b>ANEXO 12 “INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA PA” (FORMATO LIBRE)</b> .....	<b>134</b>
<b>ANEXO 13. AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS</b> .....	<b>136</b>
<b>ANEXO 14. ANÁLISIS FODA</b> .....	<b>138</b>
<b>ANEXO 15. COMPARACIÓN CON ECYR ANTERIORES</b> .....	<b>139</b>
<b>ANEXO 16. VALORACIÓN FINAL DEL PP</b> .....	<b>140</b>
<b>ANEXO 17. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN</b> .....	<b>142</b>
<b>ANEXO 18 FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>144</b>
<b>ANEXO A. ELEMENTOS A DESARROLLAR EN LA PROPUESTA DE DIAGNÓSTICO</b> .....	<b>150</b>
<b>ANEXO B. DEFINICIONES DEL PROBLEMA PÚBLICO EN DOCUMENTOS OFICIALES</b> .....	<b>151</b>
<b>ANEXO C. DEFINICIONES DE POBLACIÓN OBJETIVO EN DOCUMENTOS OFICIALES</b> .....	<b>152</b>
<b>ANEXO D. ANÁLISIS DE LA RELEVANCIA DEL INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO PARA MEDIR EL LOGRO DEL OBJETIVO CENTRAL</b> .....	<b>153</b>
<b>14. SIGLAS</b> .....	<b>155</b>





### 3. INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Sistema de Evaluación del Desempeño y los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (LGEFPAPF), 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 2022, así como las políticas, programas y acciones a los que se aplicarán. El PAE 2022, en su numeral 43 y Anexo 1b, establece que se deberá realizar una evaluación de consistencia y resultados (ECyR) al Programa Presupuestario J001 “Pensiones en Curso de Pago Ley 1973”, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuya coordinación normativa se encuentra a cargo de la Coordinación de Prestaciones Económicas (CPE) perteneciente a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (DPES).

De acuerdo con los LGEFPAPF, una evaluación de consistencia y resultados 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 a la Entrega Final del Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados 2022 del Programa presupuestario J001 (Pp J001), por el que se da respuesta a 53 preguntas y sus respectivos anexos conforme al modelo de Términos de Referencia (TdR) de la SHCP, y a través de las cuales se analizan y valoran los siguientes temas: Diseño, Planeación Estratégica y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida, y Medición de Resultados.

Cabe precisar que el Pp J001 es una intervención mediante la cual, el IMSS y la SHCP dan cumplimiento a obligaciones mandatadas en la Ley del Seguro Social vigente (LSS o LSS97). El Artículo Tercero Transitorio de la LSS97 establece que los derechohabientes podrán optar por acogerse al esquema pensionario establecido en la Ley del Seguro Social de 1973 (LSS73), la cual contempla el otorgamiento de pensiones bajo los seguros de Riesgo de Trabajo, Invalidez y Vida, así como Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez. Además, el Artículo Duodécimo Transitorio de la LSS97 dispone que estas pensiones quedarán a cargo del Gobierno Federal. Por ello, no corresponde a un programa social que se crea para entregar apoyos o subsidios a fin de atender un problema público que afecta a un grupo poblacional en específico.

Existen elementos en el diseño y operación del Pp J001 que no necesariamente se apegan a la Metodología del Marco Lógico (MML). Atendiendo a estas condiciones, el equipo evaluador presenta un análisis con amplitud y flexibilidad para equiparar y relacionar los elementos señalados en los TdR con la naturaleza del diseño y realidad operativa del Pp. En este contexto, la evaluación se enfoca en la gestión que realiza el Pp J001 para el otorgamiento y pago de las pensiones al amparo de la LSS73 y no en el análisis de una política de seguridad social y su correspondiente sistema pensionario. Lo anterior, sin obviar que el Pp J001 se ubica dentro de un contexto de políticas estratégicas de seguridad social y protección económica, cuyos beneficios sociales han sido ampliamente documentados.

Asimismo, se reconoce que la gestión del Pp J001 requiere la intervención de diversas unidades normativas y operativas del IMSS, distintas a la CPE. Conforme al Reglamento Interior del IMSS, corresponde a los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) conceder, rechazar o modificar las pensiones previstas en la LSS97. En este sentido, los OOAD son responsables de la ejecución operativa del J001. En tanto que, a nivel central, además de la DPES, participan las direcciones normativas de Finanzas, Incorporación y Recaudación, Innovación y Desarrollo Tecnológico, y Administración. No obstante, con el objetivo de cumplir con los tiempos y condiciones establecidas para esta ECyR, el presente documento se enfoca en la gestión, documentos e información a cargo de la CPE -que funge como unidad responsable del Pp ante la SHCP-, sin que ello limite que el análisis y recomendaciones se extiendan al resto de las áreas involucradas.



## 4. MÓDULO 1. DISEÑO

### a. Características del programa

Los recursos del Programa Presupuestario (Pp) J001 “Pensiones de curso en pago de la Ley 1973”, a cargo del IMSS, se clasificaron como una “Actividad Prioritaria” con clave R007 durante los ejercicios fiscales 2006 y 2007. A partir del ejercicio fiscal 2008, se habilitó como un “Programa Presupuestario” dentro de la estructura programática del Presupuesto de Egresos de la Federación, lo que conllevó el cambio de su modalidad “R - Específicas” a “J - Pensiones y jubilaciones”. Si bien la estructura programática del Pp J001 se encuentra documentada a partir de 2006, el Gobierno Federal ha ejercido recursos para el pago de las pensiones al amparo de la LSS73 desde la entrada en vigor de la LSS97 a partir del 1º de julio de 1997.

El Pp J001 da cumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos Tercero y Duodécimo transitorios de la LSS97.

**Tercero Transitorio** “Los asegurados inscritos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta Ley, así como sus beneficiarios, al momento de cumplirse, en términos de la Ley que se deroga, los supuestos legales o el siniestro respectivo para el disfrute de cualquiera de las pensiones, podrán optar por acogerse al beneficio de dicha Ley o al esquema de pensiones establecido en el presente ordenamiento”.

**Duodécimo Transitorio** “Estarán a cargo del Gobierno Federal las pensiones que se encuentren en curso de pago, así como las prestaciones o pensiones de aquellos sujetos que se encuentren en período de conservación de derechos y las pensiones que se otorguen a los asegurados que opten por el esquema establecido por la Ley que se deroga.”

Es este contexto, dentro de su documento diagnóstico, el Pp define su objetivo central como “Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”<sup>1</sup>. Para la consecución del objetivo, el Pp otorga y paga siete tipos de pensiones que se derivan de eventos que afectan la economía familiar de los derechohabientes, estos tipos de pensiones son: Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Viudez, Orfandad y Ascendencia. La operación del Pp J001 depende normativamente de la CPE, adscrita a la DPES, y operativamente de los OOAD del IMSS. Además, cabe precisar que la totalidad de los recursos asignados al Pp J001 se dispersan a las cuentas de las personas pensionadas, sin que se destinen recursos para su administración u operación.

El Pp J001 está diseñado para cumplir con un mandato de ley y, por lo tanto, no se creó para atender un problema social que requería ser revertido. No obstante, la gestión de las pensiones que asume el Pp J001 se relaciona con una necesidad social de eficiencia que requiere ser atendida. Es así que en su Propuesta de Diagnóstico 2022 se establece que el problema público que busca atender corresponde a: “Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente” y su objetivo central se define como: “Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”. De esta manera, se define a la población objetivo como: “Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto”, cuantificada en 58,340,010 personas para 2021 y 60,713,981 para 2022. Mientras que la población potencial definida como “Población afiliada al IMSS que por derecho le es aplicable lo correspondiente a la LSS de 1973, susceptible a recibir algún tipo de prestación en especie, en dinero y social”, no se encuentra cuantificada dentro de la Propuesta de Diagnóstico.

<sup>1</sup> Cabe señalar que el Pp J001 no incorpora objetivos específicos.



Para medir el cumplimiento de los resultados de gestión para la correcta entrega de pensiones a la población atendida, desde 2013 el Pp J001 ha contado con instrumentos de seguimiento al desempeño. Entre 2013 y 2019 el Pp utilizó una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). A partir de 2020, atendiendo a lo dispuesto en los *“Lineamientos para la revisión, actualización, mejora, calendarización y seguimiento de los Indicadores del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2020”* emitidos por la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la SHCP, el Pp J001 sustituyó la MIR con Fichas de Indicadores para el Desempeño (FID), por lo que actualmente cuenta con tres FID distribuidas en dos dimensiones: i) Estratégica, con el indicador *“Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”*, que mide la contribución directa al problema central y ii) De gestión, con los indicadores *“Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”* y *“Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas”*, que cuantifican el logro en las actividades de gestión del Instituto.

En términos de alineación nacional, el Pp J001 se encuentra vinculado con el Eje II *“Política Social”* del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024. Para la alineación institucional, contribuye al cuarto objetivo prioritario del Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024 *“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”*; estrategia prioritaria 4.5 *“Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros”*. Asimismo, está alineado con el Objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 *“promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”*; en particular, presenta vinculación directa con la meta 8.8 *“proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios”*.

Respecto a la información presupuestaria, para 2020 el Pp J001 contó con un monto aprobado de \$344,161,712,398, en 2021 el importe se incrementó a \$409,179,302,312 y para el ejercicio fiscal 2022 el presupuesto aprobado fue \$474,317,230,665, equivalentes a un incremento promedio anual en términos nominales del 17.41%.

Se reconoce la labor del IMSS de contar con elementos técnicos que se derivan del SED y la MML para establecer la contribución estratégica, así como medir el cumplimiento de los resultados, alcance y desempeño del Pp J001; no obstante que, por la naturaleza del Pp, existen elementos del diseño y operación del programa que no necesariamente se apegan a la MML. A fin de fortalecer este esfuerzo, el equipo evaluador detectó áreas de oportunidad en las definiciones y cuantificaciones de las poblaciones potencial y objetivo; en la definición del problema público y objetivo central; en la consistencia entre la Propuesta de Diagnóstico-Ficha de Indicadores para el Desempeño-Ficha de Información Básica, y en el diseño de los indicadores estratégicos y de gestión.



**b. Análisis del problema público o necesidad**

1. **Con fundamento en el numeral Vigésimo primero de los Lineamientos de Evaluación, todos los Pp nuevos o con cambios sustanciales deberán elaborar un diagnóstico. En este sentido, ¿el Pp cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?:**

**Respuesta:**

El programa cuenta con una Propuesta de Diagnóstico que presenta el problema o necesidad pública que justifica el diseño del programa y, que a pesar de tener una naturaleza de gestión, contempla la mayoría de los elementos establecidos en el documento "Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación", emitidos conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.

El Pp J001 se creó para cumplir con lo dispuesto en la LSS97, su naturaleza es gestionar la obligación del IMSS y del Gobierno Federal de otorgar y pagar las pensiones al amparo del régimen previsto en la LSS73. Es así como la totalidad de los recursos asignados al Pp se dispersan a las cuentas de las personas pensionadas, sin que se destinen recursos para la administración u operación del programa. En este contexto, el Pp J001 no se ubica dentro de la definición de programa nuevo o con cambios sustantivos, ni se origina directamente de la identificación de un problema público que pueda ser revertido -se relaciona con una necesidad social de eficiencia que requiere ser atendida-, además que los recursos para cubrir los gastos operativos de atención a la población objetivo se encuentran asignados a otro programa presupuestario. El equipo evaluador reconoce que estas condiciones limitan el desarrollo de algunos elementos de la Metodología de Marco Lógico (MML) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), sin que esto implique que sean inapropiados para evaluar al Pp J001.

Con base en el documento de aspectos para la elaboración de un diagnóstico, la Propuesta de Diagnóstico (pendiente de aprobación) elaborada por la División de Estudios Técnicos perteneciente a la CPE, en conjunto con la División de Política Presupuestaria y Evaluación del Desempeño de la Coordinación de Presupuesto e Información Programática(CPIP), desarrolla todos los elementos previstos para los apartados de antecedentes; identificación, definición y descripción del problema o necesidad; objetivos; cobertura; análisis de similitudes o complementariedades; y presupuesto. La siguiente tabla presenta los apartados que no abordan la totalidad de los elementos normados por la SHCP y el CONEVAL, e incluye una columna que describe la postura del equipo evaluador sobre si el elemento es aplicable al Pp J001 y debiera ser incluido en el Diagnóstico.

Apartado	Elemento excluido	Análisis de aplicabilidad
5. Análisis de alternativas	Alternativas para solucionar el problema	Se considera que esta sección no aplica para todos los elementos del modelo de intervención del Pp J001 ya que, no existirían alternativas para otorgar el derecho conforme a la LSS73. Es decir, el programa se debe implementar con base en los requisitos establecidos en la LSS73. No obstante, en concordancia con las propuestas de problema y objetivo central del equipo evaluador, se sugiere llevar a cabo un análisis de alternativas de gestión para el otorgamiento y pago de pensiones. Es decir, analizar los mecanismos de gestión o buenas prácticas que permitan una atención eficiente del otorgamiento y pago de pensiones, como aquellos enfocados a la simplificación, digitalización o transparencia.
6.2.1 Previsiones para la integración y	Estrategia para la integración y	Se considera que esta sección sí aplica para el Pp J001. Si bien se trata de personas con derecho que reciben una pensión y no beneficiarios bajo una concepción



operación del padrón de beneficiarios	actualización del padrón de beneficiarios	tradicional de programas sociales, los recursos asignados al Pp J001 se entregan directamente a individuos, para lo cual, existen procesos que permiten la recolección de información personal y financiera.
---------------------------------------	---	--

Al analizar el contenido de los apartados que se incluyen en la Propuesta de Diagnóstico, el equipo evaluador considera que dicho documento puede utilizarse como insumo principal para responder el módulo de diseño de la presente evaluación. No obstante, es necesario profundizar en su contenido, en el Anexo A se presentan sugerencias puntuales para el desarrollo de cada uno de los apartados.

Dado el alcance en número de personas atendidas y los recursos fiscales asignados, el equipo evaluador considera que sí es pertinente la existencia de un documento diagnóstico del Pp J001 que analice la intervención gubernamental a nivel de gestión y que permita la toma de decisiones para la mejora continua. De manera específica, se recomienda que, a partir de la propuesta de definición del problema que se presenta en la respuesta a la pregunta 2 de esta evaluación, relacionada con la necesidad de incrementar la eficiencia en la atención del trámite y pago de estas prestaciones, el documento diagnóstico incorpore un análisis más detallado sobre la situación actual, las capacidades instaladas y los recursos disponibles para llevar a cabo el trámite de pensión y la administración del pago.

Para lograr lo anterior, se recomienda reforzar la identificación exhaustiva de las causas y consecuencias del problema que buscar atender el Pp J001. La identificación de las causas -tanto aquellas inherentes al IMSS, como las ajenas al Instituto-, permitirían: i) definir y acordar las acciones a implementar en el corto y mediano plazo al interior del IMSS, ii) buscar y establecer sinergias con otras dependencias o instancias federales, y iii) determinar las necesidades de recursos financieros, materiales y humanos para implementar dichas acciones. Estos elementos serían insumos para el desarrollo de los documentos estratégicos y operativos del Pp J001 con miras a mejorar el otorgamiento y pago de pensiones.





## 2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?:

### **Criterios de valoración:**

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

**Respuesta:** Sí, Nivel 4. El problema o necesidad pública cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

### **Justificación:**

La Propuesta de Diagnóstico define el problema del Pp J001 como *“Que la población derechohabiente, que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”*.

La definición del problema es clara, concreta, acotada y única (a). El problema tiene un elemento único, la inoportunidad del trámite de pensión. Asimismo, el problema se formula como una situación negativa *“no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados”* entendida como la inoportunidad en el otorgamiento de las pensiones, misma que no implica la ausencia del otorgamiento de pensiones, y puede ser revertida mediante una intervención (b). Por otra parte, el problema delimita adecuadamente una población objetivo *“población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973”* (c); y si bien, la descripción de la población objetivo podría no ser clara para cualquier audiencia, se considera técnicamente correcta. Finalmente, la definición identifica el cambio o efecto del problema sobre la población objetivo al referir que *“no obtengan”* (d).

Respecto al árbol del problema presentado en la Propuesta de Diagnóstico, se considera que guarda una adecuada lógica vertical al identificar relaciones causales entre los distintos niveles del problema público. El árbol presenta la deficiente e inoportuna resolución del trámite de pensión a los derechohabientes como causas del problema central que, a su vez, provoca la desestabilización del ingreso familiar. No obstante, como se explica en los siguientes párrafos, el árbol del problema se limita a ciertos elementos del entorno que no permiten conceptualizar de forma completa la naturaleza del problema público que requiere atender el Pp J001, relativo a la gestión del trámite de pensión y la administración del pago.

Al analizar la consistencia de la definición a través de los distintos documentos oficiales, existen diferencias en la lógica vertical entre la Propuesta de Diagnóstico y la Ficha de Información Básica (FIB) 2021 (ver Anexo B). A pesar de que ambas definiciones podrían estar alineadas a un mismo efecto superior relacionado con la inestabilidad del ingreso familiar, presentan problemas centrales a diferentes niveles de alcance en términos de política pública. La Propuesta de Diagnóstico presenta un problema que podría ser resuelto a través de una intervención administrativa por parte de la unidad responsable, mientras que la FIB 2021 describe una situación de orden superior en la que se debe definir una política estratégica que mejore el ingreso de la población objetivo. Lo anterior refleja la complejidad que existe para identificar el nivel del problema público que atiende el Pp J001. Asimismo, se reconoce que el cambio en la regulación aplicable al Pp J001 para medir su desempeño (MIR vs FID vs Diagnóstico) ha motivado la transformación del problema central en los años recientes.

Como se indica en la Propuesta de Diagnóstico, el Pp J001 da cumplimiento al otorgamiento y pago de pensiones por Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Orfandad, Viudez y Ascendencia al amparo del régimen de la LSS73, las cuales quedan a cargo del Gobierno Federal conforme con los artículos transitorios de la LSS97. En este sentido, la intervención del programa busca cumplir con lo mandatado en dicha Ley y, en consecuencia, contribuir a la seguridad social y la estabilidad del ingreso familiar que se pone en riesgo ante una enfermedad, la muerte o el retiro de la actividad laboral.



El equipo evaluador precisa que el problema público asociado con el quehacer del Pp J001 corresponde a un problema de oportunidad y/o gestión, y no directamente a la vulnerabilidad del ingreso familiar. No obstante, el problema es más amplio que la oportunidad del trámite de pensión por dos motivos: i) aun cuando la población con derecho obtiene una resolución de pensión oportunamente, si no recibe el pago oportuno y correcto, el problema público de no contar con acceso expedito a la prestación establecida en la LSS persiste y ii) los recursos asignados al Pp J001 son destinados en su totalidad al pago de pensiones de los individuos y no a sufragar los costos en los que se incurre en la gestión del trámite de pensión.

Por lo anterior, el equipo evaluador sugiere ampliar la definición del problema para quedar como sigue:

La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago inadecuado de la pensión que le corresponde.

Adecuado: se entiende que el pago es adecuado cuando el trámite de solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente; la atención del trámite y el pago se realizan con oportunidad; el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliatoria del asegurado y con el método de cálculo previsto en la Ley del Seguro Social de 1973.

Pensión: los tipos de pensión conforme con la Ley del Seguro Social de 1973 son: Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Víudez, Orfandad y Ascendencia.

El uso del adjetivo “*adecuado*” se pone a consideración del Pp J001, la intención es incorporar un término que agrupe la accesibilidad, oportunidad y cabalidad del trámite y pago de pensión. Asimismo, se propone que para abonar a la claridad del problema, inmediatamente después de la descripción, se incluyan las definiciones de “*adecuado*” y “*pensión*”; estructura que ya es utilizada por otros Pp de la APF<sup>2</sup>. Lo anterior permite tener una definición breve del problema público con elementos aclaratorios que limitan la ambigüedad y lo hacen entendible para el ciudadano común, contribuyendo así a la rendición de cuentas. Además, cabe precisar que, en caso de que se consideren factibles las propuestas del adjetivo y las definiciones del equipo evaluador, éstas pudieran ser ajustadas por parte del IMSS, para darles mayor claridad y precisión.

Alternativamente, se propone la siguiente definición del problema que incorpora las circunstancias asociadas al pago que afectan de manera negativa a la población objetivo:

La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago inoportuno e incorrecto de la pensión que le corresponde.

Pensión: los tipos de pensión conforme con la Ley del Seguro Social de 1973 son: Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Víudez, Orfandad y Ascendencia.

Las causas directamente relacionadas con el problema son tanto la falta de accesibilidad y/o inoportunidad en la obtención de una resolución de pensión, como la falta, inoportunidad y/o error en el pago de ésta. Dichas causas requieren un análisis más detallado que permita identificar todas las problemáticas asociadas, aun cuando no sean directamente imputables al IMSS. Por ejemplo, la falta de accesibilidad o inoportunidad al recibir una pensión puede estar relacionada con un problema de orden inferior en el que las personas presentan limitaciones para recopilar adecuadamente los requisitos documentales del trámite o el desconocimiento de estos. Sin embargo, su identificación podría permitir al Instituto llevar acciones para buscar incidir en los individuos o sustentar de manera fehaciente la falta de solución para algunas problemáticas.

<sup>2</sup> El Pp E005 “Capacitación Ambiental y Desarrollo Sustentable” de la SEMARNAT, el Pp S285 “Programa de Microcréditos para el Bienestar” de la Secretaría de Bienestar y el Pp S243 “Programa de Becas Elisa Acuña” de la SEP, lo cual se puede corroborar en la página de Transparencia Presupuestaria de la SHCP





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



Como efecto directo de este problema se considera adecuado mantener la desestabilización del ingreso familiar, pero como efecto superior, se propone incorporar el impacto negativo en el bienestar de la población, lo que se relaciona con factores más amplios como alimentación, salud y educación.



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

**Respuesta:** No aplica.

**Justificación:**

En concordancia con lo expuesto en la Propuesta de Diagnóstico, el Pp J001 se crea como una acción federal para dar cumplimiento a lo estipulado en los artículos Tercero, Cuarto, Undécimo y Duodécimo transitorios de la LSS97, respecto al otorgamiento y pago de pensiones al amparo del régimen de beneficio definido previsto en la LSS73, los cuales se señalan a continuación:

**Tercero Transitorio** “Los asegurados inscritos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta Ley, así como sus beneficiarios, al momento de cumplirse, en términos de la Ley que se deroga, los supuestos legales o el siniestro respectivo para el disfrute de cualquiera de las pensiones, podrán optar por acogerse al beneficio de dicha Ley o al esquema de pensiones establecido en el presente ordenamiento”.

**Cuarto Transitorio** “Para el caso de los trabajadores que hayan cotizado en términos de la Ley del Seguro Social que se deroga, y que llegaren a pensionarse durante la vigencia de la presente Ley, el Instituto Mexicano del Seguro Social, estará obligado, a solicitud de cada trabajador, a calcular estimativamente el importe de su pensión para cada uno de los regímenes, a efecto de que éste pueda decidir lo que a sus intereses convenga.”

**Undécimo Transitorio** “Los asegurados inscritos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta Ley, al momento de cumplirse los supuestos legales o el siniestro respectivo que, para el disfrute de las pensiones de vejez, cesantía en edad avanzada o riesgos de trabajo, se encontraban previstos por la Ley del Seguro Social que se deroga, podrán optar por acogerse a los beneficios por ella contemplados o a los que establece la presente Ley”.

**Duodécimo Transitorio** “Estarán a cargo del Gobierno Federal las pensiones que se encuentren en curso de pago, así como las prestaciones o pensiones de aquellos sujetos que se encuentren en período de conservación de derechos y las pensiones que se otorguen a los asegurados que opten por el esquema establecido por la Ley que se deroga.”

De esta manera, en cumplimiento a la LSS97, el Pp J001 concede el acceso a pensiones por Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Orfandad, Viudez y Ascendencia con base en los requisitos establecidos en la LSS73 y garantiza su pago con cargo al presupuesto del Gobierno Federal. El Pp J001 existe para cumplir con una obligación legal por parte del Ejecutivo Federal, independientemente de que exista justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que lleva a cabo y que corresponde al pago de pensiones, por lo que la Propuesta de Diagnóstico del Pp J001 no incorpora un análisis sobre la justificación teórica o empírica del tipo de intervención.

No obstante, se reconoce que sí existen justificaciones teóricas y empíricas ampliamente documentadas sobre la ventaja de contar con seguridad social, objetivo superior al que contribuye el Pp J001. La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define la seguridad social como “la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia”; por lo que corresponde a un derecho humano que contribuye a reducir la pobreza, desigualdad, exclusión e inseguridad social (OIT, 2012).

Considerando lo anterior, la esencia de la seguridad social y, en especial, de los sistemas de pensiones, es enfrentar en forma colectiva las inseguridades económicas en el ciclo de vida. Desde este punto de vista, el



principal objetivo de un sistema de pensiones es proveer un seguro de ingresos (por concepto de invalidez, vejez y muerte), que permite distribuir el consumo a lo largo del ciclo de vida<sup>3</sup> para de esa manera enfrentar y reducir la inseguridad económica en dicho ciclo vital (Arenas de Mesa; 2019). Una definición más amplia de los sistemas de pensiones también tiene en cuenta objetivos de política pública, como la reducción de la pobreza y la redistribución del ingreso (Barr y Diamond, 2008 y Mesa-Lago, 2008; como se citó en Arenas de Mesa, 2019).

El desarrollo institucional de los sistemas de pensiones está marcado por los sistemas de pensiones obligatorios y contributivos, vinculados al mercado laboral formal. En América Latina, los países pioneros en la materia crearon sus sistemas previsionales en las primeras décadas del siglo XX. El primer sistema de pensiones no contributivo fue establecido en el Uruguay en 1919 y la primera ley (en América) que creó un sistema nacional de seguridad social obligatorio que incluyó un sistema de pensiones contributivo para la vejez se dictó en Chile en 1924 (Arenas de Mesa; 2019).

---

<sup>3</sup> El modelo del ciclo vital de los ahorros trata de explicar el comportamiento de los ahorros personales, partiendo de que el propósito de ahorrar a lo largo del ciclo de vida de una persona es mantener un estándar de vida razonablemente fijo. Como los ingresos personales típicamente suben en los años de juventud, alcanza su pico en la madurez y comienzan a declinar, hasta llegar a ser muy bajos en el retiro, el deseo de mantener un consumo relativamente fijo conduce, según Modigliani, a que la gente joven ahorre y los adultos mayores desahorren. Esta teoría ha tenido aplicaciones importantes en los planes nacionales de pensiones y de seguridad social de todo el mundo (Ruiz, C; 2003).



**c. Análisis de los objetivos del Pp**

**4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?**

**Criterios de valoración:**

- a) Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
- b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.
- c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** El objetivo central del Pp cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

La Propuesta de Diagnóstico identifica el objetivo del Pp J001 como *“Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”*.

Este objetivo define claramente a la población que presenta el problema y tiene planeado atender, a su vez que incorpora los requisitos de elegibilidad *“población derechohabiente que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973”* (a). A pesar de que los requisitos de elegibilidad no son claros o directamente evaluables, dado que el Pp J001 agrupa muchas prestaciones con diferentes requisitos, se considera que la redacción es suficiente. Asimismo, la definición describe el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo *“obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”* (b). Finalmente, esta definición se centra en un solo objetivo de oportunidad en el trámite de pensión (c) y la solución corresponde directamente a atender el problema público definido por el Pp *“Que la población derechohabiente ...no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados...”* (d).

Al analizar la consistencia de objetivo central, se identifican diferencias sustantivas entre los distintos documentos oficiales, como se observa en la siguiente tabla. Estas diferencias están asociadas al nivel de política pública en el que se ubica la intervención del Pp J001 y su alcance. Las FIB 2020 y 2021 identifican objetivos en un nivel superior de política pública, relacionados con el ingreso y la calidad de vida de la población con derecho. Por otro lado, la Propuesta de Diagnóstico y la FID 2022 identifican el objetivo central en un nivel de gestión; sin embargo, entre estas últimas existe una diferencia de alcance, ya que la propuesta de Diagnóstico se limita a la oportunidad del trámite de pensión, mientras que la FID 2022 incluye la verificación del pago.

Documento	Descripción del Objetivo Central
Propuesta de Diagnóstico (2022)	Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente
FID (2022)	Otorgar a la población derechohabiente el pago de la pensión sujeta a la Ley del Seguro Social de 1973 mediante la generación de resoluciones y trámite oportuno de las solicitudes de pensión, así como la verificación de volantes pagados con acreditamiento en cuenta bancaria.
FIB 2021	Garantizar un ingreso a las personas trabajadoras afiliadas al IMSS y sus familiares que cumplen los requisitos de la Ley de Seguro Social de 1973 (LSS73) mediante el otorgamiento de una pensión.
FIB 2020	Contribuir a fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones, para incrementar su penetración y cobertura en favor de los asegurados, pensionados y beneficiarios, a la vez que mantengan su solidez y seguridad mediante una mayor cobertura hacia la población



	derechohabiente con el otorgamiento de una pensión, que garantice un nivel de vida digno para la población mexicana. En ese mismo sentido dar cumplimiento a lo establecido al amparo de la Ley del Seguro Social 1973, garantizando el otorgamiento de las prestaciones en dinero a la que tiene derecho la población asegurada, los pensionados y sus beneficiarios.
ISeD 2020-2021	El programa busca mejorar la calidad y oportunidad en el trámite y pago de Pensiones a la población derechohabiente, al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973.

De la misma manera que con el problema público, el equipo evaluador considera que el objetivo del Pp J001 se extiende más allá de la oportunidad en el trámite de pensión. Como ya se ha señalado previamente, los recursos asignados al Pp J001 no se utilizan para el trámite de pensión, sino que son destinados íntegramente para el pago de las prestaciones económicas. En consonancia con los procedimientos operativos documentados y las entrevistas con personal de la CPE, las áreas responsables del Pp J001 realizan actividades relativas al otorgamiento y administración del pago de las pensiones, a través de procesos como el trámite de pensión, la integración de la nómina mensual, la dispersión de los pagos, la comprobación del gasto y el control de la supervivencia de las personas pensionadas.

Con base en lo anterior, y considerando el análisis para dar respuesta a la pregunta del problema público, se sugiere definir el objetivo central como:

La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago adecuado de la pensión que le corresponde.

*Adecuado: se entiende que el pago es adecuado cuando el trámite de solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente; la atención del trámite y el pago se realizan con oportunidad; el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliatoria del asegurado y el método de cálculo previsto en la Ley del Seguro Social de 1973.*

Pensión: los tipos de pensión conforme con la Ley del Seguro Social de 1973 son Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Viudez, Orfandad y Ascendencia

Asimismo, en concordancia con la propuesta alternativa de redacción del problema público, se sugiere la siguiente definición alternativa del objetivo central:

La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago oportuno y correcto de la pensión que le corresponde.

Pensión: los tipos de pensión conforme con la Ley del Seguro Social de 1973 son: Cesantía en Edad Avanzada, Vejez, Invalidez, Incapacidad Permanente, Viudez, Orfandad y Ascendencia.

Los medios que sustentan el cumplimiento del objetivo son tanto la accesibilidad y oportunidad del trámite de pensión, así como la garantía y oportunidad del pago del importe correcto de pensión; medios que se relacionan directamente con las causas del problema público. Finalmente, se considera que el cumplimiento del objetivo central contribuye a objetivos superiores como la estabilización del ingreso familiar y, en consecuencia, a la mejora del bienestar de la población mexicana.

Para desarrollar el árbol de objetivos del Pp J001, el equipo evaluador sugiere que, en primera instancia, se lleve a cabo un análisis exhaustivo de las causas del problema público, y, una vez que se determinen las causas a intervenir por parte del programa, se establezcan los objetivos a lograr en los diferentes niveles del árbol.



**5. ¿El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente?**

**Respuesta:** Sí, Nivel 4. Sí se identifica contribución.

**Justificación:**

El Pp J001 establece como objetivo central en la Propuesta de Diagnóstico *“que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”*. Dicho objetivo está alineado con el segundo eje denominado *“Política Social”* del PND 2019-2024, en particular, con el contenido que establece que *“Para edificar el bienestar de las mayorías se requería de una fuerte presencia del sector público en la economía, de enérgicas políticas recaudatorias y de una intervención estatal que moderara las enormes desigualdades sociales en las que desemboca de manera inevitable una economía de mercado sin control alguno. Así pues, hasta hace unas décadas era normal y aceptado que en los países capitalistas industrializados el Estado detentara el monopolio de sectores estratégicos como las telecomunicaciones y los ferrocarriles, la operación de puertos y aeropuertos, los sistemas de pensiones y, por supuesto, los sistemas de educación y salud”*.

A través del trámite y pago de pensiones a los individuos que tiene derecho y cumplen con los requisitos, el Pp J001 contribuye al cumplimiento del cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024: *“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”*, que en su estrategia prioritaria 4.5 establece el *“Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros”*.

El equipo evaluador detecta que, de manera particular, el Pp J001 está vinculado con las acciones: 4.5.1 *“Incorporar funcionalidad a Mi Pensión Digital”*, 4.5.2 *“Aplicar el Plan Anual de Pensiones”*, 4.5.4 *“Sistematizar el Ejercicio estricto del gasto mediante inteligencia de datos”* y 4.5.5 *“Implementar el Proyecto Tu préstamo fácil y seguro”* del PIIMSS (ver Anexo 1). Dado que esta alineación no figura en la Propuesta de Diagnóstico, el equipo evaluador recomienda que el Pp J001 incorpore en el apartado *“Aportación del programa a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y de la Institución”*, la alineación que guarda con las acciones puntuales del PIIMSS 2020-2024 y las justificaciones respectivas. Ello en función de la importancia de que el Pp J001 se encuentre vinculado a acciones particulares del Instituto.



## 6. ¿El objetivo central del Pp se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

### **Respuesta:**

El Pp J001 establece como objetivo central *“que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente”*. Asimismo, en la Propuesta de Diagnóstico, se identifica una vinculación del Pp J001 con el logro del Objetivo 8 de los ODS de la Agenda 2030 que a la letra establece el *“promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”*. En particular, la Propuesta de Diagnóstico señala que el programa contribuye al logro de la meta 8.8 *“proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios”*.

De acuerdo con la OIT, el trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Esto significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres. En específico, el Pp J001 contribuye a garantizar la protección social de las y los trabajadores.

Al analizar el objetivo central, quehacer del Pp J001 y la meta 8.8 del ODS 8, se identifica que la vinculación entre el programa y el ODS 8 es directa, debido a que el *“trabajo decente”* contempla el respeto a los principios y derechos laborales fundamentales y el Pp J001, al atender el derecho de los trabajadores al otorgamiento y pago de sus pensiones en respeto a su derecho laboral plasmado en el régimen pensionario de la LSS73 vigente a través de la LSS97, contribuye claramente al cumplimiento de la meta 8.8 *“proteger los derechos laborales”* del ODS 8 (ver Anexo 2).





**d. Análisis de la Población potencial objetivo y atendida**

**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:**

**Criterios de valoración:**

- a) El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
- d) Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, Instrumento de Seguimiento del Desempeño, entre otros.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** Las poblaciones cumplen con tres de los criterios de valoración (a, b y c).

**Justificación:**

La Propuesta de Diagnóstico identifica a la población potencial como “Población afiliada al IMSS que por derecho le es aplicable lo correspondiente a la LSS de 1973, susceptible a recibir algún tipo de prestación en especie, en dinero y social” (a) y a la población objetivo como “Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto” (b). Ni en la Propuesta de Diagnóstico como en ninguno de los documentos presentados, se describe explícitamente a la población atendida, sin embargo, conforme a la definición del problema, objetivo central y los indicadores de seguimiento dentro de la Propuesta de Diagnóstico, la población atendida se entiende como todos aquellos individuos que presentaron un trámite de pensión (c). Tanto la población objetivo como atendida, cumplen con representar un subconjunto respecto de la población de un nivel superior. Asimismo, estas guardan una relación directa con el objetivo central del Pp. La población potencial identifica a la población total que presenta la necesidad pública, la población objetivo identifica la población elegible para su atención y finalmente la población atendida refleja un subconjunto de la población objetivo que recibe los servicios del Pp. Ninguna de las poblaciones (potencial, objetivo o atendida) tiene desagregación por sexo, edad, entidad federativa, etc., y aunque dada la naturaleza del Pp, no existe la necesidad de presentar esta información desagregada en grupos poblacionales, las estadísticas por tipo de prestación económica, sexo, edad y/o ubicación geográfica podrían ayudar a proveer un mejor contexto del Pp J001.

Al evaluar la consistencia entre los diferentes documentos oficiales se identificó que, para la población objetivo, a pesar de algunas diferencias en la redacción, las definiciones en la FIB 2021 y la Propuesta de Diagnóstico mantienen congruencia (ver Anexo C). Respecto a la definición de la población potencial, ésta solo se incluye en la Propuesta de Diagnóstico; mientras que la definición de la población atendida no se encuentra definida de manera explícita en ninguno de los documentos oficiales (d).

Respecto a la cuantificación de las poblaciones, sólo se presenta la estimación para la población objetivo, la cual no fue posible replicar con la información citada en la Propuesta de Diagnóstico y la FIB 2021 (disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos>). De acuerdo con las entrevistas con personal de la CPE, la cuantificación de la población objetivo que se presenta en la Propuesta de Diagnóstico corresponde a la estadística de toda la población derechohabiente con modalidades de aseguramiento que prevén el otorgamiento de pensiones. Sin embargo, dicha cuantificación no es consistente con la definición de la población objetivo del Pp J001, la cual debiera cuantificarse solo sobre las personas derechohabientes a las que les es aplicable la LSS73 –esto es, aquella persona asegurada/afiliada (y sus beneficiarios) que hubiese cotizado al menos un día al Seguro Social antes del 1 de julio de 1997- y no sobre todas las personas derechohabientes



vigentes del IMSS que tienen derecho a una pensión; incluso existen derechohabientes que no están vigentes pero se encuentran dentro del periodo de conservación de derechos conforme al Artículo 182 de la LSS73 y tendrían derecho a la prestación económica.

De mantenerse las definiciones previstas en la Propuesta de Diagnóstico, se sugiere considerar a la población potencial como aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias que cotizaron al menos un día antes del 1 de julio de 1997 y continúan con vida. En consecuencia, la población objetivo se entendería como un subconjunto de la población potencial, que cumple con los requisitos para recibir una pensión. Es decir, aquellos que son susceptibles de derecho y además cumplen con los requisitos para recibir la prestación en dinero.

El equipo evaluador reconoce que el cumplimiento de los requisitos es contingente a un hecho fortuito como enfermedad o muerte, o a una decisión individual del retiro de la actividad laboral, por lo que cuantificar con exactitud la población objetivo no es posible. Sin embargo, existen elementos que ayudarían a aproximarla de mejor manera. En particular, se sugiere explorar la cuantificación de aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias con derecho que pertenecen a la población potencial y se encuentran vigentes o dentro del periodo de conservación de derechos conforme con la LSS73. Al seleccionar este subconjunto de la población potencial, se podría tener una mejor estimación de la población objetivo y no considerarla de la misma magnitud que la población potencial.

Respecto a la cuantificación de la población atendida, no se presenta estadística o estimación puntal. Sin embargo, con base en la definición de los indicadores de desempeño en la Propuesta de Diagnóstico, se puede contabilizar como los trámites de pensión recibidos. Sobre este elemento, se sugiere explorar la posibilidad de cuantificar personas y no trámites, al considerar que una persona podría presentar más de una solicitud de pensión, o una solicitud de pensión podría considerar a más de una persona. Asimismo, del "Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Pensión y Rentas Vitalicias" 3A10-003-055 se desprende que existen individuos que solicitan una pensión y que, como resultado de este proceso, se les otorga un oficio de prevención, sobreesimiento, desechamiento, desistimiento, resolución negativa de pensión o resolución de otorgamiento de pensión al amparo de la LSS97; es decir, individuos que no cumplen con la definición de población objetivo al no satisfacer los requisitos previstos en la LSS73. No obstante, no se encontró evidencia de que estos individuos sean excluidos del "total de solicitudes de pensión registradas". Al respecto, si bien podría no ser factible categorizar a estos individuos previo a la conclusión del trámite de pensión, se sugiere que el Pp J001 estime la proporción que este grupo representa de la definición actual de población atendida, y con ello poder determinar si generan un cambio significativo en los indicadores de desempeño y si debería existir un ajuste en los criterios para la cuantificación.

Finalmente, de ajustarse las definiciones del problema y objetivo central conforme con lo sugerido por el equipo evaluador, se propone identificar las poblaciones como sigue:

Población Potencial	Población derechohabiente susceptible de recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973.
Población Objetivo	Población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973.
Población Atendida	Población derechohabiente que recibe el pago de una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973.

La definición de la población objetivo utiliza el verbo "cumplir" en tiempo presente para resaltar que se debe mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos en la LSS73 para poder tener acceso a recibir la pensión. Las poblaciones potencial y objetivo sugeridas guardan una relación directa con las descritas en la Propuesta de Diagnóstico. Sin embargo, la población atendida presenta un cambio significativo, pues engloba todas las personas que reciben este tipo de prestaciones en dinero, no solo aquellas que la tramitan en el periodo de análisis. En este sentido, es importante que al momento de cuantificar estas poblaciones no se excluyan a los pensionados vigentes que reciben el pago, así como sus beneficiarios susceptibles de derecho. Lo anterior, tomando en cuenta que los pensionados pueden recibir otros tipos de pensiones al amparo del mismo régimen y, a su vez, son población atendida pues cada mes reciben el pago de su pensión.



**8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada<sup>4</sup> y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** La información cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

De los requisitos establecidos para el trámite de pensión publicados en la página web <https://imss.gob.mx/pensiones> y del Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, se desprende que los solicitantes de una pensión deben presentar datos y documentos que acrediten su personalidad, entre ellos: el Número de Seguridad Social (NSS), la CURP, el domicilio y la composición familiar (a). Asimismo, con base en el formato de Solicitud de Pensión y los procedimientos operativos proporcionados por la CPE, se observa que las áreas responsables de la operación del Pp J001 recolectan información respecto al tipo de pensión solicitada y, una vez concluido el trámite, se registra el importe de la pensión otorgada (b).

El programa cuenta con identificadores únicos, de los cuales deriva la prestación económica (Número de Seguridad Social) o que identifican a la persona (Clave Única de registro de Población [CURP]) (d). El *"Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2021-2022"* reconoce que 97.9% de las personas pensionadas cuentan con un dato de CURP en el padrón de pensionados del IMSS.

Con base en los procedimientos operativos entregados por la CPE como el *"Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias"* 3-3A10-003-055, el *"Manual de Usuario del Sistema de Trámite de Pensiones"*, el *"Manual de Usuario del Sistema de Pensiones"*, la *"Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de Pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez"* y las entrevistas con los representantes de la CPE, se observa que el programa hace uso de sistemas informáticos para procesar las solicitudes de pensión y administrar su pago (c). En particular, se identifican dos plataformas tecnológicas en donde se registran los trámites de pensión: Mi Pensión Digital y Sistema de Trámite de Pensiones (SISTRAP), y una plataforma donde se administran los pagos: Sistema de Pensiones (SPES). También se infiere que el procesamiento sistematizado de la información a través de soluciones tecnológicas permite que el Pp J001 integre un padrón de pensionados con características de la población atendida y de la prestación otorgada. Esta información es depurada a través de procedimientos administrativos como el de comprobación de supervivencia, en el que las áreas operativas determinan si la persona pensionada continúa con vida, lo que mantiene o termina con el derecho al pago de la prestación económica.

Finalmente, no se identificó que las áreas responsables del Pp J001 recolecten información socioeconómica o de salud como parte de la solicitud de pensión. No obstante, al tratarse de prestaciones que están directamente relacionadas con la actividad laboral del individuo o su estado de salud, en el proceso de otorgamiento de la pensión se integra información como el salario promedio o registrado de la persona asegurada, las semanas cotizadas, y el estado de incapacidad permanente o invalidez.

En el Anexo 3 se describen más elementos del procedimiento de actualización de la población atendida.

<sup>4</sup> Se entenderá por **sistematizada** que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.



**e. Análisis del instrumento de Seguimiento del Desempeño**

**9. ¿El instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD) del PP, permite obtener información relevante para medir el logro de su objetivo central?**

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** , El ISD cuenta con, por lo menos, un indicador estratégico o uno de gestión, el o los indicadores del ISD permiten obtener información relevante sobre el desempeño del Pp, el o los indicadores del ISD son suficientes para medir y dar seguimiento del logro del objetivo central del programa.

**Justificación:**

Por ser un programa presupuestario modalidad "J - Pensiones y jubilaciones", el Pp J001 cuenta con tres Fichas de Indicadores del Desempeño (FID) asociadas a un indicador estratégico y dos indicadores de gestión. Con ellos se obtiene información relevante de su desempeño, son suficientes para medir el logro de su objetivo central establecido en la Propuesta de Diagnóstico y su clasificación como indicadores estratégicos y de gestión es adecuada para el diseño y operación actual del programa.

El indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" mide la contribución directa del Pp J001 al objetivo central descrito en la Propuesta de Diagnóstico "que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente", al medir los resultados en la atención de trámites en 12 días hábiles o menos respecto del total de solicitudes tramitadas en el periodo. Asimismo, el Pp J001 cuenta con dos indicadores de gestión: i) "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria", orientado a cuantificar el desempeño en el proceso de instrucciones de pago de nómina de pensiones en tiempo y forma (día primero del mes que corresponda) y ii) "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas" que valora la gestión desde el trámite de solicitud de pensión hasta su conclusión.

Los tres instrumentos de seguimiento del desempeño son suficientes para medir y dar seguimiento al desempeño y las actividades del Pp J001 conforme con su diseño actual establecido en la Propuesta de Diagnóstico. No obstante, en congruencia con las respuestas a las preguntas que anteceden, el equipo evaluador realiza las siguientes observaciones y recomendaciones en materia de indicadores para las dos dimensiones en el actuar del Pp J001: i) el otorgamiento de pensiones, entendido como el proceso de atención al trámite de solicitud y emisión de resoluciones y ii) la administración en el pago de pensiones, referente al tramo de gestión para el cálculo y dispersión de nómina, la comprobación del gasto y la comprobación de supervivencia:

**i) Para el trámite de solicitud de pensión:**

Es deseable mantener el indicador actual "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas"; no obstante, el numerador de su método de cálculo (Casos tramitados en 12 días hábiles) pareciera no contemplar aquellas solicitudes atendidas en menos de 12 días hábiles. Asimismo, se detecta discrepancia en la unidad de análisis que se presenta en el nombre del indicador (trámites atendidos oportunamente) la que figura en su definición (solicitudes de pensión tramitadas) y en su método de cálculo (casos tramitados). Por ello, se recomienda precisar el método de cálculo como:  $[(\text{Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en 12 días hábiles o menos en el periodo } t / \text{Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en el periodo } t) \times 100]$  y homologar las unidades de análisis (solicitudes de pensión nuevas) en todos los elementos de su FID. Ahora bien, para continuar con la búsqueda de eficiencia y promover la orientación al desempeño en el futuro del Pp J001, y si bien, el límite máximo de días para atender los trámites de pensiones nuevas se ha reducido de 30 a 21 días y finalmente a 12 días hábiles conforme el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del 28 de octubre de 2020, el equipo evaluador recomienda que, con base en la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensiones nuevas y en función del alcance operativo y prioridades de gestión del programa, se analice la factibilidad de la reducción del límite máximo de 12 días hábiles y su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación.



También es deseable conservar el indicador de gestión actual *“Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas”*. No obstante, toda vez que existe ambigüedad entre la unidad de análisis que figura en el nombre del indicador (pensión concluida) y la que aparece en el método de cálculo actual (pensiones atendidas), con el fin de dar mayor claridad al indicador, se recomienda modificar el método de cálculo y homologar conceptos en su FID, siendo una propuesta la siguiente:  $[(\text{Total de solicitudes de pensión concluidas en el periodo } t / \text{Total de solicitudes de pensión recibidas en el periodo } t) \times 100]$ .

Adicionalmente, se sugiere valorar la incorporación del indicador *“Porcentaje de trámites de pensión atendidos que cuentan con más de una solicitud”* con el siguiente método de cálculo:  $[(\text{Total de trámites de pensión atendidos con más de una solicitud en el periodo } t / \text{Total de trámites de pensión atendidos en el periodo } t) \times 100]$ . Este indicador con sentido descendente permitiría medir la efectividad en el proceso de atención de solicitudes de pensión en el Instituto, así como medir la accesibilidad al trámite de pensión en consonancia con el objetivo central del Pp J001 propuesto por el equipo evaluador. Además, al valorar un proceso operativo del Pp (atención de solicitudes de pensión), se propone clasificarse como un indicador de gestión. Cabe precisar que, si bien, las solicitudes de pensión pueden ser desestimadas por causas inherentes al solicitante (falta de documentos o vencimiento del plazo perentorio), es relevante poder identificar con detalle los motivos o complicaciones que presenta la población al momento de realizar la primera solicitud de trámite de pensión nueva y, con base en este análisis, identificar posibles acciones de mejora como el fortalecimiento de las acciones de difusión que en la actualidad lleva el IMSS o campañas de concientización con énfasis en las características que presentan los solicitantes desestimados.

Asimismo, con base en la propuesta del equipo evaluador de desarrollar un instrumento para medir el nivel de satisfacción de los derechohabientes atendidos, se sugiere incorporar un indicador de gestión que dé seguimiento a los resultados en este ámbito, pudiendo ser el *“Porcentaje de nuevos pensionados que cuentan con un nivel de satisfacción “bueno” o “muy bueno” respecto del trámite de pensión”*, que cuantifique un índice de satisfacción de los derechohabientes que responden en una escala múltiple (desde *“Muy malo”* hasta *“Muy bueno”*) a preguntas asociadas a: orientación, accesibilidad, tiempo de respuesta y atención, requisitos administrativos, entre otros. Para tal caso, al ser un indicador de sentido ascendente, su método de cálculo pudiera ser  $[(\text{Número de nuevos pensionados con un índice de satisfacción “Bueno” o “Muy bueno” en el periodo } t / \text{Número de pensionados nuevos que expresaron su nivel de satisfacción en el periodo } t) \times 100]$ .

## ii) Para la administración en el pago de pensiones:

Es deseable continuar con el indicador de gestión actual *“Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”*, para medir que los pensionados reciban su pensión por medio de acreditamiento en cuenta bancaria, disponiendo de sus recursos manera efectiva, segura y oportuna en comparación de otras formas de pago.

Asimismo, se pone a consideración incorporar el indicador *“Días hábiles promedio transcurridos entre la defunción de un pensionado y la cancelación de su pago de pensión”*, con el siguiente método de cálculo:  $(\text{Suma del número de días hábiles transcurridos entre la defunción de un pensionado y la cancelación del pago en el periodo } t / \text{Total de cancelaciones de pago efectuadas en el periodo } t)$ . Este indicador permitiría medir la cabalidad en el pago, en consonancia con el objetivo central propuesto por el equipo evaluador. Al representar un proceso operativo del Pp (comprobación de supervivencia), se considera que podría ubicarse como un indicador de gestión. Una alternativa para el indicador arriba propuesto es el *“Porcentaje de pensionados fallecidos que recibieron un pago después de su defunción”*, con el siguiente método de cálculo:  $(\text{Suma del número de pensionados que fallecieron en el periodo } t-1 \text{ y recibieron un pago en el periodo } t / \text{Total de pensionados que fallecieron en el periodo } t-1) \times 100$ .

La continuación del análisis se presenta en el Anexo D; a su vez, el análisis del instrumento de seguimiento vigente del Pp J001 se presenta con detalle en el Anexo 4.





## 10. ¿Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumple con los siguientes criterios?

### **Criterios de valoración:**

- Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades.
- Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir según el resumen narrativo correspondiente.
- Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente.
- Es adecuado, provee suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** Los indicadores cumplen con cuatro de los criterios de valoración (b, c, d y e).

### **Justificación:**

El Pp J001 cuenta con tres Fichas de Indicadores del Desempeño cuyos indicadores son relevantes (b), económicos (c), monitoreables (d) y adecuados (e).

El indicador estratégico "*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*" es relevante (b) para medir que el trámite de las solicitudes recibidas se realice de forma oportuna, lo que permite un efecto positivo en el pago de las pensiones. También es económico (c) y monitoreable (d) al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto y es un indicador adecuado (e) que no presenta abstracciones para medir el desempeño del Pp J001. No se identifica claridad (a) en el indicador al existir discrepancia en la unidad de análisis que presenta su nombre (trámites atendidos oportunamente) y la que figura en su definición (solicitudes de pensión tramitadas).

Respecto a los indicadores de gestión, el "*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*" tiene claridad (a) y relevancia (b) para medir que los pensionados reciban su pensión por medio de acreditamiento en cuenta bancaria, disponiendo de sus recursos manera efectiva, segura y oportuna en comparación de otras formas de pago. También es económico (c) y monitoreable (d) al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto y es un indicador adecuado (e) que provee suficientes bases para medir la gestión del Pp J001. Por su parte, el indicador "*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*", también es económico (c), monitoreable (d) y adecuado (e) por los motivos expuestos; es relevante (b) al permitir contar con una métrica de las pensiones que son solicitadas y que cuentan con una conclusión del proceso en función de la gestión administrativa implementada por el Instituto; no obstante, no se detecta claridad (a) por la ambigüedad entre la unidad de análisis que figura en su nombre (pensión concluida) y la que aparece en el método de cálculo actual (pensiones atendidas).

Para abonar a la claridad de los indicadores del Pp J001, el equipo evaluador recomienda que para el indicador "*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*", se homologuen los conceptos utilizados en el nombre (trámites atendidos), la definición (solicitudes de pensión tramitados) y el método de cálculo (casos tramitados) para quedar como sigue: nombre "*Porcentaje de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos oportunamente*" y método de cálculo  $[(\text{Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en 12 días hábiles o menos en el periodo } t / \text{Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en el periodo } t) \times 100]$ .

Para el "*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*", debido a que existe ambigüedad entre la unidad de análisis que figura en el nombre del indicador (pensión concluida) y la que aparece en el método de cálculo actual (pensiones atendidas), el equipo evaluador recomienda modificar el método de cálculo a  $[(\text{Total de solicitudes de pensión concluidas en el periodo } t / \text{Total de solicitudes de pensión recibidas en el periodo } t) \times 100]$ .



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**idea**  
CONSULTORES

Por último, se recomienda que, para dar mayor claridad a los indicadores por parte del ciudadano común, dentro de las Fichas de Indicadores para el Desempeño, apartado “*Características de las Variables*”, se detalle y precisen los conceptos y las unidades de medida para cada indicador, como “*casos tramitados*”, “*pensiones atendidas*” o “*pensiones concluidas*”, y que ello permita que sus resultados puedan ser replicados de manera inequívoca.





## 11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

### **Criterios de valoración:**

- Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los medios de verificación de los indicadores cumplen los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

### **Justificación:**

Las tres Fichas de Indicadores del Desempeño con las que cuenta el Pp J001 cuentan con nombre del documento (a) y del área administrativa que genera la información (b), especifican el año de emisión del documento (c) -que es consistente con la frecuencia de medición- e indican a su vez la ubicación de la información (d).

El indicador estratégico “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*” se encuentra publicado en los Cubos de Información Dinámica del IMSS disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos> y a través de la ruta >> Iniciar sesión de Consulta Dinámica >> Medidas >> Prestaciones Económicas >> Ficha de Indicador de Desempeño (FID), se pueden consultar los resultados de su numerador y denominador. Asimismo, pese a que los resultados se obtienen a través de registros internos del Instituto, el hecho de que esta información se publique en los Cubos de Información Dinámica promueve la verificación externa de los resultados. El área administrativa que prepara y entrega para publicación los medios de verificación corresponde a la División de Estudios Técnicos de la CPE y resalta que su difusión coincide en periodicidad con la frecuencia semestral de medición para el indicador.

Para el indicador de gestión “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*”, se encuentra publicado en los Cubos de Información Dinámica; los resultados que se obtienen mediante registros internos para su numerador y denominador están disponibles en el mismo sitio web y la preparación y entrega -con periodicidad anual- de los medios de verificación para su publicación a cargo de la División de Estudios Técnicos de la CPE coincide con la periodicidad de la medición del indicador.

Por último, pese a que los medios de verificación del indicador de gestión “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*” se cuantifican mediante registros internos del Instituto, sus resultados, valor de numerador y valor del denominador también están publicados en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos>. La periodicidad mensual con la que la División de Estudios Técnicos de la CPE prepara la publicación de los medios de verificación coinciden con la periodicidad en su medición.

El equipo evaluador reconoce este ejercicio de transparencia del IMSS, el cual debe mantenerse -en su caso- para los nuevos indicadores propuestos en la presente evaluación. Con aras de impulsar aún más la transparencia del Pp J001, es deseable publicar, además de los valores del numerador y denominador de los indicadores, la información mínima necesaria que permitiera replicar dichos valores, tal como el número total de solicitudes, número de solicitudes concluidas, número de solicitudes que concluyeron en una pensión y por tipo de pensión.



## 12. ¿Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

### Criterios de valoración:

- Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas.
- Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** Las metas de los indicadores cumplen con tres de los criterios de valoración (b, c y d).

### **Justificación:**

El indicador estratégico “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*” presenta -para los ejercicios 2021 y 2022- una meta de 97.0% que está orientada al desempeño (c) y es factible de ser alcanzada (d) dado que en los últimos dos ejercicios fiscales no ha sufrido modificaciones. Para el cierre del ejercicio 2021 y como resultado de un mayor número de solicitudes de pensión tramitadas oportunamente dentro del plazo establecido, el indicador obtuvo un avance del 98.11%, equivalente a un cumplimiento del 101.14% de la meta. La unidad de medida “*porcentaje*” es congruente con el sentido ascendente del indicador (b). No se contó con un método de cálculo documentado para constatar: i) el método de cálculo o metodología para el establecimiento de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retardadora pero factible y orientada a la mejora del Pp (a).

Para el indicador de gestión “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*”, la meta en 2021 y 2022 se ha mantenido en 99.0%. Al cierre de 2021, el indicador resultó en 99.67% debido a que un mayor número de volantes de pago se realizaron con efectividad a través de acreditamiento en la cuenta bancaria del pensionado, lo que representa un avance del 100.68% respecto de la meta establecida. Las metas promueven el desempeño del Pp J001 (c) y son factibles de ser alcanzadas (d) en función de que no han sido modificadas en los últimos dos ejercicios fiscales; además, al estar parametrizadas en “*porcentajes*”, son congruentes con el sentido ascendente que pretende cuantificarse (b). No se contó con un método de cálculo documentado para constatar: i) el método de cálculo o metodología para el establecimiento de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retardadora pero factible y orientada a la mejora del Pp (a).

El otro indicador de gestión “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*” también mantuvo constante su meta de 98.0% en 2021 y 2022; para el caso del año 2021, como producto de un mayor número de solicitudes atendidas respecto a las solicitudes recibidas, obtuvo un cumplimiento de 98.81% correspondiente a un avance de 100.83% de la meta planeada. Con estos valores también se promueve el desempeño del Programa (c) dado que las metas son factibles de ser alcanzadas (d) al no haber sido modificadas -al menos- en los últimos dos ejercicios fiscales. Como el valor de la meta está parametrizado en “*porcentajes*”, se aprecia congruencia con el sentido ascendente del indicador que pretende cuantificarse (b). No se contó con un método de cálculo documentado para constatar: i) el método de cálculo o metodología para el establecimiento de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retardadora pero factible y orientada a la mejora del Pp (a).

Cabe precisar que respecto al método de cálculo o metodología para el establecimiento de las metas por ejercicio fiscal de los tres indicadores del Pp J001, en entrevista con personal de la CPE se señaló que, para el establecimiento del valor de las metas, el cálculo se realiza con un promedio simple que considera el resultado del indicador en el periodo t-1.

Por otro lado, el equipo evaluador considera que las metas se encuentran en el límite de eficiencia, en función de que las variaciones porcentuales son marginales y ya no podrán medir adecuadamente un cambio en el



desempeño. Además, en los últimos tres Informes de Labores<sup>5</sup> se destaca que el IMSS ha materializado importantes avances para simplificar y digitalizar el trámite de pensiones a través de la plataforma Mi Pensión Digital, sin embargo, se ha mantenido constante el límite de días para atención de solicitudes de pensión. Por lo que en aras de seguir promoviendo la orientación al desempeño del Pp J001, para el indicador estratégico “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”, es deseable analizar la factibilidad de reducir el límite máximo de 12 días hábiles para la atención de los trámites nuevos, tomando en consideración la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensiones nuevas, así como alcance operativo y prioridades de gestión del programa.

Finalmente, para los tres indicadores del Pp J001: “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”, “Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”, y “Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas”, el equipo evaluador recomienda valorar la modificación de las metas a partir de una estimación de los promedios simples de los resultados alcanzados -al menos- durante los últimos cuatro ejercicios fiscales y considerando hasta dos dígitos decimales para mantener observables los resultados del programa, o en su caso, valorar el ajuste de los valores en los numeradores respectivos. Asimismo, generar una memoria documental para los tres indicadores que contenga: i) el cálculo de las metas previstas para cada ejercicio fiscal y ii) la metodología mediante la cual se establecen dichas metas; lo que serviría de insumo para futuros ejercicios de planeación y seguimiento al desempeño del programa.

---

<sup>5</sup> Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022.



**13. ¿La línea base de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?**

**Criterios de valoración:**

- a) Identifica una tendencia conforme a la trayectoria del o los indicadores.
- b) La unidad de medida es congruente con el resultado del o los indicadores.
- c) Dimensiona y justifica el punto de referencia que permite brindar información respecto de la situación inicial del o los indicadores.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** La línea base de los indicadores cumple con los tres criterios de valoración (a, b y c).

**Justificación:**

El indicador estratégico "*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*" cuenta con una línea base de 78.5% calculada en el año 2010. En función de que para 2021 y 2022 se fijó una meta de 97.0% que ha sido cumplida por el Pp, se identifica una tendencia (a) que es congruente con el sentido ascendente del indicador, al igual que con su unidad de medida en porcentaje (b).

A nivel de gestión, el indicador "*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*" tiene una línea base de 98.68%, estimada mediante un promedio de los volantes pagados con acreditamiento en cuenta bancaria el día primero en los meses de enero a junio de 2008. En función de la continuidad en 2021 y 2022 de la meta de 99.0%, también se percibe congruencia en el porcentaje -como unidad de medida- (b) y el sentido ascendente de la tendencia (a) del indicador. En este mismo nivel, para el "*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*" la línea base de 73.37% fue cuantificada en el año 2010, presentando también coherencia con la unidad de medida (b) y la tendencia para 2021 y 2022 (a), conforme con la meta establecida de 98.0% para estos años.

Los tres indicadores en cuestión dimensionan el punto de referencia (c) respecto de la situación inicial que mide en la actualidad el desempeño del Pp J001 puesto que los resultados de los indicadores "*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*", "*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*" y "*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*" han mostrado una mejora en los últimos 12 años que oscila entre los 18.5, 0.32 y 24.63 puntos porcentuales, respectivamente.

Se recomienda que, con independencia de si la propuesta de indicadores realizada por el equipo evaluador es aceptada por el Instituto o se mantienen los indicadores actuales en el Pp J001, se calcule y, en su caso, actualice su línea base utilizando cuantificaciones de 2021 para así ampliar el horizonte de resultados del programa y dar seguimiento a sus resultados. Esto también dado que las metas actuales se encuentran en el límite de eficiencia en función de que las variaciones porcentuales son muy pequeñas y ya no podrán medir un cambio adecuado en el desempeño.



**14. ¿Los parámetros de semaforización de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?**

**Criterios de valoración:**

- a) Cuentan con los umbrales verde-amarillo y amarillo rojo.
- b) Se establecen conforme al sentido del Indicador.
- c) Se definen bajo las mismas unidades y conforme a la meta programada del indicador.
- d) Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxos y son consistentes al comportamiento histórico del indicador.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** Los parámetros de semaforización de los indicadores cumplen con tres de los criterios de valoración (a, b y c).

**Justificación:**

En el indicador estratégico “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*” se determinó -para 2021 y 2022- un umbral verde-amarillo de  $\pm 5\%$  y un umbral de riesgo amarillo-rojo de  $\pm 10\%$  (a) congruente con su sentido ascendente (b) y al expresarse en porcentaje, tienen la misma unidad de la meta programada (c) de 97% para el mismo periodo. Para los indicadores de gestión “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*” y “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*”, los umbrales aceptables verde-amarillo también fueron de  $\pm 5\%$  y los umbrales amarillo-rojo de riesgo de  $\pm 10\%$  (a), son congruentes con el sentido de cada indicador (b) y al expresarse en porcentaje, tienen la misma unidad de la de sus metas respectivas de 99.0% y 98.0% para 2021 y 2022 (c).

No obstante, los parámetros para los tres indicadores descritos no se orientan a la mejora de desempeño del Pp J001 (d), dado que las metas tienen valores de 97%, 98% y 99%, lo que hace que los umbrales positivos sobrepasen el 100%; situación que no debiera ocurrir puesto que el diseño de los indicadores orientados a medir actividades de gestión y estratégicas no permite que el “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*”, el “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*” y el “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*” sobrepase el 100%.

Se recomienda que, con independencia de si la propuesta de indicadores realizada por el equipo evaluador es aceptada por el Instituto o se mantienen los indicadores actuales en el Pp J001 se establezcan parámetros de semaforización que se orienten a la mejora del desempeño, puesto que los actuales son laxos para identificar comportamientos de riesgo en el programa. En caso de mantener los indicadores actuales, en los umbrales verde -amarillo se sugiere establecer  $\pm 3\%$  en el “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*”;  $\pm 2\%$  el “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*” y  $\pm 1\%$  en el “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*”. Para los umbrales amarillo-rojo, se podría establecer  $\pm 4\%$ ,  $\pm 3\%$  y  $\pm 2\%$ , respectivamente.



**f. Consistencia programática y normativa**

**15. ¿La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención?**

**Respuesta:**

La modalidad presupuestaria del Pp J001 es consistente con su objetivo, los bienes que genera, las actividades sustantivas y su mecanismo de atención.

El Pp J001 "*Pensiones en curso de pago Ley 1973*" está clasificado bajo la modalidad presupuestaria J "*Pensiones y Jubilaciones*" que hace referencia al cumplimiento de "*Obligaciones de ley relacionadas con el pago de pensiones y jubilaciones*", de acuerdo con la Clasificación Programática establecida en el Acuerdo por el que se emite la clasificación programática (Tipología general), emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de agosto de 2013, así como en el Anexo 2 del Manual de Programación y Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2022 emitido por la SHCP en agosto de 2021, y que se aplicó en la Estructuras programáticas para el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022.

La Propuesta de Diagnóstico del Pp J001 sustenta la clasificación de la modalidad del programa al considerar que con las "*Pensiones en curso de pago Ley 73 se busca asegurar que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente*". Aunado a ello, derivado del análisis de los documentos normativos (LSS97), de diseño (Propuesta de Diagnóstico y FID) y operativos (manuales de procedimientos y guías operativas) del programa, y tal como se señaló en las respuestas a preguntas previas, existen dos dimensiones en el actuar del Pp J001: i) el otorgamiento de pensiones, entendido como el proceso de atención al trámite de solicitud y emisión de resoluciones y ii) la administración del pago de pensiones, referente al tramo de gestión para el cálculo y dispersión de nómina, la comprobación del gasto y la comprobación de supervivencia; precisando, además, que los recursos asignados al programa se destinan íntegramente al pago de las pensiones. Con base en lo anterior, se considera que el Pp J001, al tramitar y gestionar el pago de las pensiones a los derechohabientes al amparo de la LSS73, cumple con que su mecanismo de intervención sea consistente con la característica del clasificador del Pp correspondiente a dar cumplimiento a las "*Obligaciones de ley relacionadas con el pago de pensiones y jubilaciones*".





**g. Complementariedades, similitudes y duplicidades**

**16. ¿En la estructura programática de la APF vigente, se identifican los Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?**

**Respuesta:**

A partir de la revisión de la Propuesta de Diagnóstico y del Presupuesto de Egresos del IMSS, se identifica una vinculación entre el Pp J001 con los siguientes Pp a cargo del IMSS:

- Pp J002 Rentas vitalicias Ley 1997

Este programa tiene como objetivo "Otomar a la población derechohabiente el pago de las rentas vitalicias sujetas a la Ley del Seguro Social de 1997 mediante la generación de resoluciones y trámite oportuno de las solicitudes de pensión, así como la verificación de la transferencia de recursos en los tiempos normados, y que tiene como población objetivo a los derechohabientes (trabajadores asegurados y a sus familias) con el derecho a recibir una pensión conforme a lo previsto en la Ley del Seguro Social". Es complementario al Pp J001 debido a que las personas aseguradas que cotizaron antes del 1 de julio de 1997 y posterior, tienen derecho a la elección de régimen al momento de pensionarse. Es decir, un derechohabiente puede ser sujeto de pensiones al amparo de la LSS73 y de la LSS97 que partan de un "riesgo" (evento que provoca la prestación) distinto, complementándose así los beneficios que otorgan ambos programas. Por otro lado, existe una similitud y complementariedad a nivel de gestión, ya que, por eficiencia, ambos programas comparten procesos operativos, tanto en la atención de las solicitudes de pensión como en la administración y supervisión. Lo anterior coincide con lo expuesto en la Propuesta de Diagnóstico del Pp J001.

- Pp E003 Atención a la Salud en el Trabajo.

Este programa tiene como objetivo Contribuir a proteger los derechos en materia de Salud en el Trabajo establecidos en los Seguros de Riesgos de Trabajo e Invalidez y Vida (rama Invalidez) de la población de trabajadores asegurados al Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante la promoción a la salud, prevención, atención y dictaminación de accidentes y enfermedades de trabajo, la determinación del estado de invalidez y beneficiario incapacitado y la reincorporación laboral, por lo que su población objetivo son los trabajadores adscritos tanto al Seguro de Riesgos de Trabajo como a la rama de Invalidez del Seguro de Invalidez y Vida, y que, son atendidos por el Programa a demanda de los trabajadores asegurados o de sus beneficiarios. Es complementario al Pp J001 porque la dictaminación que otorga el Pp E003 es requisito para el otorgamiento de pensiones de Invalidez o Riesgo de Trabajo al amparo de la LSS73 y que se pagan con recursos del Pp J001.

Por otra parte, al analizar la estructura programática de la Administración Pública Federal (APF) vigente, se observan diversos programas y esquemas de aseguramiento que tienen una vinculación con el Pp J001 dado que atienden a poblaciones similares y otorgan prestaciones equiparables. En general, todas aquellas dependencias de la APF que prevén planes privados de pensión para sus trabajadores pueden presentar complementariedades con el Pp J001. De igual forma, los otros sistemas de seguridad social que operan a nivel federal (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, ISSSTE, e Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Mexicanas, ISSFAM) se vinculan con el Pp J001. Lo anterior, al considerar que una persona pensionada en cualquiera de estos sistemas o planes es susceptible de recibir una prestación económica al amparo de la LSS 1973, ya sea por derecho propio o como beneficiario del derecho de otro asegurado.

- Programas presupuestarios del ISSSTE.

El sistema de seguridad del ISSSTE, que se rige por su propia Ley del ISSSTE, se identifica compatible con el sistema del IMSS, por lo que las semanas cotizadas en ambos institutos pueden homologarse y después decidir el régimen. Así, ambos sistemas de seguridad pueden presentar la misma población objetivo y otorgan prestaciones equiparables, por lo que programas presupuestarios del ISSSTE se complementan con el Pp J001. Algunos son:

- Pp E049 Servicios Integrales a Pensionados
- Pp J019 Pensiones por Riesgos de Trabajo





- Pp J021 Pensiones por Invalidez
- Pp J022 Pensiones por Causa de Muerte
- Pp J024 Pensiones por Cesantía
- Pp J025 Pensiones por Vejez
- Pp J026 Pensiones y Jubilaciones

- Pensiones de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

El artículo 61 del Reglamento de trabajo del personal de confianza de mandos medios y operativos de la Comisión Federal de Electricidad señala que la CFE *convino con el IMSS las condiciones y obligaciones que garanticen la atención y servicio del Personal de Confianza de Mando Medio y Operativo de la CFE*, y, además, se indica que la CFE pagará al IMSS las cuotas que corresponden al Personal de Confianza de Mando Medio y Operativo, en los términos de la LSS. Las prestaciones establecidas en la LSS adicionales a las consignadas en el Reglamento o que no se contemplen en éste, pueden ser solicitadas y obtenidas directamente del IMSS por el Personal de Confianza de Mando Medio y Operativo o sus beneficiarios. En este sentido, se observa complementariedad con el Pp J001 para el personal de confianza de la CFE.

En cuanto a los trabajadores de la CFE que son sindicalizados, la CFE y el Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM), constituyeron el Sistema de cuentas individuales de jubilación del plan de retiro de los trabajadores, CIJUBILA, cuyo fondo se opera bajo la modalidad de un fondo de previsión social, con la finalidad de complementar los beneficios previstos por la LSS, en materia de pensiones de retiro de los trabajadores. En este sentido, se observa similitud con el Pp J001 para el personal sindicalizado de la CFE.

- Plan de Pensiones de Petróleos Mexicanos (PEMEX).

Las semanas cotizadas en el sistema de seguridad social de PEMEX, no pueden ser transferidas con las semanas cotizadas en el IMSS, por lo que ambos sistemas tienen poblaciones diferentes. No obstante, un mismo trabajador pudo haber cotizado en ambos sistemas y tener derecho a ambas pensiones, por lo que sí puede haber complementariedad con el Pp J001.

- Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Este programa tiene como objetivo mejorar la situación de protección social de toda la población adulta mayor de 65 años o más de edad, a través de apoyos económicos mensuales con entrega bimestral (1,925.00 MN) y apoyo de única ocasión (1,925.00 MX) para el adulto auxiliar de la persona adulta mayor fallecida.

De acuerdo con las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2022, este programa tiene cobertura nacional y la población objetivo son todas las personas adultas mayores de 65 años o más de edad, mexicanas por nacimiento o naturalización y extranjeras, con domicilio actual en la República Mexicana. Debido a que el Pp J001 considera a derechohabientes de esta edad, se observa que coincide con parte de la población objetivo del Pp J001, por lo que podría presentar complementariedad o duplicidad dependiendo de la perspectiva de análisis, es decir, debido al posible riesgo financiero por la coincidencia de la población objetivo.

De manera general, tomando en cuenta que existen personas que tienen derecho a recibir pensiones en más de uno de los esquemas pensionarios asociados a los Pp arriba descritos y el Pp J001, se considera importante la coordinación operativa entre las dependencias e instancias de la APF para que se promueva una atención eficiente de los derechohabientes y el uso eficiente de los recursos federales. Lo anterior, considerando las necesidades financieras del Gobierno Federal para atender las diferentes problemáticas sociales y la presión creciente que impone el pago de pensiones a las finanzas públicas. El análisis de similitudes, complementariedades o duplicidades, así como las recomendaciones específicas se presenta en el Anexo 5.



## 5. MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

### a. Instrumentos de planeación

#### 17. ¿Existe un plan estratégico del Pp que cumpla con las siguientes características?

##### **Criterios de valoración:**

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.
- b) Abarca un horizonte de al menos cinco años.
- c) Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Pp, es decir, el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores.
- d) Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.

**Respuesta: Sí, Nivel 2.** El plan estratégico cumple con dos de los criterios de valoración (b y c).

##### **Justificación:**

La lógica operativa del IMSS se estableció para cumplir con las obligaciones que les asigna la LSS97. Por lo que, las unidades responsables se organizan conforme a las prestaciones que otorgan y no necesariamente conforme con los programas presupuestarios. En consecuencia, la planeación estratégica parte de la lógica operativa del Instituto y no necesariamente de la estructura presupuestal.

En este contexto, el Pp J001 tiene asignado como unidad responsable a la CPE, adscrita a la DPES. Esta última cuenta con el documento denominado "*Plan Estratégico y Cartera de Proyectos 2019 -2024*" que tiene como fin establecer los objetivos para las diferentes áreas a su cargo y que abarca un horizonte de 5 años (b). El documento incluye elementos de diagnóstico, retos, análisis estratégico y cartera de proyectos, así como su alineación con objetivos superiores del PND 2019-2024 y del PIIMSS 2020-2024.

Un elemento central del Plan es el Mapa Estratégico, que presenta un modelo relacional de recursos, estrategias operativas, propuestas de valor y resultados; lo que permite dimensionar o establecer objetivos en distintos niveles. Para el caso específico del Pp J001, a nivel de estrategia operativa se describe el "*Promover el conocimiento y facilitar el acceso al otorgamiento de las prestaciones económicas a través de medios digitales*" que, a su vez, tiene relación con una propuesta de valor que consiste en "*Garantizar el otorgamiento de las prestaciones económicas...*" que, por último, se vincula con el resultado de "*Garantizar la provisión oportuna y sencilla de prestaciones económicas...*" (c). Estos elementos se relacionan directamente y son consistentes con el objetivo del Pp J001 descrito en su Propuesta de Diagnóstico relativo a la obtención oportuna de las resoluciones de pensión.

Adicionalmente, el plan incluye una Cartera de Proyectos que contribuye a alcanzar los objetivos planteados. En particular, para la CPE y el otorgamiento/administración de pensiones, se proponen cuatro proyectos: Mi Pensión Digital (Fase3), Tu Préstamo Fácil y Seguro, Plataforma de Pagos, y Productos y Servicios para Pensionados.

Por lo anterior, se considera que el Pp J001 está integrado en el Plan Estratégico 2019-2024 de la DPES que abarca un horizonte de 5 años (b) y establece los resultados a alcanzar con el Pp para contribuir a objetivos superiores (c). Sin embargo, el equipo evaluador no tuvo acceso a evidencia que dé cuenta de que el plan es resultado de un ejercicio recurrente e institucionalizado (a), además de que no incluye indicadores de seguimiento que permitan medir el avance en el logro de los objetivos (d).

Por lo anterior, se sugiere que se promueva la institucionalización del Plan Estratégico de la DPES y se establezcan indicadores para medir el avance en el logro de los objetivos planteados. Otra posibilidad por



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



considerar es que se elabore e institucionalice un documento de planeación estratégica propio del Pp J001, con un horizonte de al menos 5 años y en el que se establezcan indicadores para medir el avance en los objetivos estratégicos y metas del Pp J001. Además, se recomienda que el documento de planeación estratégica del Pp J001 (ya sea como parte del plan de la DPES o un plan propio), utilice como insumo el análisis exhaustivo de las causas del problema que busca atender el Pp J001, y que se propone incluir dentro del documento de Diagnóstico, toda vez que el análisis exhaustivo de las causas permitiría la identificación de las áreas de mejora del programa y con base en ello, definir objetivos y estrategias de mediano y largo plazo.



## 18. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la(s) UR que operan el Pp cumple con las siguientes características?

### **Criterios de valoración:**

- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
- Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
- Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.
- Se revisa y actualiza periódicamente.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** El documento correspondiente al Plan Anual de Trabajo cumple con tres de los criterios de valoración (b, c y d)

### **Justificación:**

La CPE cuenta con el documento denominado Programas de Trabajo 2022, el cual describe los proyectos y acciones a implementar durante el ejercicio fiscal 2022. Cada uno de estos proyectos integra cinco secciones: descripción, alineación, resultados 2021, metas 2022 y programación. En el mismo contexto que el Plan Estratégico DPES, estos proyectos no se organizan conforme a los programas presupuestarios, si no que siguen una lógica operativa en torno a las prestaciones económicas. No obstante, a partir del área responsable de cada proyecto, sus descripciones y su vinculación con los proyectos planteados en el PIIMSS 2020-2024 y el Plan Estratégico DPES 2019-2024, es posible identificar aquellos proyectos y acciones que se corresponden con el Pp J001, por lo que se considera que el documento cumple con representar un Plan de Trabajo Anual para el Pp J001.

El documento Programas de Trabajo 2022 incluye 11 proyectos que se relacionan con el otorgamiento y/o administración de las pensiones al amparo de la LSS73 (b). Estos proyectos son: Mi Pensión Digital, Plan Anual de Pensiones, Plataforma de Pagos y Control del Gasto, Enlace PJ-DPES, Tu Préstamo Fácil y Seguro, Plataforma de Indicadores de Prestaciones Económicas, Analítica de Información de Prestaciones Económicas, Fortalecimiento de Tableros de Información, Supervisión de Casos Atípicos, Actualización del Acuerdo de trámites ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES. y Programa de Actualización de Documentos Internos. Para cada uno de los proyectos se describen las metas a alcanzar durante el ejercicio fiscal (c). Estas metas se definen como actividades a cumplir, mismas que se recuperan para la sección de programación en donde se detallan las acciones por cada trimestre.

El equipo evaluador no tuvo acceso a documentos o información que den cuenta de que el documento Programas de Trabajo 2022 sea resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado (a). No obstante, dado que también se tuvo acceso al documento Programas de Trabajo 2021 se tiene evidencia de su revisión y actualización periódica (d).

Con base en lo anterior, el equipo evaluador sugiere valorar la pertinencia de generar y/o formalizar un documento rector que establezca la temporalidad, condiciones y características bajo las cuales se debe integrar, revisar y/o actualizar los Programas de Trabajo. Se estima que podría incluirse en el documento una sección que describa su alineación presupuestaria, para facilitar el entendimiento por entes externos al IMSS, así como incluir estadísticas o indicadores que permitan dimensionar el impacto de los proyectos y dar seguimiento cuantitativo a sus avances.

En específico, para aquellos proyectos relacionados con el Pp J001, sería idóneo que se describa cómo estos proyectos contribuyen a solventar las causas del problema público o alcanzar los objetivos planteados para el programa. Por último, es recomendable que, a partir del análisis exhaustivo de las causas de la problemática a atender por el Pp J001 a incluir dentro del Diagnóstico, y el consecuente establecimiento de objetivos y estrategias de mediano y largo plazo a incorporar en el documento de planeación estratégica, junto con la definición de sus correspondientes proyectos y acciones, se definan las actividades a realizar en el periodo de



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



un ejercicio fiscal y que estas se incorporen en el Plan de Trabajo Anual (Programas de Trabajo) con sus respectivas métricas para valorar su avance.



**b. Generación y uso de información del desempeño**

**19. ¿El Pp cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?**

**Criterios de valoración:**

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PND vigente al que se vincula.
- b) El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- c) Las características de la población atendida y no atendida.
- d) Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

**Respuesta: Sí, nivel 4.** La información del desempeño cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

Al estar alineado con el cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024 “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”, estrategia prioritaria 4.5 “Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros”, el Pp J001 da cuenta de su contribución mediante el indicador estratégico actual “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas” que cuenta con una frecuencia de medición semestral y se obtiene a partir de registros internos del IMSS que son publicados en los Cubos de Información Dinámica disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos> (a). Los resultados de este indicador, a su vez, permiten medir el desempeño en el logro del objetivo central establecido actualmente para el Pp J001 que se enfoca en la oportunidad del trámite de pensión (b).

La mecánica operativa del Pp para la atención de las solicitudes de pensión permite el registro tanto de la población atendida como del tipo de prestación otorgada. Esta información es recabada a través de tres sistemas con base en los requisitos normados en el ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES: i) SISTRAP, para el registro, proceso y control de las solicitudes de pensión; ii) SPES, para la administración de las pensiones y iii) Mi Pensión Digital, como herramienta de simplificación digital del trámite de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez. La información de estos sistemas es actualizada en tiempo real por los servidores públicos a cargo de las ventanillas de atención, quienes registran datos de la población atendida como NSS, CURP, domicilio y composición familiar (c). Cabe precisar que para el Pp J001 no aplica la necesidad de recabar información sobre la población no atendida, toda vez que para cada trámite que presentan los derechohabientes el Instituto debe dar una atención.

Finalmente, el proceso de atención del trámite y administración del pago a través de los sistemas arriba señalados genera información relativa al tipo, importe y dispersión de la pensión (bien/servicio otorgado) (d). Con base en este registro sistematizado de su gestión operativa, el Pp J001 integra información que permite medir su desempeño.





## 20. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?

### **Criterios de valoración:**

- Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada<sup>6</sup>.
- Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** La información cumple con tres de los criterios de valoración (a, c y d).

El monitoreo del desempeño del objetivo central Pp J001 se realiza a través del indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas". Además, a nivel de gestión, se cuenta con los indicadores "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria" y "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas".

La información de los tres indicadores se encuentra sistematizada en las tres plataformas transaccionales (SPES, SISTRAP y Mi Pensión Digital) y se agrega y publica a través de los Cubos de Información Dinámica del IMSS disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos> (c). La información base se actualiza en tiempo real en las plataformas transaccionales y su difusión mediante los Cubos coincide en periodicidad con su frecuencia de medición (semestral para el "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas"; anual para el "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria" y mensual para el "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas"). En este sentido, se considera que la información que arrojan los indicadores es oportuna (a) al estar disponible en el momento en que se requiere y permiten el seguimiento del desempeño del Pp J001 de forma permanente conforme a la frecuencia establecida para los indicadores (d).

Como se describe en la respuesta a la pregunta 8, con base en los procedimientos operativos proporcionados por la Unidad Responsable, las áreas operativas utilizan las plataformas tecnológicas Mi Pensión Digital, SISTRAP y SPES para registrar y administrar la información de las personas y las pensiones. En función de que dentro de estas plataformas se llevan a cabo procesos de depuración, actualización y verificación, se asume que la información es confiable. No obstante, al no contar con evidencia documental que describa el proceso de generación, integración y validación de las estadísticas, el cumplimiento de este criterio de confiabilidad no pudo ser constatado (b).

Con la finalidad de garantizar la confiabilidad en la cuantificación de sus resultados, el equipo evaluador recomienda incorporar en los documentos operativos de sus tres sistemas transaccionales vigentes (SPES, SISTRAP y MPD) las actividades puntuales que llevan a cabo las diversas áreas operativas para generar, integrar y validar las estadísticas que se obtienen para la integración de los numeradores y denominadores de los indicadores de desempeño del Programa. Esta información también podría ser incorporada en un documento específico que muestre la vinculación de los numeradores y denominadores con la fuente de información o sistema que aporta las cifras, la unidad responsable del cálculo y las acciones específicas que llevan a cabo para integrar y promover la validez de estas estadísticas.

<sup>6</sup> Se entenderá por **sistematizada** que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.



**21. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas, entre otros) bajo los siguientes criterios?**

**Criterios de valoración:**

- a) De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Pp.
- b) De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.
- c) De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp.
- d) De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

**Respuesta: No aplica.**

Derivado del análisis de gabinete a la documentación del Pp J001 proporcionada al equipo evaluador, se identificó que para el periodo 2019-2021, el programa no cuenta con análisis externos como evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios relevantes, que hayan derivado en recomendaciones específicas que permitieran valorar los criterios establecidos para dar respuesta a la pregunta.

Sobre la medición del desempeño del Pp J001, cabe precisar que este cuenta con las Fichas Informativas del Índice de Seguimiento al Desempeño (ISeD) 2019-2020, 2020-2021 y 2022 generadas por la UED de la SHCP, de conformidad con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH). No obstante, las ISeD no derivan en recomendaciones específicas a las cuales dar seguimiento, sino que generan información cuantitativa y cualitativa del desempeño de los Pp, con respecto a su diseño, seguimiento, resultados y mejora continua.

Finalmente, cabe precisar que la presente ECyR corresponde al primer ejercicio de evaluación externa que lleva a cabo el Pp J001 y, de la cual, emanarán hallazgos y propuestas de mejora por parte del equipo evaluador que servirán como insumo para la toma de decisiones con respecto al diseño, gestión y resultados del programa. Al mismo tiempo, esta ECyR podrá usarse como punto de partida para la implementación gradual de otro tipo de evaluaciones que sean de utilidad al programa de acuerdo con su naturaleza.



**22. Considerando los antecedentes del Pp, el estado actual de su diseño y operación, en su caso, los cambios programáticos identificados y su trayectoria de evaluación ¿qué temas relacionados con el Pp considera relevante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas a su operación?**

**Respuesta:**

Dada la naturaleza -con un enfoque de gestión- y modalidad presupuestaria del Pp J001, éste no cuenta con ejercicios de evaluación o análisis previos a la presente ECyR. No obstante, a partir de los hallazgos de la presente evaluación, se considera que el Pp J001 se beneficiaría de ser sujeto a una evaluación de procesos y de la medición de la satisfacción de los derechohabientes atendidos.

La evaluación de procesos presentaría un análisis sistemático de la gestión operativa del Pp J001, con el cual, se valoraría si sus mecanismos de atención y administración son pertinentes para la consecución de su objetivo central y sus metas. La valoración de la gestión operativa del programa permitiría identificar los problemas o limitantes, tanto normativas como operativas, que podrían estar obstaculizando su ejecución, así como reconocer las fortalezas y buenas prácticas que mejoran sus resultados. Asimismo, permitiría identificar recomendaciones para instrumentar mejoras puntuales en la gestión de las solicitudes de pensión y la administración del pago. Además, al estar el Pp J001 enfocado en la gestión del pago de la pensión, la evaluación también permitiría contar con un análisis y valoración sobre el diseño del programa. Los términos de referencia de dicha evaluación deberán ser adecuados a las condiciones en las que opera el programa y requerir un equipo con conocimiento técnico del régimen pensionario previsto en la LSS73. Finalmente, será importante que las unidades responsables en la gestión del Pp J001 y el área de evaluación del IMSS identifiquen correctamente como se encuadraría esta evaluación en la estructura programática, ya que el Pp J001 no contempla recursos para su gestión operativa.

Una evaluación sobre la satisfacción de la población atendida podría complementar los hallazgos de una evaluación de procesos, mediante la recopilación y análisis de las percepciones de los derechohabientes respecto de la eficiencia del trámite y pago de pensiones, así como la identificación de las áreas de oportunidad y propuestas para mejorar la gestión operativa del programa. Nuevamente se sugiere que los términos de la evaluación consideren las particularidades del Pp J001.

Finalmente, en un contexto más amplio de política pública de la cual forma parte el Pp J001, se considera de la mayor relevancia llevar a cabo un estudio actuarial para la caracterización y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo, así como de los subconjuntos que las conforman según el tipo de pensión. Contar con una estimación lo más precisa posible sobre las poblaciones relevantes del Pp J001, permitiría robustecer el Diagnóstico del Pp J001, planear mejoras en los mecanismos de atención de los derechohabientes solicitantes y beneficiados a mediano y largo plazo, así como calcular las necesidades financieras en el largo plazo por parte del Gobierno Federal para hacer frente al compromiso del pago de pensiones. Respecto a este último punto, no se debe perder de vista que el gasto en el que incurre el Gobierno Federal en el Pp J001 representa para el presente año 2022, aproximadamente el 7% del monto total del Presupuesto de Egresos de la Federación, y que el inminente crecimiento en los recursos asignados en el pago de pensiones a través del Pp J001, tiene un impacto significativo en las finanzas públicas, pudiendo generar presiones para cubrir otras necesidades y obligaciones del Gobierno Federal.



**c. Aspectos Susceptibles de Mejora**

**23. ¿Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales en los últimos tres años, ¿qué porcentaje presenta un avance conforme lo establecido en los documentos de trabajo o institucionales?**

**Respuesta: No Aplica.**

En la actualidad, el Pp J001 solo cuenta con las Fichas Informativas del ISeD 2019-2020, 2020-2021 y 2022, que genera la UED como un instrumento para medir el desempeño de los Pp de conformidad con la LFPRH, fichas de las cuales no se han generado recomendaciones al Pp J001 y, de las cuales, no se contó con evidencia documental de que hayan sido utilizadas por el programa para identificar áreas de oportunidad.

De esta manera, el Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas que hayan generado recomendaciones de mejora, en consecuencia, tampoco ha definido Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) a los cuales dar seguimiento, de conformidad con 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*" emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.

Adicionalmente, el equipo evaluador no contó con otro tipo de evidencia documental como auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios relevantes, de la cual, hayan surgido recomendaciones de mejora que se hayan establecido como ASM.

Cabe precisar que la presente ECyR corresponde al primer ejercicio de evaluación externa que lleva a cabo el Pp J001 y, de la cual, emanarán propuestas de mejora por parte del equipo evaluador que servirán como insumo para definir y acordar ASM por parte del IMSS, dirigidos a mejorar el diseño y gestión del programa para el logro de más y mejores resultados.



**24. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes de los últimos tres años, se han logrado los resultados esperados?**

**Respuesta: No Aplica.**

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas que hayan generado recomendaciones de mejora, en consecuencia, tampoco ha definido ASM, específicos o institucionales, a los cuales dar seguimiento, de conformidad con 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*" emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.

Adicionalmente, el equipo evaluador no contó con otro tipo de evidencia documental como auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios relevantes, de la cual, hayan surgido recomendaciones de mejora que se hayan establecido como ASM.

Cabe precisar que la presente ECyR corresponde al primer ejercicio de evaluación externa que lleva a cabo el Pp J001 y, de la cual, emanarán propuestas de mejora por parte del equipo evaluador que servirán como insumo para definir y acordar ASM por parte del IMSS, dirigidos a mejorar el diseño y gestión del programa para el logro de más y mejores resultados.



**25. ¿Cuáles ASM específicos o institucionales definidos en los últimos tres años no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales y cuáles son las principales causas y consecuencias del atraso?**

**Respuesta: No Aplica.**

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas que hayan generado recomendaciones de mejora, en consecuencia, tampoco ha definido ASM, específicos o institucionales, de conformidad con 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*" emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL, por lo que no se cuentan con elementos para valorar si estos han sido o no, atendidos.

Adicionalmente, el equipo evaluador no contó con otro tipo de evidencia documental como auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios relevantes, de la cual, hayan surgido recomendaciones de mejora que se hayan establecido como ASM.

Cabe precisar que la presente ECyR corresponde al primer ejercicio de evaluación externa que lleva a cabo el Pp J001 y, de la cual, emanarán propuestas de mejora por parte del equipo evaluador que servirán como insumo para definir y acordar ASM por parte del IMSS, dirigidos a mejorar el diseño y gestión del programa para el logro de más y mejores resultados.





## 6. MÓDULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

### 26. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo que cumple con los siguientes criterios?

#### **Criterios de valoración:**

- Cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
- Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.
- Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

**Respuesta:** No aplica.

#### **Justificación:**

En función de que, conforme a la LSS97, para toda persona que cumple con los requisitos de la LSS73 y los requisitos administrativos al momento de solicitar la pensión, el IMSS está obligado a otorgar y realizar el pago de la misma, la meta de cobertura anual de la población objetivo corresponde al 100%, por lo que no es necesario que el Pp J001 cuente con una estrategia de cobertura documentada de sus poblaciones potencial y objetivo.

Lo anterior no implica que el Pp J001 no se beneficie de incorporar ciertos elementos de los criterios de valoración señalados. Si bien no es necesaria una estrategia de cobertura, dada la magnitud y relevancia del Pp en términos de población atendida y recursos fiscales pagados, el Pp J001 requiere contar con cuantificaciones de sus poblaciones en el corto, mediano y largo plazo, así como estimaciones del presupuesto para su atención.

El equipo evaluador identificó que, en la Propuesta de Diagnóstico del Pp J001, se define a la población objetivo como *“Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto”* y se cuantifica en 58,340,010 para 2021; en 60,713,981 para 2022 y una estimación de 63,552,196 para 2023. Sin embargo, conforme a la metodología de cálculo expuesta por la División de Estudios Técnicos de la CPE, esta cuantificación corresponde a una aproximación de la población potencial ya que considera a asegurados y beneficiarios dentro de las modalidades de aseguramiento que prevén el otorgamiento de pensiones (no distingue si cumplen los requisitos previstos en la LSS73). Con base en lo anterior, no se contó con evidencia de cuantificaciones puntuales conforme a las definiciones de las dos poblaciones (potencial y objetivo) y tampoco se identificó documentación que contenga el cálculo del presupuesto requerido para el pago de pensiones para al menos los tres próximos años.

Como se señala en respuestas anteriores, si bien, se reconoce la complejidad de cuantificar la población objetivo del Pp J001 en función de que se encuentra sujeta a un hecho fortuito como enfermedad o muerte, o a una decisión individual del retiro de la actividad laboral, el equipo evaluador recomienda que, con base en las modificaciones sugeridas para la Propuesta de Diagnóstico, el Pp J001 redefina sus poblaciones potencial y objetivo, y lleve a cabo una estimación actuarial para su cuantificación en un horizonte de mediano y largo plazo que permita, a su vez, realizar una estimación del presupuesto requerido por el Gobierno Federal para cumplir con sus obligaciones del pago de pensiones mandatadas por ley. Los estudios actuariales-financieros podrían contemplar factores como esperanza de vida, crecimiento inflacionario, probabilidad de enfermedad o retiro, evolución del importe promedio de pensión, y dinámica de cumplimiento de juicios laborales.

Cabe precisar que el análisis actuarial requeriría de un esfuerzo institucional al interior del IMSS, pues necesita de insumos y pericia técnica fuera de las competencias de la CPE. En este sentido y conforme con el Reglamento



GOBIERNO DE  
MÉXICO



Interior del IMSS<sup>7</sup> se identifica que, al menos, se requeriría el involucramiento de la Dirección de Finanzas (DF), la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), y la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT). En el Anexo 9 se presenta la “Estrategia de cobertura” que se desprende de estos hallazgos.

<sup>7</sup> Artículos 70 fracción IX, 71 fracción IX y 74 fracción IV.



**27. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?**

**Respuesta:**

La Propuesta de Diagnóstico del Pp J001 define a la población objetivo como “*Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto*”. La definición es adecuada conforme al diseño actual del programa.

Contar con mecanismos de focalización no aplica al Pp J001 -y por lo tanto tampoco que esta sea diferenciada o tenga criterios de priorización demográficos o poblacionales- toda vez que, a cada trámite de pensión que presentan los derechohabientes, el Instituto debe dar atención y, en caso de que resulte favorable para la persona solicitante, se deberá realizar el pago mensual de la prestación económica en cumplimiento de la LSS.

A pesar de lo anterior, para la identificación de la población objetivo, la LSS73 establece los requisitos como estatus laboral, tiempos de espera, edad, relación familiar y/o estado de salud que deben cumplir los asegurados o sus beneficiarios para acceder a una pensión. Por ejemplo, para las pensiones por Vejez se establecen como requisitos de elegibilidad: tener 65 años; haber causado baja en el Régimen Obligatorio de la Ley del Seguro Social; tener registradas ante el IMSS, como mínimo, 500 semanas de cotización; haber cotizado antes del 1 de julio de 1997 y encontrarse dentro del período de conservación de derechos, que será igual a la cuarta parte del tiempo cubierto por sus cotizaciones semanales, contando a partir de la fecha de su baja. En adición a esto, el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES contempla los requisitos administrativos (documentos y datos) que debe cubrir un derechohabiente al momento de solicitar el trámite de pensión, entre los que se incluyen: datos de acreditación de personalidad, comprobante de relación familiar, comprobante de información bancaria, constancias de estudios, entre otros. A fin de hacer transparentes, claros y accesibles estos requisitos, el IMSS publica “*fichas*” que contienen tanto los requisitos de Ley, como los requisitos administrativos (<https://imss.gob.mx/pensiones> esta información también se puede consultar en Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios <https://catalogonacional.gob.mx/>).

Si bien, la población objetivo se encuentra cuantificada, no fue posible replicar su cálculo con base en la fuente de información referida por el Pp J001, disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos>. Adicionalmente, la CPE expuso que la cuantificación corresponde a la estadística de toda la población derechohabiente con modalidades de aseguramiento que prevén el otorgamiento de pensiones. Sin embargo, esto no corresponde con la definición de la población objetivo del Pp J001, la cual debiera cuantificarse solo sobre las personas derechohabientes a las que les es aplicable la LSS73 –esto es, aquella persona asegurada/afiliada (y sus beneficiarios) que hubiese cotizado al menos un día al Seguro Social antes del 1 de julio de 1997- y no sobre todas las personas derechohabientes vigentes del IMSS que tienen derecho a una pensión.

El equipo evaluador reconoce la complejidad de estimar la población objetivo considerando que se trata de un esfuerzo institucional que escapa la sola responsabilidad de la CPE; sin embargo, como se menciona en respuestas a las preguntas anteriores, el esfuerzo podría comenzar mediante el trabajo conjunto con la DIR para: i) considerar a la población potencial como aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias que cotizaron al menos un día antes del 1 de julio de 1997 y continúan con vida para quedar definida como “*Población derechohabiente susceptible de recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973*” y ii) considerar para la población objetivo la cuantificación de aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias con derecho que pertenecen a la población potencial y se encuentran vigentes o dentro del periodo de conservación de derechos conforme con la LSS73 cuya definición sea “*Población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973*”.



## 7. MÓDULO 4. OPERACIÓN

### a. *Análisis de los procesos clave*

**28. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Pp, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp.:**

**Respuesta:**

Derivado del análisis de gabinete y con base en las sesiones de trabajo sostenidas con la CPE, el equipo evaluador identificó los siguientes procesos clave del Pp J001 que inciden de manera directa en su población objetivo y están, a su vez, asociados a las dos dimensiones del actuar del Pp: i) el trámite de solicitud de pensión y ii) la administración del pago de pensiones.

#### **i) Para el trámite de solicitud de pensión:**

El derechohabiente acude a la ventanilla de prestaciones económicas de su Unidad de Medicina Familiar (UMF) para presentar su solicitud de pensión. La UMF, mediante el uso de los aplicativos Sistema de Trámite de Pensión (SISTRAP) o Mi Pensión Digital (MPD), es la encargada de la recepción, registro y revisión documental conforme con los criterios que emanan de la LSS73 y los requisitos establecidos en el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES. Una vez registrada la solicitud, se envía al Departamento de Pensiones Subdelegacional (DPS), la cual: realiza la validación documental; solicita la certificación del derecho a los Servicios de Afiliación y Vigencia de Derechos; y emite el documento de elección del régimen -si el asegurado cotizó antes y después del 1ro de julio de 1997- para enviarlo de vuelta a la UMF. La UMF recibe el documento de elección de régimen, solicita al derechohabiente la elección de su preferencia y la comunica a la DPS para que sea registrada. Con base en la elección de régimen, el DPS emite la resolución de pensión y la envía a la UMF para que sea notificada al solicitante. Asimismo, una vez emitida la resolución de pensión, se transmite la información al Sistema de Pensiones (SPES) para los procesos de administración del pago que inician con el cálculo de nómina.

#### **ii) Para la administración del pago de pensiones (cálculo de nómina, comprobación de supervivencia, dispersión de pagos y comprobación del gasto):**

Con base en la información registrada en el SPES, el Centro Nacional de Tecnologías de la Información (CENATI) del IMSS cierra el proceso de registro de pensiones en las fechas calendarizadas y ejecuta el proceso de cálculo de nómina. Este proceso genera el detalle de los pagos a dispersar y reportes que se cargan en un sistema periférico del SPES denominado Autorizador de Nómina. Cada Departamento de Supervisión de Prestaciones Económicas (DSPE) en los OOAD del IMSS revisa los reportes y autoriza la continuidad del proceso de pago. En este momento se notifica a la SHCP el valor de la nómina mensual y se solicita el fondeo de los recursos para la dispersión.

Posterior al proceso de cálculo de nómina, se consolida la información de las diferentes modalidades de comprobación de supervivencia de las personas pensionadas. La primera y principal modalidad<sup>8</sup> de comprobación se realiza mediante un proceso informático en el que se reciben y confrontan de forma masiva datos que contienen la identificación de personas fallecidas, como los del Registro Nacional de Población e Identificación Personal, la Secretaría de Salud, los Registros Civiles estatales, los Hospitales del IMSS, las solicitudes de Ayudas para Gastos de Funeral, entre otros. La segunda modalidad corresponde a un proceso presencial de comprobación de supervivencia, en el que la persona pensionada acude a las ventanillas del IMSS para que un funcionario registre su supervivencia. La tercera y última modalidad se encuentra dirigida a pensionados que radican en el extranjero, los cuales asisten a una oficina consular de la Secretaría de Relaciones

<sup>8</sup> Esta modalidad fue autorizada por el H. Consejo Técnico del IMSS mediante el Acuerdo no, ACDO.AS1.HCT.220715/148.P.DPES publicado en el DOF el 23 de octubre de 2015, relativo a la excepción aplicable a los pensionados y asignatarios de no acudir presencialmente a comprobar supervivencia, siempre y cuando cuenten con sus datos personales actualizados ante el Instituto.



Exteriores en la que -previa acreditación de su identidad- comprueban supervivencia. El resultado de todos estos procesos es la identificación de aquellas personas pensionadas fallecidas, a las cuales ya no les corresponde recibir el pago de la pensión un cuando se les haya incluido en el cálculo de la nómina.

Una vez identificadas las personas fallecidas, se continúa con el proceso de dispersión de la nómina el cual se realiza a través del Sistema Integral de Administración Financiera (SIAFF) de la Tesorería de la Federación (TESOFE). Con base en la relación de pagos integrada por el IMSS y registrada en el SIAFF, la TESOFE dispersa la nómina mediante el Sistema de Pagos Electrónicos (SPEI) del Banco de México. Una vez que concluyó la dispersión, el IMSS obtiene del SIAFF las respuestas respecto de los pagos exitosos y rechazados, los cuales son cargados en un sistema periférico llamado Sistema de Control de Volantes No Cobrados (SCVNC), el cual permite gestionar la información y atender las solicitudes de las personas pensionadas que reclaman la reposición de mensualidades. A la par de los procesos de cálculo, comprobación de supervivencia y pago de nómina, se lleva a cabo el seguimiento presupuestal, solicitud, ministración, comprobación y registro contable de los recursos para el pago, lo que da trazabilidad al gasto.

En la dimensión del trámite de solicitud de pensión, los procesos clave han sido actualizados y simplificados para las pensiones de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez a través de la herramienta Mi Pensión Digital. Esto implica facilitar el trámite del derechohabiente al promover que las actividades relativas a la solicitud de pensión inicien de manera digital sin perder rigor en su revisión y validación; asimismo, dado que el avance en el proceso se muestra en Mi Pensión Digital y los mecanismos de firma/autorización son más expeditos, se reduce la necesidad del solicitante de tener que acudir en diferentes ocasiones a la UMF a dar seguimiento.

Los procesos y actividades del Pp arriba señaladas se encuentran documentadas en el: "*Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias*" 3-3A10-003-055; Procedimiento para comprobar supervivencia de pensionados y/o asignatarios 3300-003-023; Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez; así como en la Guía Operativa para Pensiones 2017. La síntesis de los procesos en las dos dimensiones del actuar del Pp J001 se encuentra diagramada en el Anexo 10 de la presente ECyR.

Por otra parte, existen otros procesos sustantivos asociados al Pp J001 entre los que destacan el proceso para la atención de laudos documentado en la "*Guía Operativa para la Cumplimentación de Laudos y Convenios derivados de Juicios Laborales promovidos por Asegurados y Pensionados al amparo de la Ley del Seguro Social*" y el "*Procedimiento para el otorgamiento de modificaciones de pensión Ley 73 3300-003-038*". No obstante, para abonar a la claridad y congruencia en el análisis de esta evaluación, se excluyeron del análisis.



**b. Solicitud de bienes y/o servicios**

**29. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante?**

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** El Pp J001 cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total y las características de la población solicitante y existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los bienes y/o servicios del Pp.

**Justificación:**

El trámite de solicitud de pensión es procesado mediante el uso de las plataformas tecnológicas SISTRAP y Mi Pensión Digital, donde se registran las características de la población solicitante y la prestación solicitada. La solicitud de pensión conforme al Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES está integrada por ocho apartados: i) datos del asegurado o pensionado; ii) tipo de trámite que solicita; iii) datos del solicitante; iv) datos de los beneficiarios o asignatarios familiares; v) datos del representante legal; vi) documentos adjuntos del asegurado y/o pensionado; vii) documentos adjuntos del solicitante y/o beneficiario y viii) documentos adjuntos en caso de representante legal. Toda la información de los apartados, más aquella que se deriva del análisis y valoración de los requisitos previstos en la LSS73, se encuentra registrada en los referidos sistemas. El registro en estos sistemas conforme al "Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias" 3-3A10-003-055, validado en junio de 2019, y la "Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez" conlleva actividades estandarizadas de revisión, validación y autorización en plazos establecidos, por lo que se considera que la información es confiable, verificable y oportuna. En consecuencia, la suma de las solicitudes de pensión y su estado de atención permite al Pp J001 cuantificar el total de la demanda de pago de pensiones. El uso de esta cuantificación en las FID y su publicación en los Cubos de Información Dinámica del IMSS, son evidencia de la suficiencia de la información para conocer la demanda del Pp J001.

Cabe mencionar que el SISTRAP se sincroniza con Mi Pensión Digital y el SPES diariamente, por lo que los tres sistemas integran la misma información básica independientemente de su origen. En consecuencia, se garantiza una correcta consulta y validación de la información de los solicitantes en cualquiera de los sistemas, robusteciendo la validez de la información como fuente para la cuantificación total de la demanda.





**30. ¿El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características.**

**Criterios de valoración:**

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los procedimientos cumplen con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

A fin de dar cumplimiento a lo señalado en la LSS, el IMSS ha establecido trámites administrativos para determinar la procedencia del derecho para recibir las prestaciones en dinero. El Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del 28 de octubre de 2020, publicado en el DOF el 11 de diciembre de 2020<sup>9</sup>, describe el procedimiento general, plazos, reglas, datos y documentos que se deben proporcionar o adjuntar para presentar los trámites de solicitudes de prestaciones económicas. En particular, existen 11 trámites relacionados con el otorgamiento y administración del pago de pensiones (ver tabla). Para mantener la congruencia en el análisis, este se enfocó en los siete trámites vinculados a la solicitud de pensión para el otorgamiento de pensiones.

	Trámite	Plazo máximo de resolución
1	Solicitud de pensión de Incapacidad Permanente	12 días hábiles
2	Solicitud de pensión de Invalidez	12 días hábiles
3	Solicitud de pensión de Cesantía en Edad Avanzada o Vejez	12 días hábiles
4	Solicitud de pensión de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE	12 días hábiles
5	Solicitud de pensión de Viudez	12 días hábiles
6	Solicitud de pensión de Orfandad	12 días hábiles
7	Solicitud de pensión de Ascendientes	12 días hábiles
8	Solicitud de modificación de pensión por finiquito por contraer nuevas nupcias	12 días hábiles
9	Solicitud de modificación de pensión por hechos que inciden en el cálculo o en el monto del pago de la misma y por cambio de cuenta bancaria	22 días hábiles Mismo día tratándose de cuenta bancaria
10	Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión	12 días hábiles
11	Solicitud para préstamo a cuenta de pensión del régimen de la Ley del Seguro Social 1973	Mismo día

El proceso administrativo para la atención de los trámites está debidamente descrito en el "Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias" 3-3A10-003-055, validado en junio de 2019, y la "Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez". Ambos documentos normativos establecen las directrices de operación que deberá aplicar el personal adscrito a los Servicios de Prestaciones Económicas, con la finalidad de tramitar de manera oportuna las solicitudes de

<sup>9</sup> [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0)



pensión. Estas actividades se alinean con el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES 286 y con la LSS73 conforme al tipo de pensión solicitada, por ende, consideran las características de la población objetivo (a).

El procedimiento 3-3A10-003-055 está compuesto de 234 actividades puntuales -con la adecuada identificación de su responsable y documentación/formatos requeridos- y se dividen en cuatro etapas: i) Recepción y registro; ii) Análisis y determinación del derecho; iii) Trámite para la resolución de casos de elección de régimen Ley 73 o Ley 97 y iv) Resolución de otorgamiento o negativa de pensión de Ley 73 o Ley 97. Cada etapa contempla los plazos para su atención -que van desde el mismo día hasta 22 días hábiles. De la misma manera, la Guía Operativa integra 84 actividades puntuales que identifican a los responsables ejecutores, plazos y documentos / formatos requeridos, que se dividen nuevamente en cuatro etapas: i) Registro de Solicitantes de Pensión; ii) Determinación del Derecho; Resolución de Pensión; y iv) Facultad de Comprobación. En suma, los documentos identifican los plazos, responsables de atención, requisitos y formatos necesarios (b y c).

Asimismo, con el fin de atender a la población objetivo, en el Anexo 10 "Ficha de Requisitos" del procedimiento 3-3A10-003-055, se identifica de forma clara y concisa la documentación que debe presentar el derechohabiente al momento de iniciar con el trámite junto con el formato del Anexo 11 "Solicitud de Pensión" (c). Esta descripción y claridad de requisitos y formatos a presentar por el derechohabiente se mantiene a lo largo del proceso y en tanto la pensión cuenta con una resolución.

Los elementos o información sobre el proceso que son de relevancia para que la población objetivo pueda presentar el trámite de solicitud de pensión son públicos y están disponibles en: i) el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria; ii) el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del día 28 de octubre de 2020 publicado en el DOF el 11 de diciembre de 2020; y iii) el apartado del sitio web del IMSS <https://imss.gob.mx/pensiones>; por lo que se considera que son completamente accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro y sencillo (d).

Como se señala en respuestas anteriores, el Pp J001 se beneficiaría de llevar a cabo una evaluación de procesos, que considere en la valoración del proceso de atención de las solicitudes, la pertinencia de continuar con la digitalización del trámite para todos los tipos de pensión y la simplificación administrativa, a la vez que se robustecen los mecanismos de verificación y validación que garanticen el correcto otorgamiento de las pensiones. Asimismo, se sugiere que la evaluación analice la integración y vigencia de las actividades descritas en el Procedimiento y la Guía, buscando claridad en el actuar de los servidores públicos.

Finalmente, con el objetivo de continuar con los esfuerzos de transparencia y orientación hacia la población objetivo, se sugiere integrar al sitio web del IMSS un elemento digital que describa con un lenguaje ciudadano, el proceso de solicitud de pensión y pago. Es decir, una guía para el solicitante de pensión que incorpore, además de los requisitos, información sobre los posibles escenarios dentro del trámite de pensión y qué hacer en cada caso (prevención, negativa de pensión, etc.), así como los pasos a seguir tras recibir una resolución de otorgamiento de pensión (días de pago, comprobación de supervivencia, etc.), Un documento que ya integra algunos de estos elementos y puede servir de base es la ficha de requisitos para las pensiones de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Disponible en

<https://imss.gob.mx/sites/all/statics/pensiones/documentos/Solicitud%20de%20Pensio%CC%81n%20de%20Cesanti%CC%81a%20en%20Edad%20Avanzada%20o%20Vejez.pdf>



**31. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** El procedimiento de verificación cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

El “Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias” 3-3A10-003-055 y la “Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez” contemplan las actividades de validación, verificación y supervisión. Al respecto, se identifican tres niveles de mecanismos de verificación. El primer mecanismo corresponde al formato de solicitud de pensión, como instrumento central para verificar la atención del trámite. El segundo corresponde a actividades de validación o revisión que se aplican para todos los trámites de pensión. El tercer mecanismo abarca actividades de supervisión que seleccionan un grupo de casos con características específicas para verificar que cumplan con lo estipulado en los documentos normativos.

La “Solicitud de Pensión” con clave interna 3300-009-022. funciona como mecanismo primario para verificar el trámite de solicitud de pensión, tanto para los derechohabientes que la presentan, como para los servidores públicos que la procesan. Es decir, funge como evidencia del inicio del trámite y los requisitos documentales presentados. El documento se alinea a lo previsto en la LSS y el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, considerando así las características de la población objetivo con base en el tipo de pensión a solicitar (a). Asimismo, dada su obligatoriedad al momento de presentar el trámite de pensión y considerando que sin el formato requisitado no es posible dar continuidad a la petición del derechohabiente, el mecanismo de verificación se encuentra estandarizado (b). En función de que la solicitud es registrada en las plataformas tecnológicas SISTRAP y Mi Pensión Digital, el mecanismo se encuentra sistematizado (c). Por último, la “Solicitud de Pensión” se encuentra publicada en el sitio del IMSS <https://www.imss.gob.mx/pensiones> y en el contenido del Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, publicado en el DOF el 11 de diciembre de 2020, por lo que es pública y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro y sencillo (d).

En cuanto al segundo nivel, dentro del citado procedimiento 3-3A10-003-055, se identificaron 26 actividades de verificación o revisión a cargo del personal de la Unidad Receptora (ventanilla receptora) o del Departamento de Pensiones Subdelegacional (DPS). Destacan aquellas actividades en los que el personal del DPS verifica que la documentación sustento para el trámite esté completa y correctamente registrada en el SISTRAP (actividades 24 y 31), con lo que verifica que el trabajo realizado por la Unidad Receptora cumple con la normatividad. Por otra parte, de la información contenida en el procedimiento, se infiere que el SISTRAP realiza validaciones automáticas sobre antecedentes de pensión, de solicitud y estado de la cuenta individual ante PROCESAR. Además, en la Guía Operativa, se identifican 16 actividades de revisión o verificación, en las que destacan aquellas en las que el DPS revisa los expedientes de pensión y el registro en el sistema (actividades 56, 57 y 60); así como las validaciones automáticas de Mi Pensión Digital relativas a la información personal y afiliatoria del asegurado y sus beneficiarios. Ambos documentos, concluyen el trámite con la firma de la resolución de pensión por parte del servidor público facultado, lo que representa un medio de verificación de la conclusión del trámite. Estas actividades de revisión, validación, autorización, verificación o supervisión se realizan de acuerdo con el tipo de pensión solicitada por el derechohabiente, por lo que se ajustan dependiendo de las características de la población objetivo (a). Asimismo, son aplicables a todas las áreas de prestaciones económicas, tanto a nivel



central como en los OOAD, por lo que se encuentran estandarizadas (b). Adicionalmente, existen actividades de validación que se realizan automáticamente por los sistemas SISTRAP y Mi Pensión Digital, así como actividades de verificación o supervisión que se realizan con base en la información registrada en estos sistemas, como resultado de estas acciones se genera un cambio de estatus en la solicitud, por lo que se sustenta que la información resultante de las verificaciones se encuentra sistematizada en plataformas tecnológicas que generan registros en bases de datos (c).

Respecto al tercer mecanismo de verificación, dentro del procedimiento 3-3A10-003-055 y de la Guía Operativa, se estipula que los DSPE en los OOAD deben *“Realizar visitas de supervisión a sus niveles dependientes para verificar el estricto cumplimiento de esta guía operativa y en su caso, establecer las acciones preventivas y/o correctivas que permitan reorientar criterios de aplicación operativa”*, por lo que dicho mecanismo se encuentra estandarizado (b). No obstante, no se contó con evidencia sobre que el resultado de las supervisiones se sistematice en una base de datos, por lo que se recomienda evaluar la factibilidad de sistematizar estos resultados para facilitar y agilizar su consulta y/o control operativo.

Por su parte, en el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, el procedimiento 3-3A10-003-055 y la Guía Operativa, se establece que el IMSS debe notificar al solicitante mediante oficio el motivo por el cuál su trámite no continuó (prevención, desechamiento, desistimiento o sobreseimiento), fue rechazado o negado (resolución de negativa de pensión). En este sentido, se estima que el resultado de los mecanismos de verificación o supervisión se hacen del conocimiento de la persona interesada (d).

Nuevamente, una evaluación de procesos podría contribuir a determinar las áreas de oportunidad de los procesos de verificación. El equipo evaluador recomienda que, para este proceso, la evaluación considere el análisis de la eficiencia y eficacia de los mecanismos de verificación, con énfasis en la identificación de aquellos procesos que podrían sistematizarse y/o digitalizarse, buscando siempre la transparencia hacia el derechohabiente.



**c. Selección de la población objetivo**

**32. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados y sistematizados.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los criterios de elegibilidad cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

Los criterios de elegibilidad de las personas derechohabientes que pueden recibir una prestación económica con recursos del Pp J001 se establecen en la LSS73 y son congruentes con la definición actual de la población objetivo "*Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto*" (a). Estos criterios se encuentran claramente especificados en la LSS73 y se complementan con los requisitos documentales y de información previstos en el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, los cuales tampoco presentan ambigüedad en su redacción (b). Estos criterios consideran el estatus laboral, los periodos de cotización, la vigencia de los derechos, la edad, la relación familiar y/o el estado de salud de los asegurados y sus beneficiarios. En el caso de las pensiones por Vejez se establecen como requisitos de elegibilidad: tener 65 años; haber causado baja en el Régimen Obligatorio de la Ley del Seguro Social; tener registradas ante el IMSS, como mínimo, 500 semanas de cotización; haber cotizado antes del 1 de julio de 1997 y encontrarse dentro del período de conservación de derechos, que será igual a la cuarta parte del tiempo cubierto por sus cotizaciones semanales, contando a partir de la fecha de su baja. El Anexo 2 del "*Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias*" 3-3A10-003-055 concentra las referencias a los criterios de elegibilidad por cada tipo de pensión.

Por su parte, mediante el trámite de solicitud de pensión, los criterios se verifican a través del SISTRAP o Mi Pensión Digital con base en las actividades previstas en el "*Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias*" 3-3A10-003-055 y la "*Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez*", en los que intervienen -a lo largo del proceso y de forma oportuna- la CPE, los Servicios de Prestaciones Económicas adscritos a los OOAD (Delegaciones Estatales y Regionales) y Órganos Operativos (en UMF y/o Subdelegaciones), por lo que existe estandarización y sistematización de los criterios de elegibilidad (c).

Asimismo, los criterios están disponibles para su consulta en la LSS73 y en el Acuerdo no. número ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, publicado en el DOF el 11 de diciembre de 2020, además de estar publicados en el sitio del IMSS <https://www.imss.gob.mx/pensiones> en lenguaje ciudadano, lo que promueve la accesibilidad de la población objetivo a los criterios en forma clara y sencilla (d).



**33. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
- b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
- c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
- d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: No aplica.**

**Justificación:**

El Pp J001 no realiza la selección de destinatarios. Como se ha expuesto a lo largo de la evaluación, el Pp J001 cumple con lo mandatado en la LSS97 y otorga las pensiones a todos los derechohabientes que cumplen y acreditan los requisitos establecidos en la LSS73 y que describen condiciones y plazos (tiempos de espera) para el acceso a estas prestaciones económicas. En consecuencia, el IMSS ha creado trámites administrativos para recibir las solicitudes de pensiones de los derechohabientes y validar si cumplen con estos requisitos, proceso que se valora en la respuesta a la pregunta 31 mediante el análisis del "Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias" 3A10-003-055 y la "Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez".

De esta manera, el ámbito de competencia del IMSS corresponde a definir y evaluar la información y documentos que son necesarios para validar los requisitos establecidos en la LSS73 y determinar la procedencia del derecho mediante la emisión de la resolución correspondiente, lo que no implica el establecimiento de reglas para determinar quiénes deben recibir los bienes o servicios (pago de la pensión) que otorga el Pp.

El procedimiento 3A10-003-055 y la Guía Operativa son los documentos centrales que describen las actividades que llevan a cabo los servidores públicos adscritos a los servicios de prestaciones económicas para determinar la procedencia del otorgamiento de una pensión. Las respuestas a las preguntas 28 y 30 describen con mayor detalle los elementos que comprenden estos procedimientos, los cuales: integran procesos específicos dependiendo el tipo de prestación solicitada, por lo que consideran y se adaptan a las características de la población objetivo; describen a las áreas responsables e identifican el tiempo para la ejecución de las actividades; presentan dentro de sus anexos los requisitos y formatos operativos que permiten documentar, analizar y determinar el derecho a la pensión, así como llevar a cabo la comunicación entre las áreas responsables.

Finalmente, los requisitos, pasos a seguir, formatos y el resultado del proceso -ya sea satisfactorio (resolución de otorgamiento de pensión), no satisfactorio (resolución de negativa de pensión) o inconcluso (oficios de prevención, desechamiento, desistimiento o sobreseimiento)- son públicos o se hacen del conocimiento del solicitante. Es decir, la información del proceso relevante para el solicitante se comparte con oportunidad.





**34. El Pp cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características.**

**Criterios de valoración:**

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: No aplica.**

**Justificación:**

El Pp J001 no realiza la selección de destinatarios y, por lo tanto, tampoco implementa mecanismos para su verificación. Como se ha expuesto a lo largo de la evaluación, el Pp J001 cumple con lo mandatado en la LSS97 y otorga las pensiones a todos los derechohabientes que cumplen y acreditan los requisitos establecidos en la LSS73 y que describen condiciones y plazos (tiempos de espera) para el acceso a estas prestaciones económicas. En consecuencia, el IMSS ha creado trámites administrativos para recibir las solicitudes de pensiones de los derechohabientes y validar si cumplen con estos requisitos. Los medios de verificación de este proceso se valoran en la respuesta a la pregunta 32 que analiza el “Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias” 3A10-003-055 y la “Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez”.

El procedimiento 3A10-003-055 y la Guía Operativa son los documentos centrales que describen las actividades que llevan a cabo los servidores públicos adscritos a los servicios de prestaciones económicas para determinar la procedencia del otorgamiento de una pensión. Como se describe en la pregunta 32, dentro de ellos se identifican tres niveles de mecanismos de verificación. El primer mecanismo corresponde a la “Solicitud de Pensión”, como elemento primordial del trámite de pensión. El segundo corresponde a actividades de validación o revisión que se aplican para todos los trámites de pensión. El tercer mecanismo abarca actividades de supervisión que seleccionan un grupo de casos con características específicas para verificar que cumplan con lo estipulado en los documentos normativos.

Estas actividades y elementos de revisión, validación, verificación o supervisión se realizan de acuerdo con el tipo de pensión solicitada por el derechohabiente, por lo que estas se ajustan a las características de la población objetivo. Asimismo, son aplicables a todas las áreas de prestaciones económicas, tanto a nivel central como en los OOAD, por lo que se encuentran estandarizadas. Existen actividades de validación que se realizan automáticamente por los sistemas SISTRAP y Mi Pensión Digital, así como actividades de verificación o supervisión que se realizan con base en la información registrada en estos sistemas, el resultado de estas acciones provoca un cambio de estatus en la solicitud, por lo que se sustenta que la información resultante de las verificaciones se sistematiza en plataformas tecnológicas que generan registros en bases de datos.

Como se ha señalado, dentro de las actividades de ambos documentos operativos se contempla que el IMSS debe notificar al solicitante mediante oficio el motivo por el cuál, su trámite no continuó (prevención, desechamiento, desistimiento o sobreseimiento), fue rechazado o negado (resolución de negativa de pensión).



**d. Entrega de bienes y/o servicios**

**35. ¿El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, ¿documentados y que cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los procedimientos cumplen con tres criterios de valoración (a, b y c), mientras que el criterio de valoración d) no le es aplicable.

**Justificación:**

De conformidad con la naturaleza y actuar del Pp J001, los procedimientos para la entrega de bienes y/o servicios corresponden al proceso de pago de pensión (dispersión de los recursos) y comprobación del gasto del programa; en tanto que los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios comprenden los procesos de cálculo de nómina y comprobación de supervivencia por parte del Pp J001.

La Guía Operativa para Pensiones es el documento central que describe las actividades que realizan distintas áreas (a nivel central) pertenecientes a la DPES, la DF y la Dirección de Administración del IMSS para programar, solicitar, dispersar, registrar contablemente y comprobar los recursos asignados al Pp J001 para el pago de pensiones. Esta Guía Operativa considera 76 actividades divididas en ocho subprocesos. Para cada una de las actividades se describe el área responsable, los documentos involucrados y los tiempos de atención (b y c).

Respecto a los documentos involucrados en el proceso, se presentan distintos formatos, archivos, y reportes que, conforme a la descripción de las actividades, son resultado de un conjunto de actividades más detalladas. Es decir, existen actividades y documentos que corresponden a subprocesos que requieren la participación de otros actores como los OOAD o la DIDT. De igual forma, existen plazos que hacen referencia a otros documentos denominados "calendarios", en los que se infiere existe el detalle de las fechas de ejecución para cada ejercicio fiscal. Adicionalmente, dentro de las actividades se relaciona el uso de distintos sistemas informáticos tanto del IMSS (PREI, SISTRAP, SPES y SCVNC), como de la TESOFE (SIAFF). Destaca que el proceso de pago o dispersión electrónica de los recursos a las cuentas de los pensionados se realiza a través de la TESOFE, mediante la vinculación manual por parte del IMSS de los archivos con las instrucciones de pago en el SIAFF.

Si bien, la Guía Operativa para Pensiones 2017 precisa otros métodos de pago a personas pensionadas (como cheques y pago en ventanillas bancarias), de las reglas previstas en el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, se desprende que los nuevos pensionados están obligados a entregar los datos de su cuenta CLABE como parte del trámite de pensión. Es así, como la inmensa mayoría (99.7%<sup>11</sup>) de las personas pensionadas reciben el pago a través de una transferencia electrónica a su cuenta bancaria. En este sentido y considerando que la inclusión financiera se asocia a impactos positivos en el bienestar de las personas, y que las sucursales bancarias y los cajeros automáticos tiene una cobertura demográfica del 92% y 98% en México, respectivamente (CNVB, 2021), se estima que el procedimiento de pago se adapta a las características de la población pensionada (a).

Finamente, se considera que la valoración sobre la publicación del procedimiento para el pago de pensiones y comprobación del gasto a fin de hacerlo accesible a la población objetivo no es aplicable -y por lo tanto, se otorga la valoración del criterio (d)-. Lo anterior, toda vez que el procedimiento corresponde a actividades

<sup>11</sup> Conforme a la información presentada por la División de Pensiones en la sesión de trabajo.



administrativas recurrentes que se realizan al interior del IMSS y que, desde una perspectiva práctica, la población no requiere conocer para recibir el pago correcto y oportuno de su pensión. No obstante, la información relevante para la población pensionada sobre el importe, periodicidad y mecanismos de pago se hacen de su conocimiento a través de la resolución de pensión; además, la información sobre la fecha de pago se publica mensualmente de forma digital a través de Twitter y la Sala de Prensa virtual del IMSS<sup>12</sup>. Sobre este último elemento, para hacer más accesible la información del pago a las personas interesadas, se sugiere publicar en el portal web del IMSS un elemento digital, posiblemente interactivo, con el calendario de pago mensual correspondiente al año calendario.

Como se señala en respuestas anteriores, el Pp J001 se beneficiaría de llevar a cabo una evaluación de procesos, que considere la valoración de la vigencia, eficiencia, oportunidad y seguridad informática del proceso de pago. En particular, se estima relevante que la evaluación analice la factibilidad de automatizar el intercambio de las instrucciones de pago entre el IMSS y la SHCP, con el objetivo de reducir el tiempo promedio que espera un pensionado para recibir el primer pago de su pensión y reducir el riesgo de errores humanos.

<sup>12</sup>Disponible en <https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202208/439> o [https://twitter.com/Tu\\_IMSS/status/1587466045169729543](https://twitter.com/Tu_IMSS/status/1587466045169729543)



**36. El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios del Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** El mecanismo de verificación cumple con tres criterios de valoración (a, b y c), mientras que el criterio de valoración d) no le es aplicable..

Con base en la Guía Operativa para Pensiones 2017 y la información señalada por personal de la División de Pensiones en entrevista conjunta con la División de Estudios Técnicos, se entiende que los procesos de pago y comprobación de gasto requieren actividades tanto a nivel central, como a nivel de los OOAD, y que existen mecanismos de verificación, revisión, validación, supervisión y autorización a distintos niveles de gestión.

La Guía Operativa para Pensiones 2017 relaciona al menos 18 actividades de revisión, validación, verificación o autorización. Estas actividades se realizan con base en la información registrada en los distintos sistemas (PREI, SIAFF, sistemas periféricos del SPES, SISTRAP) o con base en reportes estandarizados (cédulas contables o consulta de movimientos bancarios). Destaca que los pagos rechazados en el proceso de dispersión se registran en el Sistema de Control de Volantes no Cobrados (sistema periférico del SPES), que permite el análisis por parte de los DSPE y, en su caso, la atención a los pensionados que presentan reclamaciones sobre el pago. Por lo anterior se estima que los mecanismos de verificación se encuentran estandarizados (b) y sistematizados a través de herramientas tecnológicas (c).

Al realizarse la dispersión de las pensiones por medios de pago electrónicos y, en su caso, permitir la aclaración del pago mediante el trámite de *"Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión"* en las ventanillas del IMSS con presencia a nivel nacional, se considera que el procedimiento se adapta a las características de la población objetivo (a).

Finalmente, se considera que la valoración sobre la publicación de los mecanismos de verificación para el pago de pensiones y comprobación del gasto a fin de hacerlo accesible a la población objetivo no es aplicable -y por lo tanto, se otorga la valoración de criterio (d)-. Lo anterior, toda vez que estos corresponden a actividades administrativas recurrentes que se realizan al interior del IMSS y que, desde una perspectiva práctica, la población no requiere conocer para recibir el pago correcto y oportuno de su pensión. No obstante, cabe resaltar que la información relevante para la población pensionada que resulta de los mecanismos de verificación y que podría tener como consecuencia la suspensión del pago, es accesible para la población pensionada a través del trámite de *"Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión"* normado en el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES y que se encuentra publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Como se señala en respuestas anteriores, abonando a los elementos que podría abordar la evaluación de procesos propuesta, se sugiere incluir la valoración de la eficiencia, oportunidad y pertinencia de los mecanismos que tiene la población pensionada para conocer el estatus de su pago y, en su caso, realizar actualizaciones de sus datos bancarios. Para esto se requerirá el análisis de las actividades para los trámites de *"Solicitud de modificación de pensión por hechos que inciden en el cálculo o en el monto del pago de la misma y por cambio de cuenta bancaria"* y *"Solicitud para el pago de mensualidades no cobradas o reclamo de diferencias relativas a la pensión"*.



**37. ¿Qué problemas identifican la(s) UR del Pp para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?**

**Respuesta:**

Con base en la información proporcionada por la División de Pensiones adscrita a la CPE, a continuación, se describen las problemáticas que han presentado los procesos de solicitud de pensión, cálculo de nómina, comprobación de supervivencia, pago de nómina, pagos fuera de nómina, laudos y comprobación del gasto, así como las soluciones implementadas y la valoración de estas soluciones por parte del equipo evaluador, las cuales se limitan a un análisis cualitativo de la información en el marco del alcance de la presente evaluación.

Proceso	Problemática	Solución aplicada por la CPE	Valoración del equipo evaluador
Solicitud de pensión	Otorgamiento inoportuno de pensiones.	-Actividades para difundir, verificar y garantizar que el personal de ventanillas proporcione orientación correcta. -Aplicación para comparar datos entre el IMSS y AFORE en Micrositio de Pensiones. -Participación en ferias de AFORE de Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). -Liberación del enlace Sistema de Semanas Cotizadas – Mi Pensión Digital. -Pruebas de la funcionalidad del enlace arriba mencionado para Riesgos de Trabajo e Invalidez.	Se considera que la solución es pertinente ya que aborda tanto la “preparación” de los derechohabientes para el trámite de pensión, como la simplificación del proceso.  Como se señala en respuestas anteriores se sugiere continuar con el esfuerzo de digitalización de todos los tipos de pensión. Así como incorporar en el portal del IMSS una guía en lenguaje ciudadano para el solicitante de pensión.
Cálculo de nómina	Pagos improcedentes por errores en la captura de cuentas CLABE.	Oficios circulares para ratificar normatividad sobre uso de usuarios y contraseñas de los sistemas de pensiones; reiterar responsabilidad de los servidores públicos respecto al uso de los sistemas de pensiones; establecer criterios de validación a las modificaciones de la CLABE.	La estandarización y robustecimiento de las actividades de control se consideran mecanismos que contribuyen a la seguridad en los procesos.  Se sugiere evaluar la factibilidad de establecer elementos de seguimiento operativo que permitan conocer el avance en el cumplimiento de las nuevas disposiciones.
Cálculo de nómina	Disponibilidad del sistema autorizador de nómina.	Instalación del Sistema Autorizador de Nómina en dos equipos por OOAD.	La solución implementada resuelve el problema de disponibilidad.
Comprobación de supervivencia	Asignar “baja por muerte” a pensionados con vida.	Creación de base de datos de excepciones.	Se considera que la solución resuelve el problema de forma práctica. Se sugiere asegurar que se analicen las causales del problema y se implementen mecanismos de depuración de la citada base de datos de excepciones, ya que



			pensionados podrían fallecer "realmente" y no detectarse.
Comprobación de supervivencia	No registrar comprobaciones de supervivencia por intermitencias en la comunicación con la red consular.	Creación de mecanismo alternativo ante la falla del proceso tradicional.	La solución resuelve la problemática. Se recomienda asegurar que esta se encuentre debidamente documentada y difundida.
Pago de nómina	Cierre de banco FAMSA para pago en acreditamiento en cuenta y ventanilla	Pago emergente en ventanillas del Banco del Bienestar, Integración de todas las instituciones bancarias para el pago de pensiones.	La solución resuelve la problemática y abona a mitigar un nuevo evento al promover el pago mediante transferencia electrónica.  Se sugiere continuar con acciones que permitan sustituir el pago en ventanillas por acreditamiento en cuenta.
Pagos fuera de nómina	Pago inoportuno por inconsistencias en el Módulo de Pagos Especiales del SISTRAP	Capacitación al personal de los OOAD.	La solución resuelve la problemática al promover el cumplimiento de las reglas establecidas. Se recomienda asegurar que la información de la capacitación se documente y se integre a un proceso recurrente de difusión.
Laudos	Emisión manual de cheques para el pago de laudos a causa de "nombres largos"	Ajuste en el sistema PREI para la captura de nombres largos.	La solución resuelve de forma directa la problemática.
Comprobación del gasto	Incertidumbre en el registro contable de la nómina	Centralización del registro contable de la nómina.	La solución atiende a la problemática. Se sugiere validar que se actualicen los documentos normativos correspondientes.

Destaca que la mayoría de las problemáticas identificadas están asociadas con el pago oportuno y correcto (ejemplo: pagos improcedentes por errores en CLABE) y con la administración de pensiones, lo que refuerza la postura del equipo evaluador respecto a la necesidad de ampliar el problema público y objetivo central del Pp J001. Asimismo, resalta que los problemas y/o soluciones están relacionados con un componente tecnológico, es decir, se vinculan al uso de sistemas o soluciones tecnológicas por lo que la participación de la DIDT es primordial.

Finalmente, el equipo evaluador reconoce el esfuerzo de la CPE por identificar, documentar y atender los problemas operativos para el otorgamiento y pago de pensiones (generación y/o entrega de servicios). Por ello, y para enriquecer este trabajo de mejora continua, se sugiere que la División de Pensiones incorpore un análisis cuantitativo de las problemáticas que permita dimensionar el impacto y priorizar su atención. Asimismo, se recomienda relacionar estas problemáticas con las causas del problema público, con los instrumentos de planeación estratégica y con los proyectos en curso, lo que permitirá motivar su atención y generar eficiencias operativas al no integrarlas de forma aislada.





### 38. Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?

#### Criterios de valoración:

- a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los procedimientos cumplen con tres criterios de valoración (a, b y d), mientras que el criterio de valoración c) no le es aplicable.

#### **Justificación**

Como se señaló en la pregunta 35, los procesos de cálculo de nómina y comprobación de supervivencia corresponden a los procesos de generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp, y, son previos a los procesos de pago y comprobación del gasto (equiparables a la entrega de los bienes y/o servicios).

De conformidad con la información proporcionada en sesión de trabajo con la CPE, el proceso para el cálculo de la nómina utiliza como insumo principal las transacciones registradas durante un periodo determinado en los sistemas de pensiones (SISTRAP, SPES y Mi Pensión Digital), con base en esta información se detona un proceso sistematizado a cargo del CENATI que calcula la nómina mensual en el SPES y genera como producto los archivos para la dispersión de los recursos, así como reportes que permiten la revisión y validación del proceso. Tanto los productos como los reportes que son resultado de este proceso sistematizado se cargan, vinculan o sincronizan a otros sistemas para su uso. Si bien no se tuvo acceso a documentos que expliquen en detalle el proceso de cálculo de nómina, dado que el resto de los procesos críticos vinculados con este se encuentran debidamente documentados y, en el mismo, intervienen diversas áreas de nivel central, se infiere la existencia de documentos que formalizan lo expuesto por la CPE.

En cuanto a la comprobación de supervivencia existe el "*Procedimiento para comprobar supervivencia de pensionados y/o asignatarios*" 3300-003-023. Dicho procedimiento detalla las 70 actividades que realizan los Servicios de Prestaciones Económicas en los OOAD y a nivel central con objeto de identificar si las personas pensionadas han fallecido. Existen diversas modalidades de comprobación de supervivencia: presencial, no presencial, por canales internos y externos de intercambio de información y pensionados en el extranjero. En todas las modalidades se contempla el uso de sistemas o soluciones tecnológicas para administrar la información generada del proceso y posteriormente vincularla con los procesos de cálculo de nómina y pago de pensión.

Por lo anterior, al ser el CENATI la única instancia encargada de calcular la nómina, y al estar normado el procedimiento de supervivencia para su implementación por todos los OOAD y la CPE, se considera que los procesos son aplicados de manera homogénea por las instancias ejecutoras (a). Además, los procesos se encuentran sistematizados mediante el uso de las distintas plataformas o soluciones tecnológicas como SISTRAP o SPES (b). Asimismo, al estar basados en las reglas de cálculo y de continuidad de pago previstas en la LSS73, se considera que están debidamente apegados al documento normativo o institucional (d). Finalmente, se considera que la valoración sobre la publicación de los procedimientos de cálculo de nómina y comprobación de supervivencia no es aplicable -y por lo tanto, se otorga la valoración del criterio (c)-. Lo anterior, toda vez que los resultados nominativos son de carácter confidencial y los procesos corresponden a actividades administrativas recurrentes que se realizan al interior del IMSS y que, desde una perspectiva práctica, la población no requiere conocer para recibir el pago correcto y oportuno. No obstante, la información relevante para los pensionados respecto de la obligación y mecanismos de comprobación de supervivencia es pública a través del Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES disponible en el DOF.



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



Como se señala en respuestas anteriores, de llevarse a cabo una evaluación de procesos, se sugiere que esta analice la sistematización del proceso de comprobación de supervivencia y las áreas de oportunidad respecto a los canales de información. Asimismo, se recomienda que aborde la oportunidad y eficiencia del proceso de cálculo de nómina, así como la utilidad de los productos o reportes que se generan como resultado.



**39. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios y estos cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Pp.
- b) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Pp.

**Respuesta: Sí, nivel 4.** El mecanismo de verificación cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

Las áreas involucradas en los procesos de cálculo de nómina y comprobación de supervivencia llevan a cabo tareas para verificar y validar su correcta ejecución. En el proceso de cálculo de nómina, conforme con la información descrita por la División de Pensiones en entrevista conjunta con la División de Estudios Técnicos, los DSPE en los OOAD utilizan el sistema periférico denominado Autorizador de Nómina para consultar la información agregada que resulta del proceso y, en su caso, autorizar que el proceso continúe para la dispersión de los recursos a las cuentas de los pensionados. La funcionalidad de este sistema periférico del SPES se encuentra documentada en el Manual de usuario Autorizador de Nómina 2019.

En cuanto al proceso de Comprobación de Supervivencia, si bien no se identificó un mecanismo específico para la validación de los resultados del proceso, se considera que las confrontas masivas de distintas fuentes de información y su integración con los diferentes canales de comprobación de supervivencia constituyen por sí mismos mecanismos de verificación, ya que no son mutuamente excluyentes. Por otra parte, el procedimiento 3300-003-023 prevé dentro de sus políticas específicas que los DSPE realicen “[...]visitas de supervisión a sus niveles dependientes conforme al programa anual de trabajo, para verificar el estricto cumplimiento de este procedimiento y, en su caso, establecer acciones preventivas y/o correctivas que permitan unificar criterios de aplicación operativa”.

Se considera que estos mecanismos de verificación permiten identificar si las acciones se realizan acorde con lo establecido en los documentos normativos o institucionales, ya que implican actividades de revisión, supervisión o autorización (a). Para el caso del proceso de comprobación de supervivencia, al estar documentado en el procedimiento 3300-003-023, se asegura que las instancias ejecutoras lo apliquen de forma estandarizada (b). Como se mencionó en la pregunta 38, estos procesos se ejecutan principalmente a través del uso de herramientas tecnológicas, mismas que se utilizan como mecanismos de verificación y/o sirven de base para los procesos de supervisión; por lo que dichos mecanismos están sistematizados (c). Finalmente, toda vez que los procesos de verificación deben ser ejecutados previamente para lograr la dispersión del pago a los pensionados, se considera que estos son del conocimiento de los operadores (d).



**e. Mejora y simplificación regulatoria**

**40. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo o institucional del Pp se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo?**

**Respuesta:**

El principal documento normativo del Pp J001 es la LSS73 y dado su carácter de derogada, no es posible que sufra modificaciones. No obstante, existe normatividad secundaria que rige la operación del Pp J001 que se basa en lo establecido por la LSS73 y define reglas que tienen un impacto en la población objetivo. Por su relevancia, esta normatividad es sometida a consideración del órgano de gobierno del IMSS (H. Consejo Técnico) y publicada en el Diario Oficial de la Federación. En este contexto, la DPES somete periódicamente a consideración del H. Consejo Técnico un conjunto de reglas que establecen los requisitos administrativos que deberán observar los derechohabientes para llevar a cabo los trámites relacionados con las prestaciones en dinero previstas en la LSS. Como se señala en respuestas anteriores, este documento -en su versión vigente Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES- contiene 11 trámites relacionados con el otorgamiento y administración de pensiones.

De conformidad con la información proporcionada al equipo evaluador por la División de Pensiones, adscrita a la CPE, la principal modificación de los últimos tres años a la normatividad secundaria es la simplificación del trámite de solicitud de pensión por Cesantía en Edad Avanzada y Vejez.

**Circunstancia que motivó la modificación**

Conforme a lo expuesto en el *“Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2019-2020”* el trámite de solicitud de pensión representaba uno de los procesos más complejos y burocráticos que requería hasta cuatro visitas por parte de los solicitantes a las ventanillas del IMSS, así como la presentación de mínimo ocho documentos probatorios. Lo anterior, tenía un impacto directo en la oportunidad con la que se otorgaban las pensiones.

**Acciones realizadas en materia de mejora regulatoria**

El IMSS desarrolló la solución tecnológica denominada Mi Pensión Digital, la cual permite a los solicitantes iniciar el proceso de pensión desde internet, incorpora elementos de validación automática que reducen la necesidad de contar con documentación probatoria y establece mecanismos de firma electrónica para facilitar la emisión de resoluciones de pensión. Con base en esta solución tecnológica, la DPES sometió al H. Consejo Técnico del IMSS la estrategia del mismo nombre (Mi Pensión Digital), con el objetivo simplificar el proceso de solicitud de pensión. La estrategia se aprobó mediante el Acuerdo no. ACDO.AS1.HCT.280218/43.P.DPES, que fue sometido a consideración de la CONAMER y recibió la exención de manifestación de impacto regulatorio mediante oficio COFEME/18/1594 del 18 de abril de 2018. Posteriormente, la DPES presentó al H. Consejo Técnico del IMSS la actualización del ACUERDO de trámites, mediante el cual materializó la reducción de ocho a tres documentos probatorios para presentar el trámite de solicitud de pensión por Cesantía en Edad Avanzada o Vejez -en su versión vigente Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES-. Finalmente, tras lograr las actualizaciones normativas necesarias, en agosto de 2019 se puso en operación la estrategia y la solución tecnológica de Mi Pensión Digital.

**Cambios sustantivos requeridos en los documentos normativos del Pp**

A partir de la puesta en marcha de Mi Pensión Digital y con base en la normatividad aprobada por el H. Consejo Técnico del IMSS, la CPE ha generado documentos normativos que describen el detalle de las actividades a realizar por parte de los servidores públicos de prestaciones económicas, como la *“Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez”*. No obstante, se estima que aún existen áreas de oportunidad para integrar y armonizar la normatividad que observan las áreas



operativas en los OOAD. En particular, se considera necesaria la armonización del “*Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias*” 3ª10-003-055 con la Guía Operativa.

Adicionalmente, en la información proporcionada por la CPE, se especificaron las siguientes actualizaciones normativas para continuar con la mejora de la gestión del Pp J001, sin que ello requiriera la gestión y eventual aprobación por parte de la CONAMER.

- Puesta en marcha, en agosto de 2022, de medidas para mejorar la eficiencia de procesos operativos y de supervisión a través de la estandarización de las fichas de requisitos para trámite, la homologación de los formatos en los que se registra o modifica la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) de un pensionado, y la ampliación de la información en el Centro de Contacto que brinda información telefónica a pensionados.
- Actualización o emisión de los siguientes documentos normativos con la finalidad de estandarizar los procesos y garantizar una adecuada operación del Pp J001:
  - “*Guía Operativa para Gestión y Seguimiento de los Recursos que en Materia de Pensiones Otorgan el Gobierno Federal y el IMSS*”. El 31 de octubre de 2022 se liberó la última versión.
  - “*Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias*”, aprobado el 4 de junio de 2019.
  - “*Procedimiento para la determinación de capitales constitutivos de pensiones y rentas vitalicias*”, aprobado el 13 de septiembre de 2022.
  - “*Guía Operativa Incorporación Pensiones Temporales de Pensionados Desaparecidos*”, documento de nueva creación derivado de modificaciones al artículo 137 Bis a la LSS.
- Emisión en agosto de 2021, de oficio circular para dotar de mayor certeza y fundamento a los Servicios de Prestaciones Económicas en la atención de las solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada o de Vejez con antecedentes de negativa de pensión y retiro de recursos de la cuenta individual.
- Emisión en agosto de 2022 de oficio circular para el fortalecimiento de las medidas de control y vigilancia para el desarrollo eficiente de los procesos operativos relacionados con el trámite y pago de las pensiones, en el marco del Programa Institucional Anticorrupción y Buenas Prácticas.
- Adecuaciones al Sistema de Trámite de Pensiones (SISTRAP) dirigidas a optimizar los procesos para identificar y validar que el beneficiario de la nueva pensión no se encuentre registrado en otro grupo familiar.
- Actualizaciones para mejorar la precisión en el registro del nombre del asegurado o beneficiarios mediante un enlace del Registro Nacional de Población e Identidad (RENAPO), a través del cual se obtienen los datos personales y se mitiga el riesgo de generar errores de captura al registrar una solicitud de pensión.



**f. Presupuesto del Pp**

**41. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?**

**Criterios de valoración:**

- a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- c) Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- d) Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** El Pp cumple con tres de los criterios de valoración (a, c y d).

**Justificación:**

Conforme al “Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal” publicado en el DOF el 26 de junio de 2018 y el Presupuesto de Egresos de la Federación 2022, la totalidad de los recursos asignados al Pp J001 se clasifican en el Capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas”, concepto 4500 “Pensiones y Jubilaciones”, partida 45203 “Transferencias para el pago de Pensiones y Jubilaciones” que comprende las “Asignaciones destinadas al pago de pensiones y jubilaciones que cubren los Institutos de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Mexicano del Seguro Social, y de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas, entre otros”. Asimismo, conforme al “Clasificador por Fuente de Financiamiento” publicado en el DOF el 20 de diciembre de 2016, la fuente de financiamiento corresponde a 11 “Recursos Fiscales”.

Dado que la totalidad del presupuesto del Pp J001 se utiliza para el pago de pensiones, no es necesario un desglose del gasto distinto al capítulo 4000; además, considerando que el financiamiento del Pp J001 corresponde únicamente a recursos fiscales, no se requiere una desagregación adicional, por lo que cumple con el criterio a). Además, se considera que la clasificación de los recursos del Pp J001 en el capítulo de gasto 4000, es coherente con las actividades que realiza el Pp J001, relativas al otorgamiento y pago de pensiones al amparo de la LSS73 (d).

El equipo evaluador no tuvo acceso a documentos o información que permitieran constatar estimaciones presupuestarias para el corto plazo (b).

Aunque no se contó con evidencia documental de ejercicios de estimación del gasto unitario, se infiere que el Pp J001 ejecuta una estimación del gasto unitario por pensionado, en términos del valor de la pensión promedio que le permite calcular los recursos que se incluyen en el anteproyecto del PEF ©. Al respecto, se reconoce complejo el cálculo del gasto unitario por depender de factores como el número neto de pensionados a atender en el ejercicio fiscal, el tipo de pensión y las características inherentes a cada pensionado, así como del valor de la inflación; por lo que un análisis y cálculo más preciso del gasto unitario para la estimación del presupuesto es complejo y requiere de estudios actuariales que asignen probabilidades y valores a las condiciones bajo las cuales se otorgarían los diferentes tipos de pensión dentro de las que se consideran: el estatus laboral, la edad, el estado de salud, el salario registrado y las semanas cotizadas.

Por otra parte, además de la Clasificación por Objeto del Gasto, al interior del IMSS los recursos del Pp J001 se organizan en cuentas contables. De acuerdo con la información contenida en la Propuesta de Diagnóstico y lo expresado por la CPE, el Pp J001 distribuye los recursos asignados en cinco cuentas contables que se relacionan con su uso específico y la unidad responsable de su administración. Específicamente, cuatro cuentas contables -que integran aproximadamente el 93% del recurso del Pp J001- son administradas por CPE, a través de la DPES,, para el pago de las pensiones de trabajadores que no laboran/laboraron en el IMSS, y que corresponde al objeto de valoración de la presente ECyR. Mientras que la cuenta contable restante -que abarca cerca del 7% del





recurso del Pp J001- es administrada por la Coordinación de Relaciones Laborales, a través de la Dirección de Administración, para el pago de las pensiones de los trabajadores que laboran/laboraron en el IMSS – por lo que no reciben el pago de la pensión a través de las operaciones a cargo de la CPE- y les es aplicable el Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS (Ver tabla).

**Tabla. Cuentas Contables y desglose de presupuesto del Pp J001**

Cuenta	Descripción	Unidad Responsable	Identificador operativo	Presupuesto aprobado 2021	
				Miles de pesos	%
21061003	Pensiones factibles de reclamación	Coordinación de Prestaciones Económicas	Curso de pago no IMSS	381,031,099.16	93.12
21100101	Pensiones pagadas a cargo del Gobierno Federal				
21100102	Pensiones en curso de pago fuera de emisión pagadas por cuenta del Gobierno Federal				
21100103	Laudos por pensiones en cursos de pago Ley 1973				
21100108	Jubilaciones y pensiones IMSS a cargo del gobierno federal (concepto 298)	Coordinación de Relaciones Laborales	Curso de pago IMSS	28,148,203.15	6.88
			<b>Total</b>	<b>409,179,302.31</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la CPIP.

Finalmente, el desglose de gastos totales se presenta en el Anexo 11. Presupuesto.



**42. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Pp y qué proporción de su presupuesto total representa cada una de las fuentes?**

**Respuesta:**

La fuente de financiamiento única del Pp J001 corresponde a recursos fiscales asignados al IMSS dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal correspondiente (100%). El presupuesto aprobado, modificado y pagado para los ejercicios fiscales 2020 y 2021, así como el presupuesto aprobado 2022 se presentan a continuación:

Ejercicio fiscal	Presupuesto (miles de pesos)			Pagado/ aprobado (%)	Pagado/ modificado (%)
	Aprobado	Modificado	Pagado		
2020	344,161,712.4	355,065,312.1	355,065,312.1	103.2	100.0
2021	409,179,302.3	403,811,637.3	403,574,345.7	98.6	99.9
2022	474,317,230.7	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: Elaboración propia con base en la Cuenta Pública 2020 y 2021 y el PEF 2022.

Se considera una actividad compleja el estimar con exactitud el presupuesto anual de las pensiones a pagar y ajustarse a la estimación inicial de presupuesto, por tratarse de una obligación de ley que debe cumplir el Gobierno Federal que se asocia a un hecho incierto que no depende del Pp. Por ejemplo, en 2020 el Pp J001 pagó 3.2% más presupuesto del monto aprobado y en 2021 pagó 1.4% menos, garantizando el cumplimiento de la LSS.

El cálculo del importe de las pensiones a pagar depende de la población a atender, el tipo de pensión y las características inherentes a cada asegurado (semanas cotizadas, salario y, en su caso, estado de salud), así como de factores exógenos como el valor real de la inflación. La población a atender por el Pp J001 en un ejercicio fiscal, correspondiente a la cantidad de personas que recibirán el pago de una pensión con recursos del programa, varía año con año, ya que depende tanto del número de derechohabientes que cumplen con los requisitos de la LSS73, que se presentan a realizar el trámite de pensión y se hacen acreedores a recibirla (lo que incrementa el número de personas atendidas), como del número de personas pensionadas que fallecen y los beneficiarios directos que se hacen acreedores a la pensión (lo que puede reducir o incrementar las personas atendidas), y de aquellas que pierden el derecho a la prestación económica (lo que reduce el número de personas atendidas).



**g. Sistematización de la información**

**43. ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Pp cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

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

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Los sistemas institucionales cumplen con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

**Justificación:**

El Pp J001 cuenta con tres sistemas principales para dar cumplimiento a lo previsto en la LSS: i) SISTRAP, para el registro, proceso y control de las solicitudes de pensión; ii) SPES, para la administración de las pensiones y iii) Mi Pensión Digital, como herramienta de simplificación digital del trámite de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez.

El SISTRAP tiene la finalidad de brindar atención en ventanilla de las Delegaciones, Subdelegaciones y UMF para el registro y seguimiento del trámite de una pensión hasta su resolución, con independencia de si ésta es negada u otorgada. Cuenta con un Manual de Usuario institucional con número de identificación 3363424/W01122229, en el que se detallan de forma clara los requerimientos para su operación y acceso; la descripción del aplicativo; el mapa de navegación y su usabilidad. También, se describen las funcionalidades de sus nueve módulos: i) trámite de pensión; ii) análisis de solicitud y certificación de derechos; iii) alta de pensión; iv) modificación de pensión; v) actualización de datos personales; vi) préstamos; vii) comprobación del gasto; viii) funcionalidades administrativas; y ix) funcionalidad carga masiva a procesar. Este nivel de especificación garantiza la confiabilidad en la información registrada (a) y, al estar disponible en las ventanillas de atención tanto en Subdelegaciones como en UMF, el sistema proporciona información al personal respecto al punto en el que se encuentra dicha solicitud (c).

En lo referente al SPES, este contiene las reglas de negocio que emanan de la LSS73 y la LSS97, y permite a los servicios de prestaciones económicas realizar el trámite y administración de las pensiones y rentas vitalicias, así como el cálculo de la nómina para los pagos correspondientes. Los requerimientos para su operación y acceso, su descripción, mapa de navegación y usabilidad figuran en el Manual de Usuario SPES 2019. Asimismo, al detallar en dicho documento los nueve módulos que integran el sistema (afiliación, pensiones, soporte de pensión, titular de grupo, componentes, pagos y descuentos, proceso de nómina, administración de sistema y solicitudes de pensión), se promueve la confiabilidad en la información que se registra y se calcula en el SPES (a); y al ser un mecanismo institucionalizado, proporcionan el estatus del proceso a los usuarios normativos -que administran, validan y adecuan pensiones- y a los usuarios delegacionales -que dan de alta, modifican y dan de baja información (c).

Mi Pensión Digital, es un aplicativo mediante el cual el asegurado puede iniciar el proceso de solicitud de pensión de manera digital o presencial en las ventanillas de los servicios de Prestaciones Económicas, conociendo con antelación a la presentación de su trámite: i) sus datos personales y los de sus beneficiarios asociados registrados ante el Instituto; ii) sus datos afiliatorios, a saber, semanas cotizadas reconocidas, salario base de cotización e importe susceptible de retiro de los recursos de la cuenta individual; y iii) el cálculo estimativo de su pensión. Esta herramienta además de promover la simplificación administrativa del Pp J001, brinda certidumbre sobre la información proporcionada por los derechohabientes al momento de iniciar el trámite de pensión, pues valida su información personal y, en su caso, permite las actualizaciones necesarias (a).



Al igual que el SPES y el SISTRAP, el sistema es utilizado por el personal en las ventanillas de Subdelegaciones y UMF, lo que proporciona información al personal (c) respecto al punto en el que se encuentra una solicitud.

Tanto el SISTRAP, como el SPES y Mi Pensión Digital -en el marco del alcance de sus funcionalidades en los distintos tramos del proceso de trámite de pensión-, cuentan con procesos de intercambio de información entre ellos, con lo que se promueve su integración y sincronización, reduciendo las discrepancias de los datos de la población objetivo del Pp J001 (d). El equipo evaluador no identificó que la periodicidad y fechas límites para la actualización de variables en cada sistema figuren de manera explícita en alguno de sus documentos o manuales de usuario, no obstante, la naturaleza de los aplicativos permite contar con registros/actualizaciones en tiempo real o de forma diaria de los datos (b).

Respecto a los cambios sustantivos a los sistemas en los últimos tres años, resalta el desarrollo e implementación de MPD a finales del año 2019. Este nuevo sistema, sustituye al SISTRAP para el registro y trámite de las solicitudes de pensión por Cesantía en Edad Avanzada y Vejez. La funcionalidad descrita en la *"Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez"* da cuenta de un avance significativo en la funcionalidad, interoperabilidad y usabilidad de Mi Pensión Digital respecto a SISTRAP que opera conforme al *"Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias"* 3A10-003-055 y su citado Manual de Usuario. Ejemplo de estos avances son: la validación automática de los datos personales y la historia laboral del asegurado y sus beneficiarios a partir de la CURP y el Número de Seguridad Social, lo que disminuye significativamente los datos a capturar y por ende reduce la posibilidad de error; el uso de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL) para la firma de las resoluciones de pensión por parte de los servidores públicos, lo que agiliza el proceso de trámite y permite el resguardo digital de los documentos probatorios del trámite; la automatización en la generación de avisos y formatos para los solicitantes, lo que permite orientar correctamente a los interesados sobre el proceso o estatus del trámite. Además, por primera vez esta innovación se puso a disposición de la población objetivo, quienes pueden decidir iniciar el proceso de solicitud de pensión desde internet, promoviendo así agilidad, certeza y transparencia.

Finalmente, con base en lo descrito previamente, se considera que el Pp J001 tiene un nivel de automatización avanzado, en el que todos los procesos sustantivos requieren del uso de sistemas o plataformas tecnológicas. No obstante, aún existen actividades que requieren procesos manuales con elementos físicos, como la integración y resguardo de los expedientes de pensión. La implementación de soluciones tecnológicas como MPD tienen un impacto directo y significativo en el desempeño del Pp J001. En este sentido, el equipo evaluador recomienda continuar con la automatización y digitalización de las actividades para el otorgamiento y administración del pago de las pensiones. En particular, se sugiere continuar con el esfuerzo de ampliar la funcionalidad de MPD para todos los tipos de pensión y analizar la factibilidad de digitalizar los expedientes pensionarios. Este último elemento podría incluirse como un requerimiento dentro de la multicitada evaluación de procesos.



## h. **Transparencia y rendición de cuentas**

### 44. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

#### **Criterios de valoración:**

- Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;
- Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** La información cumple con los cuatro criterios de valoración (a, b, c y d).

#### **Justificación:**

Con base en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en particular, con el artículo 22 que establece que *“En el procedimiento de acceso, entrega y publicación de la información se propiciarán las condiciones necesarias para que ésta sea accesible a cualquier persona, de conformidad con el artículo 1º. De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”*, el Pp J001 cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas sobre su información.

Al respecto, se pueden consultar los siguientes documentos normativos y operativos que rigen y regulan la operación y funcionamiento del Pp J001 del IMSS:

- En el portal de internet del IMSS, en la sección *“Conoce al IMSS”*<sup>13</sup>, se encuentra el apartado *“Marco Normativo”*, en el que se pueden consultar leyes (como la LSS) y reglamentos (como el Reglamento Interior del Instituto Mexicano Del Seguro Social), entre otros documentos.
- En el portal del IMSS, en el apartado *“Derechohabientes, pensionados y público en general”*<sup>14</sup>, se puede consultar información relevante para la ciudadanía en cuanto a la operabilidad del Pp J001, de acuerdo con la etapa de vida de los derechohabientes. Por ejemplo, en el caso de *“Jubilación o Pensión”*, existen cuatro categorías: Trámites, Servicios en Línea, Salud y Prestaciones y beneficios, en cuyos apartados se proporciona información como trámites para la Solicitud de Pensión de Cesantía en Edad Avanzada o Vejez y la Solicitud de pensión de retiro, cesantía en edad avanzada o vejez a través de transferencia de derechos IMSS-ISSSTE, entre otros; así como información sobre servicios en línea como IMSS Digital y Mi Pensión Digital.
- En el microsítio de pensiones del IMSS<sup>15</sup>, se concentra toda la información relevante para los solicitantes de pensión como son: los requisitos para solicitar la pensión, simulaciones de pensiones, beneficiarios y registrados, entre otros. Adicionalmente, en el portal de Transparencia del IMSS hay un enlace para realizar solicitudes de información.
- En el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, que es un portal electrónico con fundamento en el artículo 38 de Ley General de Mejora Regulatoria, y que está a cargo de la CONAMER, se encuentran los requisitos, formatos, pasos a seguir, plazo de respuesta, vigencia, autoridad responsable, fundamento jurídico, entre otros datos, relacionados con el trámite de pensiones del IMSS.
- El Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del 28 de octubre de 2020, y que fue publicado en el DOF el 11 de diciembre de 2020<sup>16</sup>, relativo a la aprobación de los datos y documentos específicos que se deben proporcionar o adjuntar para efectuar los trámites de prestaciones en dinero que prevé la LSS ante el IMSS, otorga información a los solicitantes para que puedan conocer los requisitos y plazos establecidos para cada trámite.

<sup>13</sup> <https://imss.gob.mx/conoce-al-imss>

<sup>14</sup> <https://imss.gob.mx/derechoH>

<sup>15</sup> <https://www.imss.gob.mx/pensiones>

<sup>16</sup> [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0)



El conjunto de documentos normativos y operativos del Pp J001 señalados con anterioridad cumplen con ser públicos, accesibles, oportunos y redactados en un lenguaje sencillo (a). No obstante, debido a la diversidad de portales públicos para acceder a la información del Pp y para mayor facilidad del público en general, el equipo evaluador considera que, en el portal principal de pensiones, podrían referenciarse todas las demás opciones de consulta disponibles relacionadas con pensiones y con el Pp J001.

Por otro lado, el Pp publica información financiera sobre el presupuesto asignado e informes del ejercicio trimestral del gasto. La información financiera sobre el presupuesto asignado al Pp J001 está disponible en la página de la SHCP<sup>17</sup>, en el que se presenta la información del gasto público en cuanto a la clasificación económica de los Programas Presupuestarios; para los ejercicios fiscales 2019-2021, se pudo observar en la Cuenta Pública el monto aprobado, modificado, devengado y pagado del Pp J001. Por su parte, el IMSS reporta trimestralmente los ingresos obtenidos a cargo del Gobierno Federal, es decir, los ingresos relacionados con las Pensiones en Curso de Pago de la Ley 1973, de acuerdo con lo especificado en sus informes; el último informe disponible corresponde al Informe de la Situación Presupuestaria del IMSS – Tercer Trimestre de 2022, publicado en el portal del IMSS<sup>18</sup>. Con base en lo anterior, la información financiera del presupuesto asignado y los informes trimestrales del gasto, cumplen con ser públicos, accesibles, oportunos y redactados en un lenguaje sencillo (b).

En cuanto a los indicadores que permiten rendir cuenta de los objetivos y resultados del Pp, estos se encuentran publicados en los Cubos de Información Dinámica del IMSS, que consiste en un banco de datos sobre el desempeño de algunas variables relevantes de la institución del ámbito médico y no médico, tales como prestaciones sociales y económicas, y están disponibles en el enlace <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos>. En particular, en los Cubos se encuentran publicados los resultados de numeradores y denominadores de cada indicador, de manera oportuna de acuerdo con la frecuencia de su medición. Esta información cumple con ser accesible y redactada en un lenguaje sencillo (c). Adicionalmente, en el apartado de Transparencia de la página de internet del IMSS, se encuentra publicada la FIB con las principales características del Pp J001, los datos de los integrantes de la UR, así como las FID 2019-2022.

Finalmente, el criterio relativo al listado de personas físicas o morales a las que se les asigna recursos públicos, se considera que no es aplicable al Pp J001, debido a que la naturaleza del Pp J001 es gestionar el derecho a las pensiones previsto en la LSS73 que se financiaba con las aportaciones de los trabajadores a los seguros correspondientes. La intervención del Gobierno Federal para el pago de la pensión no modifica la naturaleza de las prestaciones. En este sentido, el origen de los recursos no es por naturaleza público, y no existe la obligación para el Pp J001 de publicar el listado de personas que reciben una pensión. Adicionalmente, en el Anexo A del Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES, en el punto 16 se indica que el *"Instituto requiere diversos datos personales de los solicitantes, a fin de allegarse de los elementos necesarios para determinar sobre la procedencia de otorgar la prestación económica solicitada. Estos datos personales no serán difundidos, distribuidos o comercializados y serán protegidos conforme al artículo 22 de la Ley del Seguro Social y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como la demás normatividad aplicable a la materia, por lo cual el Instituto Mexicano del Seguro Social se compromete a tratar dicha información invariablemente, de conformidad con los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de datos personales, garantizando las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales, así como su confidencialidad, integridad y disponibilidad"*. Por ello, no se publica el listado de personas físicas que reciben el pago de pensión con recursos del Pp J001. Sin embargo, se destaca que el Pp publica en los Cubos del IMSS información estadística sobre el número y tipo de pensionados, información asociada a las personas a quienes se les asignan los recursos fiscales, pero sin que se vulnere la protección de sus datos.

<sup>17</sup> [https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8I9cM/docs/50/r50\\_gyr\\_ppcere.pdf](https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8I9cM/docs/50/r50_gyr_ppcere.pdf)

<sup>18</sup> [https://imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/2022/2022\\_3erTrim\\_SituacionPresupuestaria.pdf](https://imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/2022/2022_3erTrim_SituacionPresupuestaria.pdf)





**45. ¿El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?**

**Criterios de valoración:**

- a) El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
- b) El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
- c) El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
- d) El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

**Respuesta: Sí, Nivel 2.** El Pp cumple con dos de los criterios de valoración (c y d).

**Justificación:**

El Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, en su apartado 7.1.1.1 estipula que la CPE debe aprobar los proyectos de respuesta para atender las solicitudes de información, en cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.

Al respecto, no se tuvo acceso a procedimientos documentados del Pp J001 que describan las actividades para recibir y dar trámite a las solicitudes de información (a), ni sobre mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones (b), pero sí a evidencia documental sobre la estructura y organización de los responsables para su atención. Mediante el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.070920/240.P.DA dictado por el H. Consejo Técnico del IMSS en la sesión ordinaria del 07 de septiembre de 2020, se creó la Unidad de Integridad y Transparencia, como una unidad administrativa dependiente de la Dirección General del IMSS y, posteriormente, con fecha de validación y registro del 14 de junio de 2022 ante el IMSS, se actualizó el Manual de Organización de dicha unidad, en el que se estipula como una de sus políticas, la supervisión de la atención a solicitudes de información pública que se presenten ante el IMSS, en el marco de la normativa de transparencia y acceso a la información.

Por lo anterior, se puede inferir que el IMSS sí cuenta con una estrategia robusta en materia de transparencia y que cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información. De esta manera, se asume que los operadores del Pp J001 reciben y dan trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde con lo establecido en la normatividad aplicable, a través de la Unidad de Integridad y Transparencia. En este sentido, y con la finalidad de impulsar aún más la transparencia, el equipo evaluador considera importante que se documenten los procesos relacionados con la atención a solicitudes de información por parte del Pp J001 para garantizar su estandarización.

Respecto a la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles, el Pp cuenta con diversos espacios informativos a través del portal electrónico del IMSS. Uno de los espacios informativos del Pp se encuentra en la página principal del Instituto, en el apartado "*Derechohabientes, pensionados y público en general*", en el que se puede consultar información de acuerdo con la etapa de vida de los derechohabientes; por ejemplo, en el caso de "*Jubilación o Pensión*" existen cuatro categorías: Trámites, Servicios en Línea, Salud y Prestaciones y beneficios. En el portal, también se observa un apartado de Preguntas frecuentes y un teléfono disponible de contacto en caso de dudas.

Asimismo, en la página del IMSS existe un apartado exclusivo para pensiones (micrositio<sup>19</sup>), en el que se concentra toda la información relevante para los derechohabientes como son los requisitos para solicitar pensión, y en el portal de Transparencia del IMSS hay un enlace para solicitar información pública.

Por su parte, en los Cubos de Información Dinámica del IMSS (banco de datos sobre el desempeño de algunas de las variables relevantes de la institución del ámbito médico y no médico), se publica información sobre

<sup>19</sup> <https://www.imss.gob.mx/pensiones>



prestaciones sociales y económicas, servicios de Ingreso, guarderías, información administrativa y jurídica, y finanzas, entre otros; asimismo, en la sección de Fichas de Indicadores de Desempeño (FID), se puede consultar información detallada sobre pensiones, tal como pensionados por orfandad, por ascendencia, garantizadas y provisionales. En particular, destaca que en los Cubos están publicados los tres indicadores del Pp J001 para el seguimiento y rendición de cuentas de los resultados. En este sentido, el Pp promueve la generación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles, así como fomenta la innovación tecnológica para garantizar la transparencia y el derecho de acceso a la información (c).

En cuanto al incentivo para el uso de tecnologías de la información por parte del Pp J001, cabe destacar que los trámites de pensiones se han simplificado y digitalizado en los últimos años. Por ejemplo, a través de la plataforma Mi Pensión Digital, se puede obtener con mayor facilidad y rapidez la pensión por Cesantía en Edad Avanzada o Vejez. También se desarrolló el servicio digital "*Simulador de pensiones*"<sup>20</sup> con la finalidad de brindar un cálculo estimado (informativo y sin validez) del importe de pensión considerando los supuestos de la LSS vigente hasta el 30 de junio de 1997. Otro servicio digital es "*Compara tus datos entre IMSS y AFORE*"<sup>21</sup>, a través del cual, con los datos de CURP y NSS, se puede verificar que los datos personales del derechohabiente registrados en el IMSS coincidan con los registrados en la AFORE que administra su cuenta individual. Por lo anterior, se puede concluir que el Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad (d).

<sup>20</sup> <https://tspi.imss.gob.mx/serviciosperifericos-web/servicio/simularPension/inicio>

<sup>21</sup> <https://tspi.imss.gob.mx/serviciosperifericos-web/servicios/comparaDatos/login>



## 8. MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

### 46. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?

#### **Criterios de valoración:**

- a) Corresponden a las características de la población atendida.
- b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- d) Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

**Respuesta: Sin evidencia, Nivel 0.** El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción y, por lo tanto, que cumplan con los criterios de valoración.

#### **Justificación:**

No se contó con evidencia documental de que el Pp J001 cuente con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto a la resolución del trámite de solicitud de pensión y de la gestión del pago de pensión.

Al respecto, se recomienda al Pp J001 diseñar e implementar un instrumento que mida el grado de satisfacción por parte de las personas solicitantes de pensiones con la gestión del trámite, lo que le permitirá al Instituto: detectar áreas de oportunidad en las distintas etapas de la gestión del trámite de solicitud a su cargo, identificar las principales dificultades u obstáculos a los que se enfrentan los solicitantes para la conclusión satisfactoria del trámite, y valorar la relación institucional que los operadores del Pp tienen con los solicitantes de pensiones. Aunado a ello, sería deseable que el Pp implemente también un instrumento para medir el grado de satisfacción por parte de las personas derechohabientes que reciben el pago de pensión, a fin de valorar la oportunidad entre la fecha de resolución y el primer pago recibido, así como identificar los principales motivos por los que, en su caso, los pagos subsecuentes no son transferidos en sus cuentas bancarias conforme lo esperado.

El instrumento que se diseñe deberá ser claro, accesible, directo y neutro; y deberá recolectar información sobre el nivel de satisfacción de los beneficiarios en cuestiones como tiempos de atención, facilidad, claridad, requisitos y criterios del trámite, así como disponibilidad de la información y orientación brindada por el Instituto. Para su aplicación, es deseable que este instrumento de satisfacción se incorpore como parte del proceso de trámite de las solicitudes de pensión y de pago y aun cuando la respuesta al instrumento de satisfacción no sería obligatoria, es factible incentivar su llenado por parte de la población atendida - particularmente, cuando esta realiza los procesos digitalmente-, o bien, otra opción sería hacer llegar el instrumento de satisfacción a la población atendida vía electrónica a la dirección de correo proporcionada como parte de sus datos personales; en cualquier escenario el Pp J001 deberá ser cuidadoso con la interpretación de los resultados, ya que podría existir sesgos estadísticos derivado de las características de las personas que sí contestan el instrumento. Otra opción para evitar posibles sesgos en la valoración de los encuestados es la elección de un marco metodológico para seleccionar una muestra (ver Anexo 12).

En este sentido, los resultados arrojados por los instrumentos de satisfacción permitirán al Pp J001 y al Instituto establecer áreas de mejora para una gestión más eficiente del programa y con un enfoque dirigido a sus destinatarios, así como diseñar estrategias que promuevan entre las personas solicitantes y a las pensionadas, gestionar y cumplir con aquellos aspectos y obligaciones que sean su responsabilidad y contribuyan a la adecuada gestión del trámite de solicitud y del pago.



## 9. MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS

### 47. ¿Por qué medios el Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?

#### **Respuesta:**

Desde 2013, el Pp ha documentado sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores, a través de un Instrumento de Seguimiento de Desempeño (ISeD). La medición de 2013 a 2019 se realizó con base en la MIR del Pp. Posteriormente, con fundamento en la fracción V, numeral 1° de los "Criterios para el registro y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2020", los Pp m"d"lidad "J" Pensiones y Jubilaciones, quedaron exentos de MIR y el Pp J001 estableció FID como su ISeD, conformada con un indicador estratégico y dos indicadores de gestión.

De esta manera, atendiendo a lo dispuesto en los "Lineamientos para la revisión, actualización, mejora, calendarización y seguimiento de los Indicadores del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2020"<sup>22</sup> emitidos por la UED de la SHCP, desde 2020 el desempeño se mide a través de los siguiente indicadores: a) "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones-nuevas" - estratégico, b) "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria"- gestión, y c) "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas"- gestión.

Los resultados del indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" permiten documentar los avances del Pp J001 en el logro de su objetivo central que, de acuerdo con la Propuesta de Diagnóstico, se define como: "Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente". En 2021, el indicador logró un resultado superior al 98% y ha presentado incrementos marginales en los últimos cuatro ejercicios fiscales. Al respecto, el equipo evaluador sugiere mejoras en el indicador para mayor relevancia de la información que presenta. Algunas propuestas son:

- Actualizar la línea base utilizando cuantificaciones de 2021 para ampliar el horizonte de resultados del programa.
- Analizar la factibilidad de reducir el límite máximo de 12 días hábiles para la atención de trámites y su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación.

Por otra parte, se considera que el indicador es monitoreable debido a que los datos del numerador y del denominador se publican semestralmente en los Cubos de Información Dinámica del IMSS, y en las FID publicadas anualmente se pueden observar sus características y metas.

Además, el indicador contribuye a la medición del logro del cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024 "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", estrategia prioritaria 4.5 "Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros".

Finalmente, debido a que el equipo evaluador no contó con evidencia de algún estudio o evaluación al Pp realizado por externos, como auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, evaluaciones de impacto u otros estudios relevantes, no se pudo analizar la relevancia de efectos asociados al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores. No obstante, se destaca que el objetivo superior del Pp J001 se fundamenta en amplias y documentadas justificaciones teóricas y empíricas relacionadas con la ventaja de contar con seguridad social, ya que asegura el acceso a la asistencia médica y a

<sup>22</sup> [https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Presupuesto/Seguimiento/Lineamientos\\_ID\\_2020.pdf](https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Presupuesto/Seguimiento/Lineamientos_ID_2020.pdf)



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



la percepción de ingresos ante invalidez, desempleo, enfermedad, vejez y muerte, lo que, a su vez, favorece el consumo a lo largo del ciclo de vida de las personas.



#### 48. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp?

**Respuesta: Sí, Nivel 3.** El Pp presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central y en su contribución a objetivos superiores.

#### Justificación:

Como parte de su ISeD, el Pp J001 cuenta con tres indicadores con FID para darle seguimiento a su desempeño (uno estratégico y dos de gestión) que son: “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas” – estratégico, “Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”- gestión, y “Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas” – gestión.

El Pp J001 mide el logro de su objetivo central establecido en la Propuesta de Diagnóstico como “Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente” a través del indicador estratégico “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”. Además, el Pp J001, al estar alineado al cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024 “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”, mediante la estrategia prioritaria 4.5 “Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros”, también mide su contribución a dicho objetivo prioritario a través de su indicador estratégico.

Para el indicador estratégico “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”, se estableció una meta de 97% para los ejercicios fiscales 2021 y 2022, y como resultado de un mayor número de solicitudes de pensión tramitadas oportunamente dentro del plazo establecido, el indicador obtuvo un avance en 2021 del 98.11%, equivalente a un cumplimiento del 101.14% de la meta.

Además, el indicador de gestión “Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”, también permite valorar la contribución del Pp J001 a “Garantizar el derecho... a prestaciones... económicas...”, toda vez que da cuenta del monto de pensiones efectivamente pagados a las personas pensionadas. Para este indicador, la meta en 2021 y 2022 se estableció en 99.0%, y al cierre de 2021, el indicador alcanzó un valor de 99.67%, debido a que un mayor número de volantes de pago se realizaron a través de acreditamiento en cuenta bancaria del pensionado, lo que representa un avance del 100.68% respecto de la meta establecida.

Por su parte, el indicador de gestión “Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas” contribuye en el logro del objetivo central del Pp para “Que la población derechohabiente... obtenga la resolución de la pensión” a través de la culminación del trámite de solicitud de pensión. La meta en 2021 y 2022 para este indicador fue 98%, y logró 98.81 a finales de 2021, por lo que cumplió la meta al 100.83%.

Por lo anterior, el Pp J001 presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central y su contribución al objetivo prioritario cuarto del PIIMSS 2020-2024.

Por otra parte, el indicador “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas” es relevante para medir que el trámite de las solicitudes recibidas se realice de forma oportuna, lo que permite un efecto positivo en el pago de las pensiones; y también es monitoreable al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto. Además, su meta está orientada al desempeño y es factible de ser alcanzada dado que en los últimos dos ejercicios fiscales no ha sufrido modificaciones. Sin embargo, el indicador estratégico presenta áreas de oportunidad en su claridad, al existir discrepancia en la unidad de análisis que presenta su nombre (trámites atendidos oportunamente) y la que figura en su definición (solicitudes de pensión tramitadas).





Mientras que el indicador “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*” tiene claridad y relevancia para medir que los pensionados reciban su pensión por medios bancarios, disponiendo de sus recursos de manera efectiva, segura y oportuna en comparación de otras formas de pago. Además, la meta promueve el desempeño del Pp J001 y es factible de ser alcanzada en función de que no ha sido modificada en los últimos dos ejercicios fiscales.

Como ya se señaló en respuestas previas, para abonar a la claridad del indicador “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*”, se recomienda homologar los conceptos utilizados en el nombre (trámites atendidos), la definición (solicitudes de pensión tramitados) y el método de cálculo (casos tramitados) para quedar como sigue: método de cálculo [(Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en 12 días hábiles o menos en el periodo t/ Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en el periodo t) x 100].

Asimismo, toda vez que se considera que las metas se encuentran en el límite de eficiencia, en función de que las variaciones porcentuales son marginales y ya no podrán medir adecuadamente un cambio en el desempeño, por lo que en aras de seguir promoviendo la orientación al desempeño del Pp J001, es deseable analizar la factibilidad de reducir el límite máximo de 12 días hábiles para la atención de los trámites nuevos, tomando en consideración la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensiones nuevas, en función del alcance operativo y prioridades de gestión del programa, así como su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación.

Finalmente, con la finalidad de contar con una valoración integral del desempeño del Pp J001 y del logro de su objetivo central propuesto por parte del equipo evaluador, el cual considera las dos dimensiones en el actuar del Pp J001 : i) el otorgamiento de pensiones, entendido como el proceso de atención al trámite de solicitud y emisión de resoluciones y ii) la administración en el pago de pensiones, supervivencia; se recomienda al programa considerar la incorporación de los indicadores propuestos en ambas dimensiones, los cuales se encuentran especificados en la respuesta a la pregunta 9 y en el Anexo D.



#### 49. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?

**Respuesta: Sí, Nivel 4.** Porcentaje de indicadores con un avance satisfactorio: de 75% a 100%.

#### Justificación:

El Pp J001 cuenta con tres indicadores (uno estratégico y dos de gestión) que forman parte del ISeD, los cuales presentan avances satisfactorios conforme obra en el Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de la Cuenta Pública 2021.

El indicador estratégico “*Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas*” estableció una meta anual de 97% para los ejercicios fiscales 2021 y 2022. En el ejercicio fiscal 2021, el indicador logró un avance del 98.11%, como resultado de un mayor número de solicitudes de pensión tramitadas oportunamente respecto a las solicitudes recibidas dentro del plazo establecido, valor equivalente a un cumplimiento del 101.14% de la meta.

El indicador de gestión “*Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria*”, la meta en 2021 y 2022 se estableció en 99.0%. En el ejercicio fiscal 2021 logró un 99.67% de efectividad de depósitos bancarios, debido a que un mayor número de volantes de pago se realizaron a través de acreditamiento en cuenta bancaria del pensionado, lo que representa un avance del 100.68% respecto de la meta establecida.

El indicador de gestión “*Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas*”, durante 2021 y 2022 fijó su meta anual en 98.0%. En el ejercicio fiscal 2021 logró un cumplimiento de 98.81%, como producto de un mayor número de solicitudes atendidas respecto a las solicitudes recibidas y porque desde la programación de su meta 2021, se estableció el supuesto que el indicador se va complementando durante el año y su comportamiento es ascendente. La meta alcanzada correspondiente a un avance de 100.83% de la meta planeada.

Con base en la información anterior, se puede concluir que el indicador estratégico y los indicadores de gestión del ISeD del Pp J001 presentan un avance satisfactorio respecto de sus metas. No obstante, las metas se encuentran en el límite de eficiencia, en función de que las variaciones porcentuales son marginales y ya no podrán medir adecuadamente un cambio en el desempeño. Al respecto, de acuerdo con la información proporcionada por la División de Estudios Técnicos de la CPE, previo a la pandemia por el COVID-19, las metas se establecían con base en la estadística mensual realizada por la CPE, pero en 2020 y 2021 se mantuvieron las mismas metas por no contar con elementos suficientes para determinar el impacto de la pandemia en el proceso de trámite de solicitudes de pensión.

Al respecto, y con la finalidad de medir adecuadamente el desempeño de los indicadores, se recomienda retomar la estadística mensual realizada por la CPE para la fijación de las metas, así como valorar la realización de modificaciones a las metas de los indicadores del Pp J001 a partir de una estimación de los promedios simples de los resultados alcanzados -al menos- durante los últimos cuatro ejercicios fiscales y considerando hasta dos dígitos decimales para mantener observables los resultados del programa, o en su caso, valorar el ajuste de los valores en los numeradores respectivos. También sería recomendable generar una memoria documental que contenga: i) el cálculo de las metas previstas para cada ejercicio fiscal y ii) la metodología mediante la cual se establecen dichas metas; lo que serviría de insumo para futuros ejercicios de planeación y seguimiento al desempeño del programa.

Las metas y avances de los indicadores se presentan en el Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas.



**50. ¿Las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, cumplen con las siguientes características?**

**Criterios de valoración:**

- a) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp.
- b) Se compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp.
- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.
- d) Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.

**Respuesta: No Aplica.**

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución al cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024. Por ello, no fue posible identificar el tipo de relación o efecto entre la situación original de la población atendida y la intervención del Pp J001, ni tampoco fue posible comparar la situación de la población atendida antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp J001.

No obstante, cabe señalar que han existido auditorías de ejercicios fiscales anteriores relacionadas con pensiones, pero estas no han sido específicas para el Pp J001. En este contexto, la ASF realizó la Auditoría 57-GB "Pensiones bajo el régimen de Cuentas Individuales". Ejercicio 2018, de la que se emitió la recomendación 2018-1-19GYR-07-0057-07-004, que consiste en que el IMSS establezca un procedimiento que permita identificar la trazabilidad de los programas presupuestarios que se afectan para hacer frente al pago de las pensiones garantizadas y que permita justificar las variaciones entre el monto recibido de la Tesorería de la Federación y el requerido para hacer frente al pago de las pensiones mínimas garantizadas que se realizan mediante rentas vitalicias e inclusión de nómina del Instituto y que están a cargo del Gobierno Federal.



**51. ¿Cuáles son los principales resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores reportados por las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del Pp?**

**Respuesta: No Aplica.**

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución al cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024.

Sin embargo, cabe precisar que el equipo evaluador identificó buenos resultados logrados por el Pp y reconocidos por una organización independiente. El IMSS recibió en 2020 el Certificado de Mérito con Mención Especial en el marco del Premio de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) de Buenas Prácticas por la estrategia "Mi pensión Digital" de la DPES, la cual tuvo a bien modernizar la oferta de servicios digitales dirigidos a la población derechohabiente mediante la digitalización y simplificación del otorgamiento de pensiones de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez<sup>23</sup>.

La AISS define una buena práctica como "cualquier tipo de experiencia (por ejemplo, una acción, una medida, un proceso, un programa, un proyecto o una tecnología) adoptada en una organización de seguridad social con el fin de fomentar la mejora de sus capacidades administrativas y operativas y/o el eficiente suministro de sus programas". La valoración que realizó la AISS de la estrategia "Mi pensión Digital" se relaciona con sus directrices de "Uso estratégico de las nuevas tecnologías de la comunicación y de las redes sociales" (directriz 10); "Prestación de servicios de seguridad social de calidad a los miembros y los beneficiarios" (directriz 54); "Servicios de seguridad social, tecnologías de la información y de la comunicación y tecnologías basadas en internet" (directriz 55); "Implementación de servicios electrónicos (e-services)" (directriz 6); Hacia la digitalización por defecto (directriz 17), entre otras.

Asimismo, cabe mencionar que, en el pasado, el IMSS ha recibido reconocimiento por otras mejoras relacionadas con el Pp, destacando el Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia, que eliminó el requisito de los beneficiarios de una pensión de comparecer semestralmente ante el Instituto y lo sustituyó con la confronta de la base de datos de pensionados con los registros de vida o fallecimiento y con ello evitar pagos en demasía a personas fallecidas. Hasta al año 2015 los beneficiarios pensionados debían acudir dos veces por año a realizar la comprobación de supervivencia para recibir el pago de la pensión, y para diciembre de 2016, cerca del 98.9% de las personas pensionadas tenían el beneficio de no comprobar supervivencia presencialmente, lo que evita 6.4 millones de visitas al año a ventanillas del Instituto, generando un ahorro estimado de 381 millones de pesos a los pensionados. La implementación del nuevo modelo fue posible gracias a la estrategia IMSS Digital, la cual permite el intercambio de información con otras áreas del Instituto y entidades externas. La información se estandarizó y actualmente se procesa con una herramienta tecnológica que permite realizar confrontas masivas de información por proximidad.

<sup>23</sup> El proceso requería de hasta cuatro visitas de la población asegurada a las ventanillas del IMSS. Con la estrategia de Mi Pensión Digital, la población asegurada puede iniciar su etapa de retiro desde el portal de Internet del IMSS y concluirla en una sola visita a las ventanillas institucionales. De esta forma, si una persona cumple los requisitos establecidos, puede obtener más rápido y fácil su pensión en tan solo dos pasos. Con ello se contribuye de manera significativa a que los beneficiarios obtengan la "resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente".



**52. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, se identifiquen estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares ¿estas evaluaciones cumplen con las siguientes características?**

**Respuesta: No Aplica.**

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes. Tampoco se identifican estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares. Por lo cual, no se pueden valorar los criterios establecidos para dar respuesta a la pregunta.

Con base en la naturaleza del Pp J001 y su objetivo central, el equipo consultor reitera la recomendación de llevar a cabo una evaluación de procesos al programa que le permita identificar los problemas o limitantes, tanto normativas como operativas, que podrían estar obstaculizando su ejecución, así como reconocer las fortalezas y buenas prácticas que mejoran sus resultados, y con ello, determinar aspectos de mejora puntuales en la gestión de las solicitudes de pensión y la administración del pago.

Asimismo, al ser un Pp cuya operación requiere de un monto considerable de recursos fiscales para con ello cumplir una obligación de ley, se considera relevante estimar los requerimientos financieros en el mediano y largo plazo, a fin de proyectar con mayor precisión la presión que el Pp impondrá a las finanzas públicas. De acuerdo con cifras del PEF 2023, se destinarán 1.69 billones de pesos para el pago de pensiones, monto equivalente a 5.4% del PIB y a más de la quinta parte del presupuesto, lo que de acuerdo con el estudio Implicaciones del Paquete Económico 2023 del Centro de Investigación Económica y Presupuestaria, esto se traduce en un incremento de 12.8% respecto al ejercicio fiscal previo, debido principalmente al aumento del 12.4% en pensiones contributivas del IMSS y 34.3% de la Pensión para el Bienestar de las personas adultas mayores.



**53. ¿Cuáles son los principales resultados de las evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares?**

**Respuesta: No Aplica.**

No se cuenta con estudios o evaluaciones de impacto del Pp J001 que muestren efectos atribuibles al programa en el logro de su objetivo central y de su contribución a objetivos superiores; como tampoco de programas similares, nacionales o internacionales, cuyos hallazgos sean válidos para aproximar los efectos del Pp J001. Por lo anterior, no se puede realizar la valoración de los criterios establecidos para responder la pregunta.





## 10. ANÁLISIS FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
1. Diseño	O1. El Pp J001 cuenta con una Propuesta de Diagnóstico que justifica su diseño, define sus causas y problemas, establece sus objetivos y plasma las poblaciones que presentan la problemática que se busca revertir. No obstante, se detectan apartados que fortalecerían la estrategia y operación del programa.	1, 2, 3, 4, 7, 8	Con base en la propuesta de definición del problema, reforzar la identificación de causas y consecuencias del problema; analizar mecanismos de gestión y buenas prácticas en pagos de pensiones y hacer explícita la estrategia para la integración y actualización del padrón de beneficiarios.	Corto plazo
1. Diseño	F1. El Pp J001 se vincula con el eje "Política Social" del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. A nivel institucional, se alinea con el cuarto objetivo prioritario del PIIMSS 2020-2024 "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", en específico, con la estrategia prioritaria 4.5 "Fortalecer la gestión eficiente de las prestaciones económicas para la protección de riesgos financieros". En términos de los ODS de la Agenda 2030, existe vinculación directa con el Objetivo 8 "Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos"; en particular, con la meta 8.8 "Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios".	5, 6	Incluir en la Propuesta de Diagnóstico la alineación que guarda con las acciones puntuales del PIIMSS 2020-2024 con las justificaciones respectivas y particulares de cómo se contribuye a su cumplimiento	Corto plazo
1. Diseño	O2. El Pp J001 cuenta con tres Fichas de Indicadores para el Desempeño asociadas a un indicador estratégico y dos de gestión. En la actualidad: i) provén información relevante sobre el desempeño, ii) son adecuados para el diseño del programa y iii) tienen medios de verificación específicos y ubicables. No obstante, no se cuenta con una metodología de cálculo de las metas y existen áreas de oportunidad en las líneas base calculadas en 2008 y 2010 y los parámetros de semaforización.	9, 10, 11, 12, 13, 14	Para los tres indicadores actuales: i) valorar la modificación de las metas mediante una estimación de promedios simples de los resultados alcanzados en los últimos cuatro ejercicios fiscales; ii) analizar la pertinencia de generar una memoria documental de las metas con elementos como su histórico por ejercicio fiscal y la metodología de su establecimiento; iii) actualizar la línea base con cuantificaciones a 2021 para ampliar el horizonte de resultados y iv) establecer parámetros de semaforización menos laxos para identificar comportamientos de riesgo en el programa. En caso de que la propuesta de	Corto plazo



			nuevos indicadores del equipo evaluador sea aceptada, aplicar los mismos criterios.	
1. Diseño	O3. El Pp J001 tiene establecido en el ACUERDO ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES dictado por el H. Consejo Técnico un límite de 12 días hábiles para atender los trámites de pensiones nuevas. Si bien de forma histórica este límite se ha reducido de 30 a 21 y finalmente a 12 días, en la actualidad los resultados, metas y avance del indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" se encuentran en el límite de eficiencia al mostrar variaciones porcentuales marginales en los últimos ejercicios fiscales, por lo que se debe continuar con la búsqueda de eficiencia y orientación al desempeño del Pp.	9, 12	Analizar la factibilidad de reducir el límite máximo de 12 días hábiles y su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación. Para ello, se podría considerar la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensión nuevas, el alcance operativo y las prioridades de gestión.	Mediano plazo
1. Diseño	F4. El Pp J001 al estar clasificado en la modalidad presupuestaria J "Pensiones y Jubilaciones" y destinar sus recursos de forma íntegra al pago de pensiones, guarda consistencia con su diseño que busca asegurar que la población derechohabiente -que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973- obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente.	15		
1. Diseño	O4. El Pp J001 guarda complementariedad con el Pp J002 Rentas vitalicias Ley 1997 y el Pp E003 Atención a la Salud en el Trabajo del IMSS; con los Pp E049 Servicios Integrales a Pensionados, J019 Pensiones por Riesgos de Trabajo, J021 Pensiones por Invalidez, J022 Pensiones por Causa de Muerte, J024 Pensiones por Cesantía, J025 Pensiones por Vejez y J026 Pensiones y Jubilaciones del ISSSTE; con las Pensiones de la CFE; el Plan de Pensiones de Petróleos Mexicanos y con el Pp S176 Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores de la Secretaría de Bienestar.	16	Establecer mecanismos de coordinación operativa entre las dependencias e instancias de la APF para que se promueva una atención eficiente de los derechohabientes y el uso eficiente de los recursos federales.	Largo plazo
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Debilidad y/o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención</b>
1. Diseño	D1. El Pp J001 define su problema como "Que la población derechohabiente, que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente". Si bien se reconoce que el problema público que atiende el Pp es a nivel de gestión,	2	Ampliar la definición del problema a "La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago inadecuado de la pensión que le corresponde", donde se entiende por "Adecuado" cuando el trámite de	Corto plazo



	al estar obligado a dar cumplimiento a lo mandatado en la LSS73, se debe considerar que: i) aun cuando la población con derecho obtiene una resolución de pensión oportunamente, si no recibe el pago oportuno y correcto, el problema público de no contar con acceso expedito a la prestación establecida en la LSS persiste y ii) los recursos asignados al Pp J001 son destinados en su totalidad al pago de pensiones de los individuos y no a sufragar los costos en los que se incurre en la gestión del trámite de resolución. En este sentido, es necesario ampliar la definición del problema público para que considere el pago de las pensiones.		solicitud de pensión es claro y sencillo para el derechohabiente; la atención del trámite y el pago se realizan con oportunidad; el importe de la pensión corresponde estrictamente con la información afiliaría del asegurado y con el método de cálculo previsto en la Ley del Seguro Social de 1973 y el término "Pensión" incluye aquellas pensiones establecidas en la LSS73. Además, la definición del problema debe ser consistente entre la Propuesta del Diagnóstico y la FIB vigente.	
1. Diseño	D2. El Pp J001 en la actualidad identifica su objetivo como "Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente". Además de existir discrepancias entre los objetivos plasmados en la Propuesta de Diagnóstico, la FID, la FiB y la ISeD, al igual que en el problema público, la orientación de este alcance va más allá de la oportunidad en el trámite y debe considerar el pago de pensión.	4	Con base en la propuesta de problema público, definir el objetivo como "La población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 percibe el pago adecuado de la pensión que le corresponde" que contribuye a objetivos superiores como la estabilización del ingreso familiar y, en consecuencia, a la mejora del bienestar de la población mexicana. El objetivo debe ser consistente en la Propuesta de Diagnóstico, la FID, la FiB y la ISeD.	Corto Plazo
1. Diseño	D3. El Pp J001 define a su población potencial (PP) como "Población afiliada al IMSS que por derecho le es aplicable lo correspondiente a la LSS de 1973, susceptible a recibir algún tipo de prestación en especie, en dinero y social" y a la población objetivo (PO) como "Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto". Aunque por la naturaleza del Pp, por cada solicitud de pensión el IMSS está obligado a realizar el trámite de pensión, en ningún documento se hace explícita la población atendida (PA) En este contexto, se reconoce la imposibilidad de contar con una estimación puntual de la PO al estar asociada con un hecho fortuito como enfermedad o muerte, o a una decisión individual del retiro de la actividad laboral; no obstante, existen enfoques metodológicos que fortalecerían su cálculo. La cuantificación actual de la PO considera a todas las personas derechohabientes vigentes del IMSS, cuando al menos debería centrarse en solo los derechohabientes a los que le aplica la LSS73.	7, 8	i) En caso de realizar los ajustes de propuestos en el problema y objetivo, definir la PP como "Población derechohabiente susceptible de recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973", la PO "Población derechohabiente que cumple con los requisitos para recibir una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973" y la PA "Población derechohabiente que recibe el pago de una pensión al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973" ii) Independientemente del cambio en las definiciones, analizar la factibilidad de cuantificar a la PP como aquellas personas aseguradas y sus beneficiarias que cotizaron al menos un día antes del 1 de julio de 1997 y continúan con vida y a la PO como un subconjunto de la población potencial, que cumple con los requisitos para recibir una pensión.	Corto plazo



1. Diseño	D4. El Pp a través de los tres instrumentos de seguimiento del desempeño estratégicos y de gestión actuales mide su avance general. Dado que existen dos dimensiones en su operación: i) el otorgamiento de pensiones, entendido como el proceso de atención al trámite de solicitud y emisión de resoluciones y ii) la administración en el pago de pensiones, referente al tramo de gestión para el cálculo y dispersión de nómina, comprobación del gasto y comprobación de supervivencia, es deseable mejorar la claridad de los indicadores actuales y diseñar métricas que cuantifiquen de forma integral sus resultados.	9, 10	<p>Para la dimensión i)</p> <p>Mantener el indicador actual <i>"Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas"</i> homologando la unidad de análisis <i>"solicitudes de pensión"</i> en método de cálculo y definición de la FID; conservar el indicador de gestión actual <i>"Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas"</i> haciendo consistente también su unidad de análisis <i>"pensiones concluidas"</i> en su FID; valorar la incorporación de un indicador ascendente de gestión <i>"Porcentaje de trámites de pensión atendidos que cuentan con más de una solicitud"</i> que mida la efectividad en el proceso de atención de solicitudes de pensión en el Instituto y la accesibilidad al trámite de pensión en consonancia con el objetivo central del Pp J001 propuesto e; incorporar un indicador de gestión con sentido ascendente <i>"Porcentaje de nuevos pensionados que cuentan con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno"</i> respecto del trámite de pensión (orientación, accesibilidad, tiempo de respuesta, requisitos administrativos).</p> <p>Para la dimensión ii)</p> <p>Continuar con el indicador de gestión actual <i>"Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria"</i>; considerar la incorporación de un indicador de gestión <i>"Días hábiles promedio transcurridos entre la defunción de un beneficiario y la cancelación de su pago de pensión"</i> para medir la cabalidad en el pago conforme al objetivo central propuesto y analizar la inclusión de un <i>"Porcentaje de pensionados fallecidos que recibieron un pago después de su defunción"</i> para el mismo fin.</p>	Corto plazo
-----------	---	-------	---	-------------



Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
2. Planeación estratégica y orientación a resultados	O1. El Pp J001 cuenta con el "Plan Estratégico y Cartera de Proyectos 2019-2024" de la DPES que si bien, no es exclusivo del Pp, sí lo considera y se orienta al cumplimiento del PIIMSS en un horizonte de mediano y largo plazo.	17	Institucionalizar el Plan estratégico de la DPES -o un plan específico del J001- y generar indicadores que permitan medir el avance de los objetivos.	Corto plazo
2. Planeación estratégica y orientación a resultados	F1. El Pp J001 presenta los "Programas de Trabajo" que describen los proyectos y acciones a implementar por la CPE en cada ejercicio fiscal en materia de otorgamiento o administración de pensiones al amparo de la LSS73	18	Valorar la pertinencia de generar o formalizar un documento rector de los Programas de Trabajo para cada ejercicio fiscal, determinando temporalidad y características de su integración, revisión o actualización y diseñando métricas para medir su avance.	Corto plazo
2. Planeación estratégica y orientación a resultados	F2. El Pp J001 tiene en la actualidad el indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" para medir el desempeño permanente de su actuar central. Los datos de este indicador estratégico y de los dos de gestión son recabados de forma sistematizada a través de tres herramientas: i) SISTRAP, ii) SPES y iii) Mi Pensión Digital y son puestas a disposición de la ciudadanía en los Cubos de Información Dinámica del IMSS.	19, 20		
2. Planeación estratégica y orientación a resultados	O2. El Pp J001 recibió hasta 2022 su primer ejercicio de evaluación externa y no cuenta con auditorías financieras, de desempeño o estudios independientes que hayan generado recomendaciones específicas o Aspectos Susceptibles de Mejora.	21, 22, 23, 24, 25	Utilizar el análisis y hallazgos de la evaluación de consistencia y resultados actual como punto de partida para mejoras en el diseño, seguimiento, resultados y mejora continua del Pp. Además: i) realizar una evaluación de procesos para valorar la eficiencia en la gestión operativa y ii) implementar una evaluación sobre la satisfacción de la población atendida.	Mediano plazo
Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
2. Planeación estratégica y orientación a resultados	A1. El Pp J001 no cuenta con mecanismos documentados que permitan garantizar que el cálculo de numeradores y denominadores de los indicadores del desempeño es confiable o es validado por las áreas que intervienen en el trámite y pago de pensiones y que interactúan con el SPES, SISTRAP y MPD.	20	Documentar las acciones que llevan a cabo las áreas operativas para generar, integrar y validar las estadísticas que se obtienen para numeradores y denominadores de los indicadores de desempeño del Programa.	Corto plazo
2. Planeación	A2. El Pp J001, por su obligación de dar cumplimiento a lo establecido en la LSS73, representó para 2022 el 7% del monto	22	Llevar a cabo un estudio actuarial enfocado en la caracterización y cuantificación de poblaciones	Mediano plazo



estratégica y orientación a resultados	total del Presupuesto de Egresos de la Federación, lo que conlleva un impacto significativo en las finanzas públicas del país.		del Pp por tipo de pensión conforme a la LSS73 y que contemple las necesidades financieras en el mediano y largo plazo para hacer frente al compromiso presupuestario creciente en el pago de pensiones a cargo del Gobierno Federal.	
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Fortaleza y/u oportunidad</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención</b>
3. Cobertura y Focalización	O1. El Pp J001 no requiere mecanismos de focalización, criterios de priorización o diferenciación demográfica de su población objetivo toda vez que, para cada trámite de pensión presentado por los derechohabientes, el Instituto brinda atención y, en caso de ser favorable, se realizar el pago mensual de la pensión en cumplimiento de la LSS73. Por otra parte, el cálculo de poblaciones del Pp no depende solo de la CPE como unidad responsable, sino que requiere un esfuerzo institucional por la generación de insumos técnicos adecuados para la cuantificación.	26, 27	Con base en las propuestas de modificación y actualización en la definición de las poblaciones del Pp, llevar a cabo un estudio actuarial para sus cuantificaciones en el mediano y largo plazo, considerando factores como esperanza de vida, crecimiento inflacionario, evolución del importe promedio de pensión, así como estimaciones del presupuesto requerido por el Gobierno Federal.	Mediano plazo
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Fortaleza y/u oportunidad</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención</b>
4. Operación	F1. El Pp J001 cuenta con procedimientos documentados, sistematizados y estandarizados, así como mecanismos de verificación para las dos dimensiones operativas: i) trámite de solicitud de pensión y ii) administración del pago de pensiones (cálculo de nómina, comprobación de supervivencia, dispersión de pagos y comprobación del gasto). Los aplicativos SISTRAP, SPES y Mi Pensión Digital garantizan una correcta consulta y validación de la información de los solicitantes de pensiones y la gestión del pago.	28, 29, 30, 31, 35, 36, 38, 39, 43	Considerar como elemento de la evaluación de procesos del Pp la valoración de la eficiencia en la atención de las solicitudes, la pertinencia de continuar con la digitalización del trámite para todos los tipos de pensión y la simplificación administrativa, a la vez que se robustecen los mecanismos de verificación y validación que garanticen el correcto otorgamiento y pago de las pensiones.	Mediano plazo
4. Operación	F2. El Pp J001 selecciona a su población objetivo con base en los criterios de elegibilidad documentados en la LSS73 y complementados con el ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES. Existe una solicitud de pensión con la que se verifica el cumplimiento de estas características que está estandarizada, sistematizada y es conocida por los operadores del Pp.	32, 33, 34		
4. Operación	F3. El Pp J001 mantiene constantes actualizaciones del ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES como normatividad vigente, puesto que la LSS73 -como principal	40		





	documento normativo- se encuentra derogada. Estos cambios sustantivos orientados a la simplificación del trámite de solicitud de pensión también incluyen modificaciones a los Sistemas, Guías y Procedimientos que rigen el actuar operativo del Pp.			
4. Operación	F4. El Pp J001 promueve la transparencia, accesibilidad y publicidad en su actuar al publicar en <a href="https://imss.gob.mx">https://imss.gob.mx</a> la normatividad e información relevante del trámite de pensiones. A su vez, el micrositio de pensiones disponible en <a href="https://www.imss.gob.mx/pensiones">https://www.imss.gob.mx/pensiones</a> concentra toda la información esencial para los derechohabientes y en los Cubos de Información Dinámica <a href="http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos">http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos</a> se encuentran publicados los numeradores y denominadores de los indicadores, así como estadísticas que dan cuenta de los resultados y gestión del Pp.	30, 44, 45	Debido a la diversidad de portales públicos para acceder a la información del Pp y para mayor facilidad del público en general, se considera que en el portal principal de pensiones podrían referenciarse todas las demás opciones de consulta disponibles asociadas con pensiones y con el Pp J001. Asimismo, se sugiere crear una guía para el solicitante de pensión que oriente a los derechohabientes durante el proceso, considerando los diferentes resultados posibles.	
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Debilidad y/o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención</b>
4. Operación	D1. El Pp J001 ha presentado problemas asociados al uso o implementación de tecnología en la dimensión de administración del pago de pensiones.	37	Incorporar un análisis cuantitativo de las problemáticas de uso de sistemas o soluciones tecnológicas que permita dimensionar el impacto y priorizar su atención.	Corto plazo
4. Operación	A1. El Pp J001 tiene clasificado la totalidad de su presupuesto en el Capítulo 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas", concepto 4500 "Pensiones y Jubilaciones", partida 45203 "Transferencias para el pago de Pensiones y Jubilaciones" que comprende las "Asignaciones destinadas al pago de pensiones y jubilaciones que cubren los Institutos de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Mexicano del Seguro Social, y de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas, entre otros". El presupuesto asignado al Pp J001 no prevé recursos para la operación	41, 42		
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Debilidad y/o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención</b>
5. Percepción de la población atendida	D1. El Pp J001 no cuenta con mecanismos para medir el grado de satisfacción de los pensionados que realizan un trámite de solicitud de pensión, ni tampoco se conoce el nivel de satisfacción en la administración del pago de pensión.	46	Diseñar e implementar un instrumento que mida el grado de satisfacción por parte de las personas solicitantes de pensiones con la gestión del trámite y de las personas que reciban un pago de pensión. Es deseable que el instrumento: i) se	Mediano plazo



Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención
6. Medición de resultados	F1. El Pp J001 documenta sus resultados a través del indicador estratégico "Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas" y los dos indicadores de gestión "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria" y "Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas". Los indicadores reportan resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central, sus metas y su contribución al objetivo prioritario cuarto del PIIMSS 2020-2024.	47, 48, 49	incorpore como parte del proceso de trámite de las solicitudes de pensión; ii) se defina su alcance, características, medios de recolección y análisis.  Considerar la incorporación y actualización de los indicadores propuestos en las preguntas 9 y 10 mediante los cuales se podrá realizar una valoración integral del desempeño en las dos dimensiones del actuar del Pp: i) el otorgamiento de pensiones y ii) la administración en el pago de pensiones.	Corto plazo
6. Medición de resultados	F2. El Pp J001, pese a que no presenta auditorías al desempeño, evaluaciones de impacto o estudios recientes que hayan generado hallazgos relevantes, recibió en 2020 el Certificado de Mérito con Mención Especial en el marco del Premio de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) de Buenas Prácticas por la estrategia "Mi pensión Digital".	50, 51, 52, 53		



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



## 11. COMPARACIÓN CON ECYR ANTERIORES

No aplica. El Pp J001 no cuenta con evaluaciones de consistencia y resultados previas.



## 12. CONCLUSIONES

El Pp J001 “*Pensiones en curso de pago Ley 1973*” cumple con lo previsto en los artículos Tercero y Duodécimo transitorios de la LSS97 los cuales establecen que los derechohabientes podrán optar por acogerse al esquema pensionario de la LSS73 cuyo financiamiento estará a cargo del Gobierno Federal. En este contexto, el Pp J001 ha realizado importantes avances para adherirse y dar cumplimiento a la Metodología de Marco Lógico y la normatividad en torno al Sistema de Evaluación del Desempeño. Es así como el Pp cuenta con elementos documentales que dan cuenta de su diseño y orientación a resultados, lo que en conjunto con sus componentes operativos permiten el análisis de la presente evaluación. Cabe reiterar que estos elementos tienen características únicas que no son directamente comparables con las de un programa social, por lo que el equipo evaluador consideró y valoró aspectos equiparables de conformidad con las condiciones del Pp y los TdR establecidos por la SHCP.

Como se señala a lo largo de la evaluación, el Pp tiene una naturaleza de gestión en torno a las pensiones establecidas en la LSS73, las cuales han estado a cargo del IMSS desde la entrada en vigor que la referida Ley y en 1997 pasaron a ser financiadas por el Gobierno Federal. Es así como la principal fortaleza del Pp J001 recae en la operación, ya que cuenta con procedimientos documentados, estandarizados, sistematizados y con mecanismos de verificación. Esta fortaleza operativa no solo se identifica en los procesos internos, sino que se extiende a la atención a los derechohabientes. En particular, resalta el uso de herramientas tecnológicas para la administración de la información y la transición hacia mecanismos de atención digitales. Otras fortalezas del Pp J001 están relacionadas con la transparencia y orientación a los derechohabientes, así como la medición consistente del desempeño. El Pp informa y orienta de manera clara y oportuna a la población objetivo respecto de los procesos de trámite y pago de pensión. Por otra parte, el Pp ha mantenido consistencia en el establecimiento y seguimiento de indicadores de desempeño, lo que permite analizar la evolución histórica de sus resultados.

Por otra parte, toda vez que el Pp se creó para dar cumplimiento a la LSS97 y que, posteriormente, se ha buscado que su diseño se apege a los elementos establecidos en la MML, las principales áreas de oportunidad versan sobre la consistencia de sus elementos de diseño (problema público, objetivo central y poblaciones de enfoque) y su orientación a resultados (indicadores de desempeño), con su realidad operativa. El Pp ha limitado su diseño y, en consecuencia, su monitoreo a la gestión del trámite de pensión; sin embargo, la realidad programática y operativa representan un contexto más amplio que abarca la gestión del pago recurrente de las pensiones. Esto no desestima el avance significativo del Pp en la definición y desarrollo de los componentes de la MML. Asimismo, se identifican áreas de oportunidad respecto de la planeación estratégica y satisfacción de la población atendida.

Dado lo anterior, las principales recomendaciones derivadas de la presente ECyR se enfocan en lograr la consistencia entre el diseño del programa y su operación, lo que permitirá trazar una planeación estratégica orientada al desempeño y la consecución de resultados en beneficio de la población derechohabiente. El elemento central de estas recomendaciones es la inclusión de la dimensión de administración del pago de pensión dentro del diseño del Pp. Adicionalmente, se proponen nuevos indicadores de desempeño y el desarrollo de un estudio especializado que permita estimar las poblaciones de enfoque y los recursos fiscales necesarios para su atención en el mediano y largo plazo. Finalmente, con el objetivo de robustecer la capacidad y eficiencia operativa del Pp, se propone evaluar la factibilidad de llevar a cabo una evaluación de procesos y la medición de la satisfacción de la población atendida.

Las recomendaciones se establecen con base en la visión del equipo evaluador respecto de las áreas de mejora identificadas para el Pp J001, sin que esto implique que sean definitivas y/o de responsabilidad exclusiva de la unidad responsable CPE. Dada la naturaleza del Pp, su alcance operativo y su relevancia presupuestal, distintas recomendaciones requieren un esfuerzo institucional al interior del IMSS, e inclusive la colaboración con



instancias externas como la SHCP. Encima, entendiendo la complejidad operativa y técnica del Pp J001, corresponderá a la CPE el análisis de la factibilidad y pertinencia de estas.

Con base en la tabla de valoración final que otorga un valor de cumplimiento de los criterios de la ECyR del 87%, se considera que el Pp J001 es pertinente para atender lo dispuesto en la LSS97 respecto del otorgamiento y pago de las pensiones al previstas en el régimen pensionario de la LSS73. A pesar de tener una inercia operativa previo al establecimiento de Sistema de Evaluación del Desempeño, el Pp J001 ha logrado avances importantes para adherirse a la MML y medir su desempeño. Cumpliendo así, tanto con la atención a los derechohabientes, como con la transparencia y rendición de cuentas. Las recomendaciones presentadas en esta evaluación buscan mejorar la consistencia en los documentos de diseño y robustecer los mecanismos de seguimiento al desempeño y planeación estratégica, a la par de proponer la evaluación de la eficiencia operativa. Finalmente, la presente ECyR del Pp J001, denota el esfuerzo del IMSS por orientar sus programas presupuestarios al desempeño y la cultura de la evaluación. En este sentido se sugiere que en el futuro se planteen evaluaciones adicionales que contribuyan a mejorar el diseño, operación y resultados del Pp.

**Valoración Final del Pp J001**

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	0.91 (40/44)	El Pp cuenta con definiciones de problema público, objetivo central, poblaciones de enfoque, e instrumentos de seguimiento que son consistentes entre sí y cumplen con los criterios de la MML. Asimismo, su modalidad presupuestaria es adecuada. No obstante, existen deficiencias en la claridad, metas y semaforización de los indicadores para el seguimiento del desempeño, así como en la consistencia de las poblaciones de enfoque entre distintos documentos oficiales.
Planeación y orientación a resultados	0.75 (12/16)	El Pp cuenta con instrumentos de planeación estratégica de corto y mediano plazo, asimismo integra información para el seguimiento de su desempeño. Sin embargo, los documentos de planeación estratégica no se encuentran institucionalizados o no cuentan con indicadores para su seguimiento. Por otra parte, no fue posible verificar la validación que realizan las áreas que integran la información del desempeño. Cabe señalar que el Pp no ha sido sujeto a análisis externos y no cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora.
Cobertura y focalización	No aplica	Conforme a la LSS97 el Pp está obligado a otorgar y realizar el pago de todas las pensiones que sean solicitadas durante el ejercicio fiscal, por lo que no requiere documentar una estrategia de cobertura.
Operación	0.94 (45/48)	El Pp cuenta con información para conocer la demanda y con criterios de elegibilidad de su población objetivo. Asimismo, cuenta con procedimientos y mecanismos de verificación documentados, estandarizados y sistematizados para atender solicitudes, entregar y generar el pago de pensión. El Pp usa aplicaciones informáticas e integra mecanismos de transparencia, redición de cuentas y gobierno abierto. No se tuvo evidencia de mecanismos documentados para la atención de solicitudes de información y la participación ciudadana, ni de estimaciones presupuestarias de corto plazo.
Percepción de la población atendida	0.00 (0/4)	El Pp no cuenta con un instrumento o mecanismo de medición de la satisfacción de la población atendida.
Medición de resultados	0.88 (7/8)	El Pp cuenta con resultados satisfactorios en el logro de objetivo central y sus indicadores. No obstante, no cuenta con evaluaciones o análisis externos, lo que limita conocer su contribución a objetivos superiores.



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



<b>Valoración final</b>	0.87 (104/120)	
-------------------------	-------------------	--





### 13. ANEXOS

#### ANEXO 1. ALINEACIÓN A OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional				
<b>Clave y nombre del Pp:</b>	J001 "Pensiones en curso de pago Ley 1973"			
<b>Objetivo central del Pp evaluado:</b>	Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente			
Instrucciones:				
<p>a) Registrar la alineación del objetivo central del Pp al objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas sectoriales o institucionales, según corresponda, derivados del PND vigente, e incorporar una breve argumentación sobre la contribución del Pp en la consecución del objetivo y estrategias prioritarias identificadas, así como la valoración de la instancia evaluadora sobre la pertinencia de dicha alineación.</p> <p>b) En caso de identificar áreas de mejora en la alineación establecida por el Pp, la instancia evaluadora registrará su propuesta incorporando la argumentación y valoración correspondiente.</p> <p>c) Adicionalmente, la instancia evaluadora podrá identificar la contribución del objetivo central del Pp al logro de un objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas especiales y regionales derivados del PND vigente.</p>				
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024	Segundo eje "Política Social"		Protección social	Alineación adecuada
Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social (PIIMSS) 2020-2024	Cuarto	4.5	Garantizar las prestaciones sociales en el trabajo	Alineación adecuada
b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c) Alineación a programas especiales y regionales (opcional)				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



ANEXO 2. ALINEACIÓN A LOS ODS

Anexo 2. Alineación a los ODS			
<b>Nombre del Pp:</b>	Pensiones en curso de pago Ley 1973	<b>Modalidad y clave:</b>	J001
<b>Objetivo central del Pp evaluado:</b>	Que la población derechohabiente, que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973, obtenga la resolución de la pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente.		
Vinculación establecida por el Pp			
			X
ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)
Objetivo 8 “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”.	8.8 “Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios”	El trabajo decente (OIT) contempla entre otros aspectos la necesidad de acceder a un empleo con protección social. En particular el Pp J001 contribuye a garantizar la protección social de las y los trabajadores.	Al analizar el objetivo central y quehacer del Pp J001 y la meta 8.8 del ODS 8, se identifica que la vinculación es directa, dado que el “trabajo decente” contempla el respeto a los principios y derechos laborales fundamentales. El Pp J001 atiende el derecho de los trabajadores al trámite de sus pensiones en respeto a su derecho laboral en el marco normativo específico de la LSS97 vigente. Dicha alineación es adecuada y se encuentra documentada en la Propuesta de Diagnóstico.



ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Procedimiento documentado	
1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?	
<i>Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias; Procedimiento para la recepción, registro y trámite de solicitudes de modificación de pensión; Procedimiento para el otorgamiento de modificaciones de pensión Ley 73</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Existe un procedimiento específico y está documentado.
<input type="checkbox"/>	Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
<input type="checkbox"/>	Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.
2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:	
<b>Integración</b>	<b>Actualización</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.	<input checked="" type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.
<input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)	<b>Indique el periodo de actualización establecido:</b> diario, cada vez que se presenta un trámite nuevo o de modificación de pensión
<input checked="" type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.	<input checked="" type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información. <input checked="" type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.
Sistematización y disponibilidad de la información	
3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?	
<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Indicar el nombre del sistema: Sistema de Pensiones "SPES", Sistema de Trámite de Pensiones "SISTRAP", Mi Pensión Digital "MPD"
<input type="checkbox"/> No	Seleccione el procedimiento manual que realiza el Pp:
<input type="checkbox"/>	Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.
<input type="checkbox"/>	Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.
4. La información del padrón:	



Está disponible para consulta interna.

Está disponible para consulta pública.

Indique la liga del sitio web:

**Seguridad de la información**

5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?

Sí

No

6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?

Sí

No

**Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora**

La naturaleza del Pp J001 no es la de un programa social que otorga bienes o servicios con recursos públicos, sino que corresponde al cumplimiento de los beneficios previstos en un esquema de aseguramiento al que las personas trabajadoras realizaron aportaciones. En este sentido, la integración y publicación de padrones de beneficiarios no debe observar la normatividad establecida para los programas sociales. En particular, no debe publicarse información sobre las personas que reciben transferencias del Pp J001 al tratarse de información confidencial. Adicionalmente, la complejidad en los requisitos y escenarios para el otorgamiento/pago de las prestaciones y, en su caso, modificación o depuración, requiere que el Pp J001 administre la información del trámite y pago de las pensiones mediante diferentes sistemas informáticos y procedimientos operativos.



ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño										
Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño										
Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Parámetros de semaforización	Propuesta de mejora del indicador
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	No aplica (N.A.) al ser un programa modalidad J, este cuenta con indicadores estratégicos y de gestión	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
La cobertura de la población	No aplica (N.A.) al ser un programa modalidad J, este cuenta con indicadores estratégicos y de gestión	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí	Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas	Porcentaje de solicitudes de pensión tramitadas dentro de los 12 días hábiles que establece el H. Consejo Técnico (Casos Oportunos) en relación con el total	(Casos tramitados en 12 días hábiles / Casos tramitados) X 100	Porcentaje	Semestral	78.50%	Ascendente	Umbral verde-amarillo: 5%  Umbral amarillo-rojo: 10%	El numerador del método de cálculo (Casos tramitados en 12 días hábiles) pareciera no contemplar aquellas solicitudes atendidas en menos de 12 días hábiles. Asimismo, se detecta discrepancia en la unidad de análisis que se presenta en el nombre del indicador (trámites atendidos oportunamente), la que figura en su definición (solicitudes de pensión)



			de solicitudes de pensión tramitadas en el periodo							<p>tramitadas) y en su método de cálculo. Por ello, se recomienda precisar el método de cálculo como [(Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en 12 días hábiles o menos en el periodo t/ Total de trámites de solicitud de pensiones nuevas atendidos en el periodo t) x 100].</p> <p>Ahora bien, para continuar con la búsqueda de eficiencia y promover la orientación al desempeño en el futuro del Pp J001, y si bien, el límite máximo de días para atender los trámites de pensiones nuevas se ha reducido de 30 a 21 días y finalmente a 12 días hábiles conforme el Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286. P.DPES dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del 28 de octubre de 2020, el equipo evaluador recomienda que, con base en la moda del número de días hábiles en el que se atienden las solicitudes de pensiones nuevas y en función del alcance operativo y prioridades de gestión del programa, se analice la factibilidad de la reducción del límite máximo de 12 días hábiles y su eventual presentación ante el H. Consejo Técnico para su aprobación.</p>
La gestión de los principales procesos	Sí	Porcentaje de efectividad en los depósitos	Proporción de volantes pagados con	((Total de volantes de las pensiones	Porcentaje	Anual	98.68%	Ascendente	Umbral verde-amarillo: 5%	





(actividades) del Pp		bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria	acreditamiento en cuenta bancaria, el día primero del mes a que correspondiente	enviados para pago - Volantes rechazados por errores en cuenta) / Total de volantes de las pensiones enviados para pago) * 100					Umbral amarillo-rojo: 10%	
La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp	Sí	Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas.	Proporción de solicitudes de pensión atendidas respecto al total de solicitudes recibidas en el periodo.	(Solicitudes de pensión atendidas / Total de solicitudes de pensión registradas) * 100	Porcentaje	Mensual	73.37%	Ascendente	Umbral verde-amarillo: 5% Umbral amarillo-rojo: 10%	Dado que existe ambigüedad entre la unidad de análisis en el nombre del indicador (pensión concluida) y el método de cálculo (pensiones atendidas) Se sugiere el método de cálculo (Total de solicitudes de pensión concluidas en el periodo t/ Total de solicitudes de pensión recibidas en el periodo t) x 100  Este indicador busca medir el acceso al trámite de pensión, basado en el objetivo propuesto por el equipo evaluador. Al representar un proceso operativo del Pp (atención de solicitudes de pensión), se considera que podría ubicarse como un indicador de gestión.

Nota técnica:

Tal como se señala a lo largo de la evaluación, al existir dos dimensiones en el actuar del Pp J001: i) el otorgamiento de pensiones, entendido como el proceso de atención al trámite de solicitud y emisión de resoluciones y ii) la administración en el pago de pensiones, referente al tramo de gestión para el cálculo y dispersión de nómina, la comprobación del gasto y la comprobación de supervivencia, el equipo evaluador recomienda analizar la factibilidad de incorporar los siguientes indicadores para valorar el desempeño del Pp J001:



"Porcentaje de trámites de pensión atendidos que cuentan con más de una solicitud" con el siguiente método de cálculo:  $[(\text{Total de trámites de pensión atendidos con más de una solicitud en el periodo } t / \text{Total de trámites de pensión atendidos en el periodo } t) \times 100]$ . Este indicador con sentido descendente permitiría medir la efectividad en el proceso de atención de solicitudes de pensión en el Instituto, así como medir la accesibilidad al trámite de pensión en consonancia con el objetivo central del Pp J001 propuesto por el equipo evaluador. Además, al valorar un proceso operativo del Pp (atención de solicitudes de pensión), se propone clasificarse como un indicador de gestión.

"Porcentaje de nuevos pensionados que cuentan con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno" respecto del trámite de pensión", que cuantifique un índice de satisfacción de los derechohabientes que responden en una escala múltiple (desde "Muy malo" hasta "Muy bueno") a preguntas asociadas a: orientación, accesibilidad, tiempo de respuesta y atención, requisitos administrativos, entre otros. Para tal caso, al ser un indicador de sentido ascendente, su método de cálculo pudiera ser  $[(\text{Número de nuevos pensionados con un índice de satisfacción "bueno" o "muy bueno" en el periodo } t / \text{Número de pensionados nuevos que expresaron su nivel de satisfacción en el periodo } t) \times 100]$ .

"Días hábiles promedio transcurridos entre la defunción de un beneficiario pensionado y la cancelación de su pago de pensión", con el siguiente método de cálculo:  $(\text{Suma del número de días hábiles transcurridos entre la defunción de un pensionado y la cancelación del pago en el periodo } t / \text{Total de cancelaciones de pago efectuadas en el periodo } t)$ . Este indicador permitiría medir la cabalidad en el pago, en consonancia con el objetivo central propuesto por el equipo evaluador. Al representar un proceso operativo del Pp (comprobación de supervivencia), se considera que podría ubicarse como un indicador de gestión.

"Días hábiles promedio transcurridos entre la primera solicitud de pensión factible y el primer pago de pensión", con el siguiente del método de cálculo:  $(\text{Suma del número de días hábiles transcurridos entre la presentación de la primera solicitud de pensión factible y el pago inicial de las pensiones otorgadas en el periodo } t / \text{Total de pensiones otorgadas en el periodo } t)$ . El indicador refleja el tiempo que transcurre desde que una persona es susceptible de recibir una resolución de otorgamiento de pensión (al cumplir los requisitos previstos en la LSS73, presentar la primera solicitud y por ende considerarse "factible") y su primer pago. Además, medir la oportunidad de ambas dimensiones del actuar del Pp de manera integrada, el indicador abona a medir la propuesta del objetivo central propuesto por el equipo evaluador, por lo que se considera adecuado clasificarlo como un indicador estratégico.

Las métricas propuestas en las dimensiones de trámite y pago de pensiones arrojarán información relevante para que el Pp J001 identifique acciones puntuales de mejora en la calidad de la gestión ofrecida a los derechohabientes. Tales casos identificados podrían ser: campañas masivas de difusión para la concientización del proceso de solicitud de pensión y los requisitos indispensables para su inicio; la sistematización de la interoperabilidad en su consulta con las dependencias responsables de emitir cada documento probatorio e, inclusive, la reducción de los requisitos a solicitar al beneficiario; así como la programación presupuestaria adecuada y el uso eficiente del gasto para cada ejercicio fiscal. Con ello, se flexibiliza la carga administrativa del beneficiario, sin perder rigor documental y se contribuye a la eficiencia en el desempeño del Pp J001.

Características de los indicadores

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
<b>FID</b>	Indicador FID Estratégico	Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas	No	Sí	Sí	Si	Sí	Es relevante para medir que el trámite de las solicitudes recibidas se realice de forma oportuna, lo que permite un efecto positivo en el pago de las pensiones. También es económico y monitoreable al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto y es un indicador adecuado que no presenta abstracciones.  No hay claridad por la discrepancia en la unidad de análisis del nombre del indicador (trámites atendidos oportunamente) y su	Porcentaje de trámites de pensión atendidos de forma oportuna



									definición (solicitudes de pensión tramitadas).	
Indicador FID	Gestión	Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Existe claridad y relevancia para medir que los pensionados opten por cobrar su pensión por medio de acreditamiento en cuenta bancaria, disponiendo de sus recursos manera efectiva, segura y oportuna en comparación de otras formas de pago. También es económico y monitoreable al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto y es un indicador adecuado que provee suficientes bases para medir la gestión del Pp J001	
Indicador FID	Gestión	Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas.	No	Si	Si	Si	Si	Si	Existe claridad y relevancia para medir que los pensionados opten por cobrar su pensión por medio de acreditamiento en cuenta bancaria, disponiendo de sus recursos manera efectiva, segura y oportuna en comparación de otras formas de pago. También es económico y monitoreable al estar asociado con actividades administrativas presupuestadas en el actuar cotidiano del Instituto  Dado que no hay claridad al existir ambigüedad entre la unidad de análisis en el nombre del indicador (pensión concluida) y el método de cálculo (pensiones atendidas), se sugiere el método de cálculo (Total de solicitudes de pensión concluidas en el periodo t/ Total de solicitudes de pensión recibidas en el periodo t) x 100	

Características de las metas

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientada a la mejora del	Factibles pero retardadores	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
-------------------	----------------------	------	-------------------	------------------	---	---------------------------	-----------------------------	---------------	--------------------------------



							desempeño		
FID	Indicador FID Estratégico	Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas	97.0%	No se cuenta con evidencia del método de cálculo de la meta	Porcentaje	Si	Si	Si	<p>El equipo evaluador no contó con evidencia documental para comprobar: i) que el método de cálculo o metodología de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retardadora pero factible y orientada a la mejora del Pp (a). Ante esto, en entrevista con personal de la CPE se señaló que, para el establecimiento del valor de las metas, el cálculo se realiza el cálculo con un promedio simple que considera el resultado del indicador en el periodo t-1.</p> <p>Las metas son factibles, impulsan el desarrollo del programa y son congruentes con el indicador.</p> <p>Se debe modificar la meta a partir de una estimación de los promedios simples de los resultados alcanzados -al menos- durante los últimos 4 ejercicios fiscales y considerando hasta 2 dígitos decimales para mantener observables los resultados del programa.</p> <p>También se detecta área de oportunidad en el parámetro de semaforización, que se recomienda establecerlo en <math>\pm 3\%</math> para el umbral verde-amarillo y <math>\pm 4\%</math> en el umbral amarillo-rojo respecto de la meta</p>
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria	99.0%	No se cuenta con evidencia del método de cálculo de la meta	Porcentaje	Si	Si	Si	<p>El equipo evaluador no contó con evidencia documental para comprobar: i) que el método de cálculo o metodología de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retardadora pero factible y orientada a la mejora del Pp (a). Ante esto, en entrevista con personal de la CPE se señaló que, para el establecimiento del valor de las metas, el cálculo se realiza el cálculo con un promedio simple que considera el resultado del indicador en el periodo t-1.</p> <p>Las metas son factibles, impulsan el desarrollo del programa y son congruentes con el indicador.</p> <p>Se recomienda valorar la realización de modificaciones a las metas de los indicadores del Pp J001 a partir de una estimación de los promedios simples de los resultados alcanzados -al menos- durante los últimos cuatro ejercicios fiscales y</p>



										<p>considerando hasta dos dígitos decimales para mantener observables los resultados del programa, o en su caso, valorar el ajuste de los valores en los numeradores respectivos</p> <p>También se detecta área de oportunidad en el parámetro de semaforización, que se recomienda establecerlo en <math>\pm 2\%</math> para el umbral verde-amarillo y <math>\pm 3\%</math> en el umbral amarillo-rojo respecto de la meta</p>
Indicador FID	Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas.	98.0%	No se cuenta con evidencia del método de cálculo de la meta	Porcentaje	Si	Si	Si	<p>El equipo evaluador no contó con evidencia documental para comprobar: i) el método de cálculo o metodología de las metas por ejercicio fiscal y ii) que la estimación histórica de dichas metas ha mantenido una tendencia retadora pero factible y orientada a la mejora del Pp. Se esperaría que el Instituto cuente con esta información documental.</p>	<p>Metas son factibles, impulsan el desarrollo del programa y son congruentes con el indicador.</p> <p>Se recomienda valorar la realización de modificaciones a las metas de los indicadores del Pp J001 a partir de una estimación de los promedios simples de los resultados alcanzados -al menos- durante los últimos cuatro ejercicios fiscales y considerando hasta dos dígitos decimales para mantener observables los resultados del programa, o en su caso, valorar el ajuste de los valores en los numeradores respectivos</p> <p>También se detecta área de oportunidad en el parámetro de semaforización, que se recomienda establecerlo en <math>\pm 1\%</math> para el umbral verde-amarillo y <math>\pm 2\%</math> en el umbral</p>	



amarillo-rojo respecto de la meta

	Nivel de objetivo	Nombre completo del documento donde se encuentra la información	Nombre del área administrativa que genera o publica la información	Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador	Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación	
FID	Indicador FID  Estratégico  Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas	Cubo de información Dinámica del Instituto Mexicano del Seguro Social	División de Estudios Técnicos	Los medios de verificación de numerador y denominador del indicador se publican de manera semestral. Esta periodicidad coincide con la frecuencia de medición del indicador.	<a href="http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos">http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos</a>  Iniciar sesión de Consulta Dinámica >> Medidas >> Prestaciones Económicas > Ficha de Indicador de Desempeño (FID)	Pese a que el medio de verificación corresponde a registros internos del Instituto, estos se publican en el Cubo de Información Dinámica, por lo que se promueve la verificación externa de los indicadores. Se reconoce este ejercicio de transparencia, mismo que debe mantenerse en caso de incorporar los indicadores propuestos por el equipo evaluador.	
	Indicador FID  Gestión  Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria	Cubo de información Dinámica del Instituto Mexicano del Seguro Social	División de Estudios Técnicos	Los medios de verificación de numerador y denominador del indicador se publican de manera anual. Esta periodicidad coincide con la frecuencia de medición del indicador.	<a href="http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos">http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos</a>  Iniciar sesión de Consulta Dinámica >> Medidas >> Prestaciones Económicas > Ficha de Indicador de Desempeño (FID)	Pese a que el medio de verificación corresponde a registros internos del Instituto, estos se publican en el Cubo de Información Dinámica, por lo que se promueve la verificación externa de los indicadores. Se reconoce este ejercicio de transparencia, mismo que debe mantenerse en caso de incorporar los indicadores propuestos por el equipo evaluador.	
	Indicador FID  Gestión	Cubo de información Dinámica del Instituto Mexicano del Seguro Social	División de Estudios Técnicos	Los medios de verificación de numerador y denominador del indicador se publican de manera mensual. Esta periodicidad coincide con	<a href="http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos">http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos</a>  Iniciar sesión de Consulta Dinámica >> Medidas >> Prestaciones Económicas >	Pese a que el medio de verificación corresponde a registros internos del Instituto, estos se publican en el Cubo de Información Dinámica, por lo que se promueve la verificación externa de los indicadores. Se reconoce este ejercicio de transparencia,	





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



	Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas.			<i>la frecuencia de medición del indicador.</i>	Ficha de Indicador de Desempeño (FID)	<i>mismo que debe mantenerse en caso de incorporar los indicadores propuestos por el equipo evaluador.</i>
--	--	--	--	---	---------------------------------------	--



ANEXO 5. COMPLEMENTARIEDADES, SIMILITUDES Y DUPLICIDADES

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades											
Información del Pp evaluado											
Nombre del Programa:	Pensiones en curso de pago Ley 1973					Modalidad y clave:	J001				
Dependencia/Entidad:	Instituto Mexicano del Seguro Social					Ramo:	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social				
Unidad Responsable:	Coordinación de Prestaciones Económicas					Clave:	GYR				
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados					Año de la Evaluación:	2022				
Información de los Pp analizados											
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Rentas vitalicias Ley 1997	50-J002	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social	Que la población derechohabiente obtenga la resolución de la pensión (régimen 1997) de manera oportuna, con base en el tiempo estipulado.	Contribuir a fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones, para incrementar su penetración y cobertura en favor de los asegurados, pensionados y beneficiarios, a la vez que mantengan su solidez y seguridad mediante una	La población objetivo son los derechohabientes (trabajadores asegurados y a sus familias) con el derecho a recibir una pensión conforme a lo prevista en la Ley del Seguro Social	Nacional	Resolución sobre solicitudes de pensión, trámite oportuno para la atención y pago de pensiones de renta vitalicia	Complementariedad	Las solicitudes de pensión siguen el mismo trámite, independientemente del régimen que elija el derechohabiente	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, incorporar el análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp.



					<p>mayor cobertura hacia la población derechohabiente con el otorgamiento de una pensión, que garantice un nivel de vida digno para la población mexicana. En ese mismo sentido dar cumplimiento a lo establecido en la Ley del Seguro Social vigente 1997, garantizando el otorgamiento de las prestaciones en dinero a la que tiene derecho la población asegurada, los pensionados y sus beneficiarios</p>						
Atención a la salud en el trabajo	50-E003	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social	Los Trabajadores asegurados al IMSS reciben inadecuados servicios institucionales de prevención y atención de los riesgos de trabajo, determinación del estado de invalidez y reincorporación laboral	Contribuir al bienestar social e igualdad mediante el otorgamiento de los servicios de Salud en el Trabajo a los trabajadores asegurados al IMSS para mantener su nivel de vida, esto a través de que los trabajadores asegurados tengan sus derechos (atención y prevención) protegidos en	Trabajadores adscritos tanto al Seguro de Riesgos de Trabajo como a la rama de Invalidez del Seguro de Vida	Nacional	El propósito del Pp E003 es que los trabajadores asegurados tengan sus derechos (atención y prevención) protegidos en materia de Salud en el Trabajo, en dicha materia básicamente se dictaminan y previenen los Riesgos de Trabajo y se realiza la	Complementary ad	Otorga la dictaminación sobre Estado de Invalidez	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, incorporar el análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp.



					materia de Salud en el Trabajo (promoción a la salud, prevención y atención de los riesgos de trabajo, determinación del estado de invalidez y reincorporación laboral)			evaluación para determinar un Estado de Invalidez en los trabajadores que su estado de salud así lo amerite			
Servicios Integrales a Pensionados	51-E049	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 – Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que los pensionados y jubilados cuenten con servicios integrales	Contribuir al bienestar social de los pensionados y jubilados del ISSSTE, a través del otorgamiento de los servicios integrales como son los servicios culturales, recreativos, deportivos y de terapia ocupacional, mediante la cual se ofrecen nuevas técnicas de elaboración de productos para autoconsumo y en su caso comercialización	Todos los derechohabientes pensionados y jubilados que soliciten los servicios que otorga el Programa presupuestario E049	Nacional	Servicios integrales como son los servicios culturales, recreativos, deportivos y de terapia ocupacional	Complementariedad	Otorga servicios integrales a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Evaluar la factibilidad del intercambio de información para una gestión más eficiente.
Pensiones por Riesgos de Trabajo	51-J019	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 – Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que se cubran riesgos de trabajo	Proteger el ingreso de los trabajadores y sus familiares derechohabientes en caso de la pérdida de capacidad para trabajar resultado de su actividad laboral, como	Trabajadores del ISSSTE	Nacional	De acuerdo con el Artículo 56 de la Ley del ISSSTE, un riesgo de trabajo se define como: "Los accidentes y enfermedades a que	Complementariedad	Otorga pensiones por riesgo de trabajo a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia operativa e integración



					resultado accidentes, enfermedades o la muerte			están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con motivo del trabajo".			tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.
Pensiones por Invalidez	51-J021	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que se cubran problemas de invalidez	Proteger el ingreso de los trabajadores y sus familiares derechohabientes es en casos de accidentes, enfermedades o muerte por causas ajenas a su actividad laboral. Dicha protección también se establece mediante el otorgamiento de una pensión	Trabajadores del ISSSTE	Nacional	Otorga pensión por invalidez cuando deriva de alguna enfermedad general dictaminada por el referido Instituto, es decir, tratándose de trabajadores que se inhabiliten física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su empleo, si hubiesen contribuido con sus cuotas cuando menos durante 15 años	Complementariad	Otorga pensiones por invalidez a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.
Pensiones por Causa de Muerte	51-J022	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que se cubran	Otorgar pensiones a deudos del trabajador fallecido	Personas que se encuentren dados de alta como deudos del trabajador muerto y el tutor en caso de ser menor de edad.	Nacional	La muerte del Trabajador por causas ajenas al servicio, cualquiera que sea su edad, y siempre que	Complementariad	Otorga pensiones por causa de muerte a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia



				fallecimientos de trabajadores del ISSSTE				hubiere cotizado al Instituto por tres años o más, dará origen a las Pensiones de viudez, concubinatos, orfandad o ascendencia en su caso, según lo prevenido por la Ley del ISSSTE			operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.
Pensiones por Cesantía	51-J022	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que se cubran pensiones por cesantía de trabajadores del ISSSTE	Garantizar el ingreso económico de los trabajadores y sus familiares derechohabientes, al alcanzar una edad determinada o un número de años laborados en el sector público, lo cual se materializa a través del otorgamiento de una pensión	Para gozar de las prestaciones de cesantía en edad avanzada se requiere que el Trabajador tenga un mínimo de veinticinco años de cotización reconocidos por el Instituto. El Trabajador cesante que tenga sesenta años o más y no reúna los años de cotización señalados, podrá retirar el saldo de su Cuenta Individual en una sola exhibición o seguir cotizando hasta cubrir los años necesarios para que opere su Pensión.	Nacional	Para los efectos de esta Ley, existe cesantía en edad avanzada cuando el Trabajador quede privado de trabajo a partir de los sesenta años de edad.	Complementariedad	Otorga pensiones por cesantía a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.



Pensiones por Vejez	51-J025	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 – Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	De acuerdo con la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, que se cubran pensiones por vejez de trabajadores del ISSSTE	Garantizar el ingreso económico de los trabajadores y sus familiares derechohabientes, al alcanzar una edad determinada o un número de años laborados en el sector público, lo cual se materializa a través del otorgamiento de una pensión. De acuerdo con la Ley del ISSSTE, el seguro de vejez da derecho al Trabajador al otorgamiento de pensión y seguro de salud	Para tener derecho al goce de las prestaciones del seguro de vejez, se requiere que el Trabajador o Pensionado por riesgos del trabajo o invalidez haya cumplido sesenta y cinco años de edad y tenga reconocidos por el Instituto un mínimo de veinticinco años de cotización	Nacional	De acuerdo con la Ley del ISSSTE, el seguro de vejez da derecho al Trabajador al otorgamiento de pensión y seguro de salud	Complementariedad	Otorga pensiones por vejez a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.
Pensiones y Jubilaciones	51-J026	GYN.- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	51 - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Atención a pensiones y jubilaciones, de acuerdo con la Ley del ISSSTE y el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	Atención a pensiones y jubilaciones, de acuerdo con la Ley del ISSSTE y el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	Derechohabientes del ISSSTE	Nacional	Atención a pensiones y jubilaciones	Complementariedad	Atención a pensiones y jubilaciones a derechohabientes del ISSSTE, que puede homologarse con la población objetivo del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación del análisis de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en el convenio de portabilidad de derechos entre ambas instituciones.





Pago de pensiones y jubilaciones de CFE	J001	TVV Comisión Federal de Electricidad	53 – Comisión Federal de Electricidad	Atención de seguros, pensiones y jubilaciones a trabajadores de la CFE, sindicalizados y no sindicalizados	Atención de seguros, pensiones y jubilaciones a trabajadores de la CFE, sindicalizados y no sindicalizados	Trabajadores de CFE, sindicalizados y no sindicalizados	Nacional	Seguros, pensiones y jubilaciones	Complementariedad	Atención a trabajadores del CFE en cuanto a seguros, pensiones y jubilaciones, que puede coincidir con la población objetivo del IMSS, si cotizaron en ambos sistemas.	Evaluar la factibilidad del intercambio de información para una gestión más eficiente.
Aportaciones para pago de pensiones y jubilaciones de PEMEX	52-J002	TYT Pemex Consolidado	52 PEMEX Consolidado	Atención de seguros, pensiones y jubilaciones a trabajadores de PEMEX	Atención de seguros, pensiones y jubilaciones a trabajadores de PEMEX	Trabajadores de PEMEX	Nacional	Seguros, pensiones y jubilaciones	Complementariedad	Las semanas cotizadas en el sistema de seguridad social de PEMEX no es transferible con las del IMSS, pero trabajadores pudieron haber cotizado en ambos sistemas.	Evaluar la factibilidad del intercambio de información para una gestión más eficiente.
Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores	20-S176	213- Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios	20 – Bienestar	Combatir las desventajas en el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores es un imperativo de la administración 2018-2024	Mejorar la situación de protección social de toda la población adulta mayor de 65 años o más de edad, a través de apoyos económicos.	Todas las personas adultas mayores de 65 años o más de edad, mexicanas por nacimiento o naturalización y extranjeras, con domicilio actual en la República Mexicana.	El programa tendrá cobertura en el territorio nacional, por lo cual, no se registrará a personas que residan en el extranjero o será un derecho para todas las Personas Adultas Mayores que cumplan con lo establecido en el numeral	Apoyos económicos directos	Complementariedad o posible duplicidad, en cuanto a los riesgos financieros por la atención a poblaciones similares	Otorga apoyos económicos a personas de 65 años o más de edad, que puede coincidir con parte de la población objetivo del Pp J001 del IMSS	Tras determinar la factibilidad de la evaluación de procesos del Pp, J001, valorar la incorporación de la eficiencia operativa e integración tecnológica entre ambos Pp, con base en los acuerdos de colaboración entre ambas instituciones.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



							3.3 de las presentes Reglas de Operación.				
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--



GOBIERNO DE  
MÉXICO



## ANEXO 6. AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ASM

### No Aplica.

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas o con algún otro documento de análisis externo que hayan generado recomendaciones de mejora y a su vez, se definieran como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) a los cuales dar seguimiento, de conformidad con 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" emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.



## ANEXO 7. RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASM

### No Aplica.

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas o con algún otro documento de análisis externo que hayan generado recomendaciones de mejora y a su vez, se definieran como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) a los cuales dar seguimiento, de conformidad con 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" emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.



## ANEXO 8 ANÁLISIS DE LOS ASM NO ATENDIDOS

### No Aplica.

El Pp J001 no cuenta con evaluaciones externas o con algún otro documento de análisis externo que hayan generado recomendaciones de mejora y a su vez, se definieran como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) a los cuales dar seguimiento, de conformidad con 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"* emitido conjuntamente por la SHCP y el CONEVAL.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



## ANEXO 9. ESTRATEGIA DE COBERTURA

### **No aplica.**

Conforme a la LSS97, toda persona que cumple con los requisitos previstos en la LSS73 y los requisitos administrativos al momento de solicitar la pensión, tiene derecho a recibir una pensión. En este sentido, la meta de cobertura anual de la población objetivo corresponde al 100%, por lo que no es necesario que el Pp J001 cuente con una estrategia de cobertura documentada de sus poblaciones potencial y objetivo. Esto no exime que el programa requiera estimar la evolución de las poblaciones en el mediano y largo plazo para fines operativos y presupuestales.



ANEXO 10 DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS CLAVES.

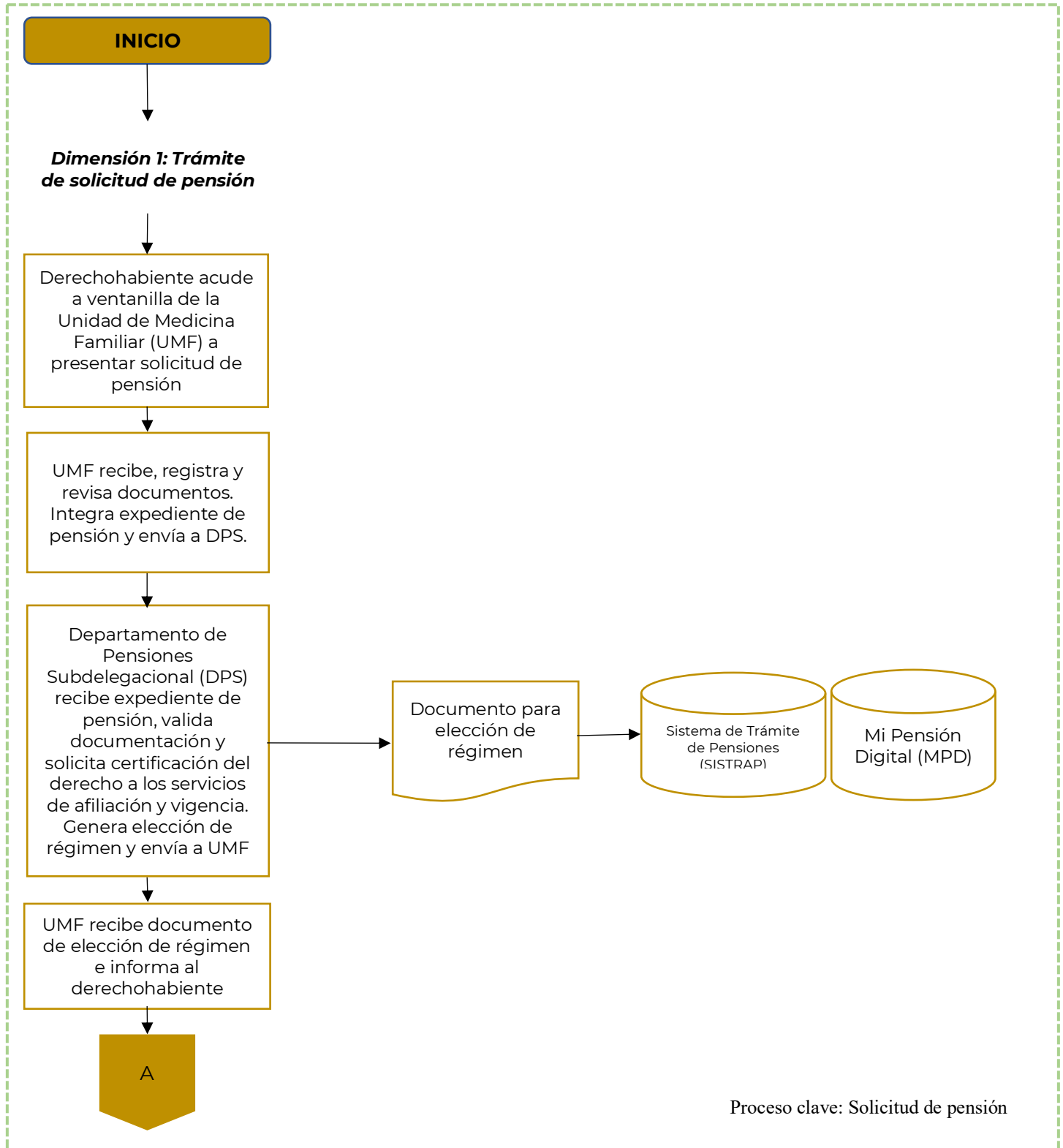
Dimensión 1: Trámite de solicitud de pensión

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<i>Derechohabiente</i>	<i>Requisitos de la LSS73</i>	<i>Registro de solicitud de pensión</i>		
		<i>Certificación del derecho</i>		
		<i>Elección de régimen</i>		
		<i>Emisión de la resolución de pensión</i>		
		<i>Notificación de la resolución de pensión</i>	<i>Resolución de pensión</i>	<i>Pensionados y sistemas de pensiones</i>

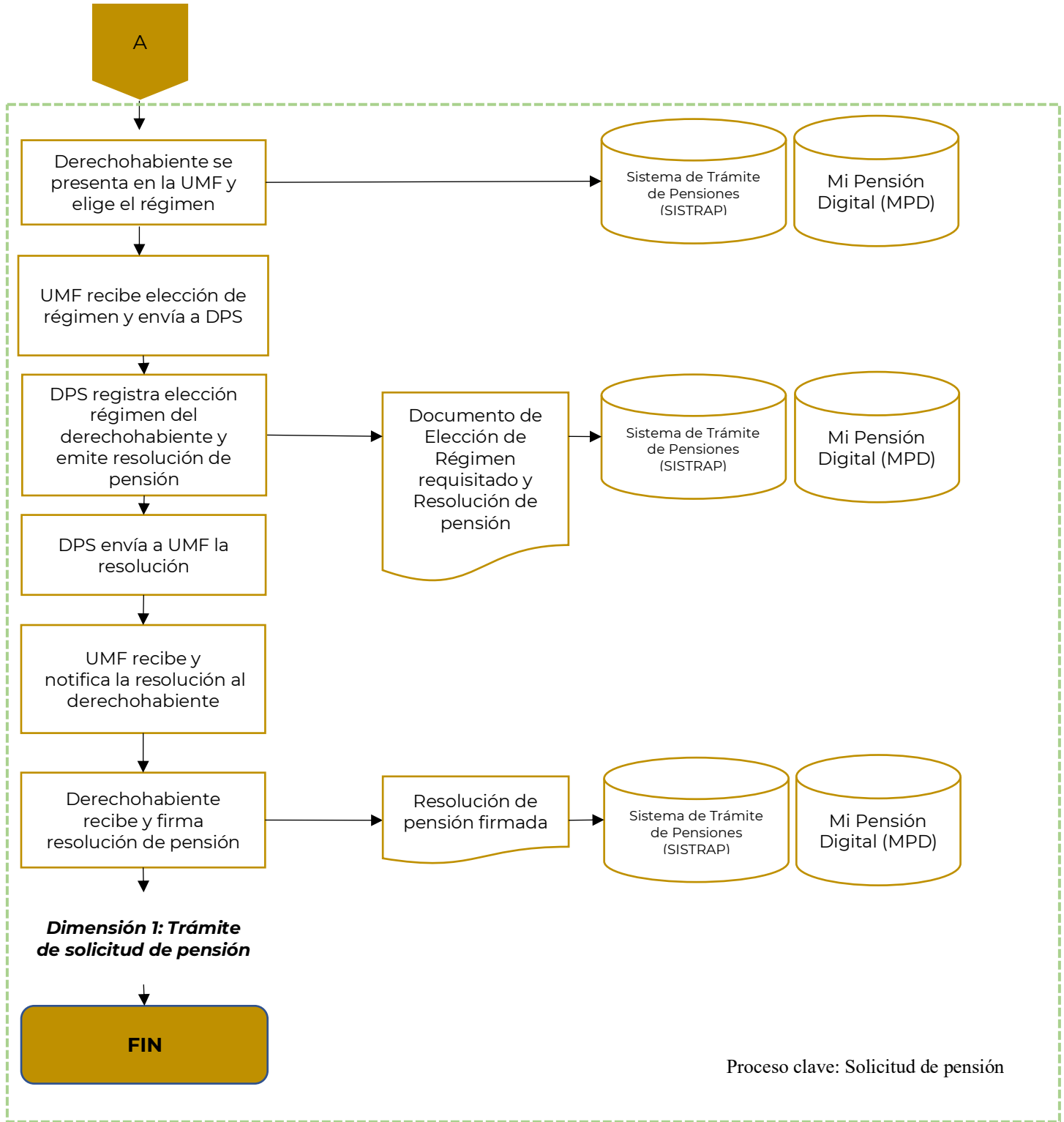
Dimensión 2: Administración del pago de pensión

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<i>Sistemas de pensiones (SISTRAP, Mi Pensión Digital, SPES)</i>	<i>Pensiones vigentes (nuevas y en curso de pago)</i>	<i>Cálculo de nómina</i>		
		<i>Supervivencia</i>		
		<i>Pago</i>	<i>Pago de pensión</i>	<i>Pensionados</i>
		<i>Comprobación de gasto</i>		

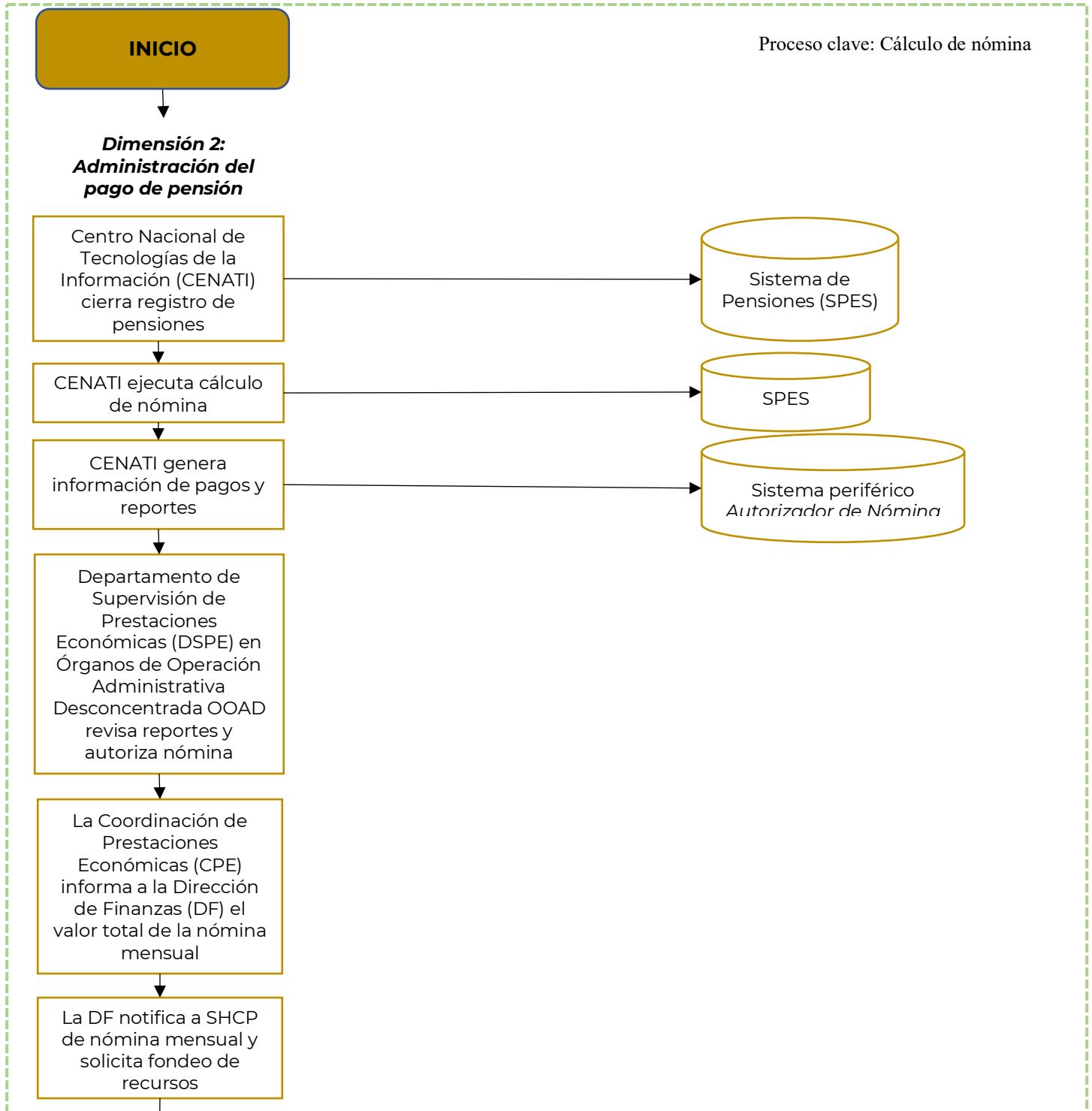


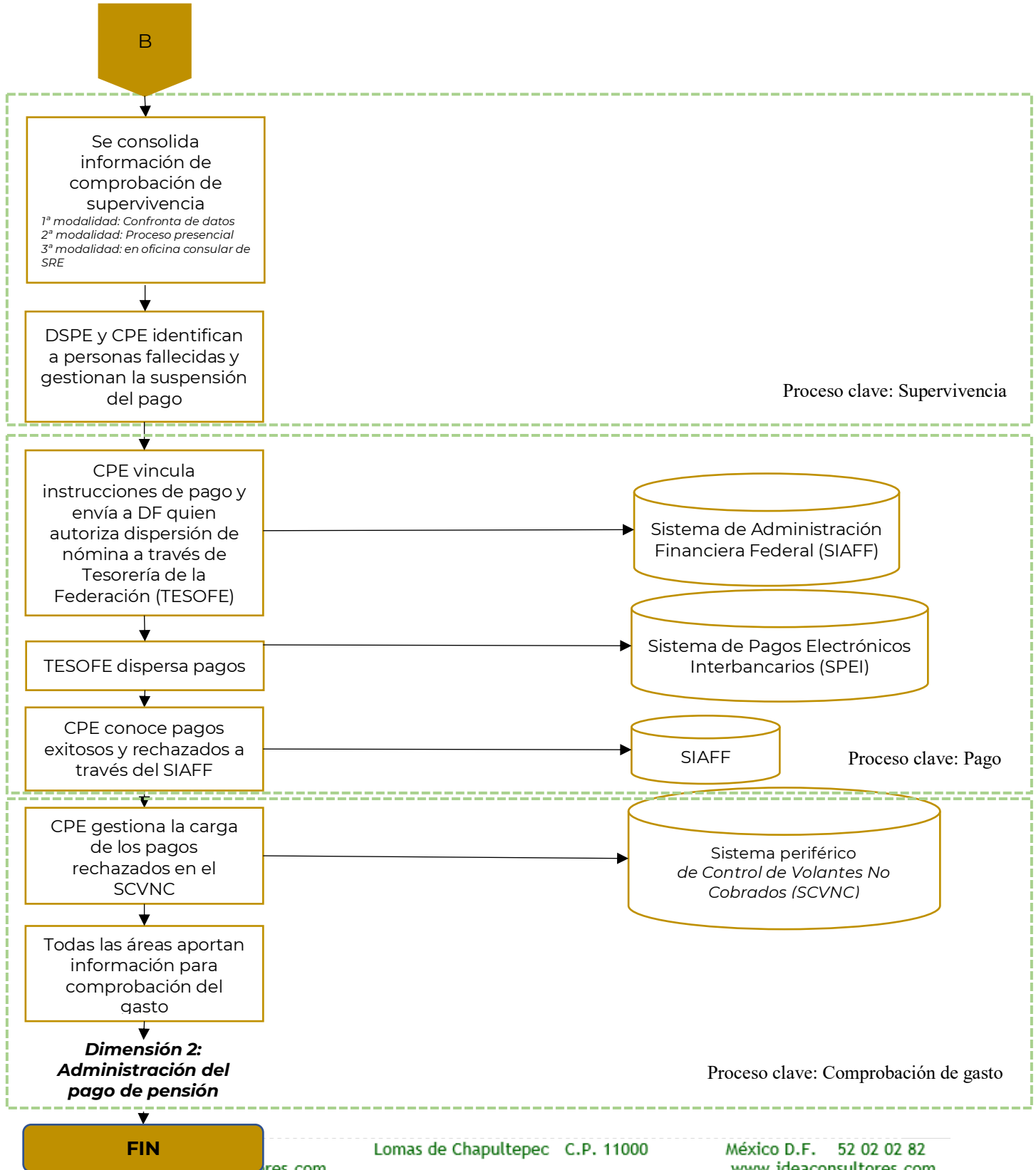


Proceso clave: Solicitud de pensión



Proceso clave: Solicitud de pensión







ANEXO 11. PRESUPUESTO

Anexo 11. Presupuesto			
Recursos presupuestarios 2022			
Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes		
1000 Servicios personales	0		
2000 Materiales y suministros	0		
3000 Servicios generales	0		
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	474,317,230,665		
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0		
6000 Inversión pública	0		
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	0		
8000 Participaciones y aportaciones	0		
9000 Deuda pública	0		
<b>TOTAL</b>	<b>474,317,230,665</b>		
Fuente u origen de los recursos			
Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado		
Recursos Fiscales	100		
Otros recursos	0		
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		
Gastos			
Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
<b>Operación</b>	<b>No aplica</b>		
<b>Mantenimiento</b>	<b>No aplica</b>		
<b>Capital</b>	<b>No aplica</b>		
<b>Unitario</b>	<b>Sin información</b>		
<b>TOTAL</b>			
<p>Nota: Todos los recursos del Pp J001 se utilizan para el pago de pensiones. Los recursos para la operación y administración se encuentran asignados al Pp M001.</p> <p>El equipo evaluador no tuvo acceso a información que permita especificar las estimaciones presupuestales para mantener la operación del Pp en el corto o mediano plazo. Se consideran que estas estimaciones requieren llevar a cabo estudios actuariales-financieros para determinar la población objetivo y su atención en el corto, mediano y largo plazo</p>			



## ANEXO 12 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA PA (FORMATO LIBRE)

Se sugiere que el diseño e implementación de un instrumento del grado de satisfacción de la población atendida para el Pp J001 considere los siguientes elementos:

### **Alcance del instrumento / objetivo de la medición**

Determinar los procesos sobre los cuales se medirá la satisfacción de los derechohabientes. Se sugiere que inicialmente se evalúe la satisfacción respecto del proceso de trámite de solicitud de pensión. Una vez que se adquiera experiencia en la medición de la satisfacción, el Pp J001 podrá continuar con la medición en el resto de los trámites y el proceso de pago de pensión.

Definir la representatividad a nivel operativo, geográfico, por tipo de pensión u otro. Se sugiere analizar la factibilidad de que la medición tenga representatividad por OOAD y canal de atención (digital o presencial).

### **Población de análisis**

Identificar al subconjunto de la población atendida sobre la que es factible el levantamiento del instrumento y que permitiría lograr la representatividad deseada. La población de análisis dependerá del alcance del instrumento y las capacidades institucionales.

### **Mecanismo de recolección y reactivos**

Una vez identificada la población de análisis, determinar el mecanismo de recolección, este podría corresponder a medios físicos o digitales.

Privilegiar el uso de medios digitales para dar certidumbre sobre la información generada y facilitar su análisis, considerando que independientemente de si el instrumento se aplica a población que acude presencialmente a realizar el proceso, el mecanismo de recolección puede ser digital. En la definición del mecanismo de recolección también podrá determinarse si el instrumento se aplicará a toda la población de análisis o se seleccionará una muestra.

Tras definir el mecanismo de recolección, evaluar las circunstancias en las que se aplicará el instrumento, lo que dará el contexto para definir el número y tipo de reactivos a recolectar. Independientemente del mecanismo, se sugiere que el instrumento se aplique al final del proceso de trámite de pensión y considere al menos los siguientes elementos:

- Accesibilidad
- Tiempos de atención,
- Facilidad y claridad en el proceso,
- Pertinencia de requisitos y criterios,
- Información y orientación brindada por el Instituto,
- Atención y trato de los servidores públicos,
- Satisfacción general.

### **Escala de análisis**

Para facilitar el análisis de las respuestas a las preguntas de satisfacción, utilizar preguntas cerradas (opción múltiple) en donde las posibles respuestas se codifiquen para permitir un análisis cuantitativo. Una opción comúnmente utilizada es la escala de Likert que permite conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

### **Selección de muestra (en su caso)**



En caso de determinar la necesidad de seleccionar una muestra, definir el diseño muestral. Dentro del IMSS existen ejemplos de distintos tipos de métodos de muestreo utilizados para el levantamiento de encuestas:

- El Estudio Nacional de Calidad de la Atención y de los Servicios de Salud del IMSS 2019 utilizó un modelo bietápico estratificado con usuarios y unidades médicas como unidades de observación. Las unidades médicas se clasificaron por el promedio diario de consultas durante 2018.
- La Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021 (ENII-IMSS 2021) utilizó un modelo no probabilístico estratificado por OOAD y por nivel de atención médica, que se basó en el universo de usuarios con correo electrónico que hicieron uso de los servicios de consulta médica. Este diseño consideró un nivel de confianza de 95% y una sobremuestra por no respuesta.

### **Validación del instrumento**

Una vez definido el instrumento implementar un mecanismo de validación. Una opción podría ser llevar a cabo una prueba piloto del instrumento con la población de análisis. Este ejercicio podrá repetirse hasta concluir con los ajustes necesarios al instrumento.

### **Aplicación y análisis**

Por último, definir la temporalidad en la aplicación del instrumento, los medios para la depuración de la información recolectada y su análisis, así como el uso de los resultados. Es importante identificar los posibles sesgos en resultados derivados de problemas o condiciones en el levantamiento.

Los elementos antes descritos buscan guiar a la unidad responsable del J001 en la creación del instrumento de satisfacción. Sin embargo, el equipo evaluador recomienda que el Pp J001 busque la colaboración intrainstitucional para la definición del instrumento o contrate los servicios de una asesoría experta.



ANEXO 13. AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas								
<b>Nombre del Pp:</b>		<b>Pensiones en curso de pago Ley 1973</b>						
<b>Modalidad:</b>		<b>J001</b>						
<b>Dependencia/Entidad:</b>		<b>Instituto Mexicano del Seguro Social</b>						
<b>Unidad Responsable:</b>		<b>Coordinación de Prestaciones Económicas</b>						
<b>Tipo de Evaluación:</b>		<b>Consistencia y Resultados</b>						
<b>Año de la Evaluación:</b>		<b>2022</b>						
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (2021)	Logro (2021)	Avance (%)	Justificación de desviaciones
Institucional	Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas	Semestral	ascendente	ND	97	98.11	101.14	<p>El valor del indicador superó la meta anual 2021 en 1.11 puntos porcentuales por arriba. De acuerdo con lo señalado por el IMSS en el documento "2_7_Indicadores_J001-J002-J004_CPE_2021.xls", el mejor desempeño del indicador se debió a que se incrementó el número de solicitudes tramitadas oportunamente respecto a las solicitudes recibidas.</p> <p>La meta 2021 fue factible en función de que no ha sido modificada en los últimos dos ejercicios fiscales. El avance logrado es satisfactorio respecto de la meta programada, no obstante, se encuentra en el límite de eficiencia puesto que de que la variación porcentual es marginal y ya no podrá medir adecuadamente un cambio en el desempeño del Pp, por lo que se sugieren actualizaciones que permitan mayor relevancia (señaladas en las respuestas a las preguntas 9 a 13).</p>
Institucional	Porcentaje de efectividad en los	Anual	Ascendente	ND	99	99.67	100.68	<p>El valor del indicador superó la meta anual 2021 en 0.67 puntos porcentuales por arriba. El IMSS</p>



	depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria							no señaló alguna causal del resultado del indicador en 2021 con respecto a su meta.  La meta 2021 fue factible en función de que no ha sido modificada en los últimos dos ejercicios fiscales. El avance logrado es satisfactorio respecto a su meta programada, pero el margen de mejora es mínimo.
Institucional	Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas	mensual	ascendente	ND	98	98.81	100.83	El valor del indicador superó la meta anual 2021 en 0.81 puntos porcentuales por arriba. De acuerdo con lo señalado por el IMSS en el documento "2_7_Indicadores_J001-J002-J004_CPE_2021.xls", el mejor desempeño del indicador es debido a dos causas: 1) Un mayor número de solicitudes atendidas respecto a las solicitudes recibidas. 2) En la programación de metas 2021, se estableció el supuesto que el indicador se va complementando durante el año y su comportamiento es ascendente hasta llegar a la meta establecida (98%).  La meta 2021 fue factible en función de que no ha sido modificada en los últimos dos ejercicios fiscales, pero se sugieren mejoras para mayor claridad del indicador (señalado en la respuesta a la pregunta 9). El avance logrado es satisfactorio respecto a su meta programada, pero el margen de mejora es mínimo.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



## ANEXO 14. ANÁLISIS FODA

El Anexo 14 se adjunta en archivo separado en formato Excel con el nombre "IMSS\_ECyR\_J001\_Anexo 14.xlsx"



GOBIERNO DE  
MÉXICO



## ANEXO 15. COMPARACIÓN CON ECYR ANTERIORES

**No Aplica.** El Pp J001 no cuenta con evaluaciones de consistencia y resultados previas.



ANEXO 16. VALORACIÓN FINAL DEL PP

**Nombre del Pp:** Pensiones en curso de pago Ley 1973

**Modalidad:** J001

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

**Unidad Responsable:** Coordinación de Prestaciones Económicas

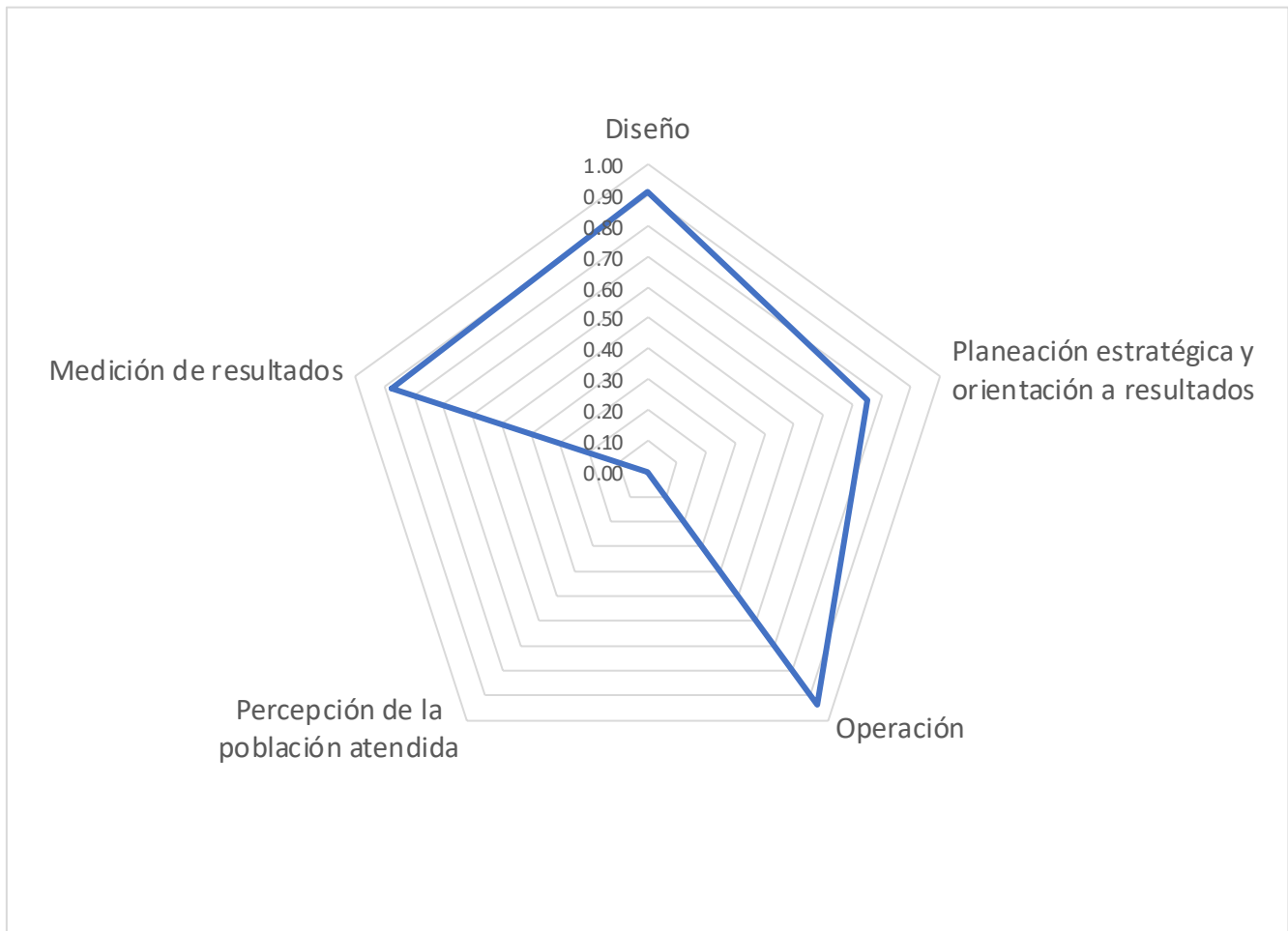
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** 2022

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	0.91 (40/44)	El Pp cuenta con definiciones de problema público, objetivo central, poblaciones de enfoque, e instrumentos de seguimiento que son consistentes entre sí y cumplen con los criterios de la MML. Asimismo, su modalidad presupuestaria es adecuada. No obstante, existen deficiencias en la claridad, metas y semaforización de los indicadores para el seguimiento del desempeño, así como en la consistencia de las poblaciones de enfoque entre distintos documentos oficiales.
Planeación y orientación a resultados	0.75 (12/16)	El Pp cuenta con instrumentos de planeación estratégica de corto y mediano plazo, asimismo integra información para el seguimiento de su desempeño. Sin embargo, los documentos de planeación estratégica no se encuentran institucionalizados o no cuentan con indicadores para su seguimiento. Por otra parte, no fue posible verificar la validación que realizan las áreas que integran la información del desempeño. Cabe señalar que el Pp no ha sido sujeto a análisis externos y no cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora.
Cobertura y focalización	No aplica	Conforme a la LSS97 el Pp está obligado a otorgar y realizar el pago de todas las pensiones que sean solicitadas durante el ejercicio fiscal, por lo que no requiere documentar una estrategia de cobertura.
Operación	0.94 (45/48)	El Pp cuenta con información para conocer la demanda y con criterios de elegibilidad de su población objetivo. Asimismo, cuenta con procedimientos y mecanismos de verificación documentados, estandarizados y sistematizados para atender solicitudes, entregar y generar el pago de pensión. El Pp usa aplicaciones informáticas e integra mecanismos de transparencia, redición de cuentas y gobierno abierto. No se tuvo evidencia de mecanismos documentados para la atención de solicitudes de información y la participación ciudadana, ni de estimaciones presupuestarias de corto plazo.
Percepción de la población atendida	0.00 (0/4)	El Pp no cuenta con un instrumento o mecanismo de medición de la satisfacción de la población atendida.
Medición de resultados	0.88 (7/8)	El Pp cuenta con resultados satisfactorios en el logro de objetivo central y sus indicadores. No obstante, no cuenta con evaluaciones o análisis externos, lo que limita conocer su contribución a objetivos superiores.
<b>Valoración final</b>	<b>0.87 (104/120)</b>	



**Gráfica 1. Resultados de valoración cuantitativa**



**Fuente: Elaboración propia**

El Anexo 16 se adjunta en archivo separado en formato Excel con el nombre "IMSS\_ECyR\_J001\_Anexo 16.xlsx"



ANEXO 17. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación	
<b>Nombre de la evaluación</b>	Evaluación de Consistencia y Resultados del PP J001 "Pensiones en curso de pago Ley 1973"
<b>Nombre y clave del programa evaluado</b>	J001- Pensiones en curso de pago Ley 1973
<b>Ramo</b>	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social
<b>Unidad(es) Responsable(s)</b>	Instituto Mexicano del Seguro Social
<b>PAE de origen</b>	PAE 2022
<b>Año de conclusión y entrega de la evaluación</b>	2022
<b>Tipo de evaluación</b>	Evaluación de Consistencia y Resultados
<b>Nombre de la instancia evaluadora</b>	Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada S.C. IDEA Consultores
<b>Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación</b>	Aleida Salguero Galdeano
<b>Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora</b>	Humberto Vázquez Orozco Said Luviano Lessie Karina Cerón Hernández Martín Issaí Ramírez Baca
<b>Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)</b>	Coordinación Técnica Programática y de Evaluación del Desempeño - División Homóloga de la División de Política Presupuestaria y Evaluación del Desempeño del IMSS
<b>Integrantes de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)</b>	Edgar Peña Chávez. María del Carmen Cabrera Bolaños Yadira Aydeé Díaz Hernández
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora</b>	Licitación Pública Nacional.





Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

<b>Costo total de la evaluación con IVA incluido</b>	\$1,160,000.00 MXN (IVA incluido)
<b>Fuente de financiamiento</b>	Recursos propios



ANEXO 18 FUENTES DE INFORMACIÓN

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (última reforma 2022). *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria* [Doc web]. Revisado el 1 de octubre de 2022. Disponible en <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPRH.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (última reforma 2021). *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública* [Doc. web]. Revisado el 1 de octubre de 2022. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP\\_200521.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1997). *Ley del Seguro Social*. Disponible en [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Ley\\_del\\_Seguro\\_Social.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_del_Seguro_Social.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (publicada en 1973, última reforma en 1994). *Ley del Seguro Social* [Doc. web]. Revisado el 1 de octubre de 2022. [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/4129\\_LSS\\_1973.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/4129_LSS_1973.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2022). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2023* [Doc. Web]. Revisado en noviembre de 2022. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF\\_2023.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF_2023.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2021). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022* [Doc. web]. Revisado en octubre de 2022. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF\\_2022.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF_2022.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (última reforma 2020). *Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria* [Doc. web]. Revisado el 1 de diciembre de 2022. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LFPRH\\_131120.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFPRH_131120.pdf)
- Consejo Nacional de Armonización Contable. (2013). *Acuerdo por el que se emite la clasificación programática* (Tipología general). Disponible en [https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR\\_01\\_02\\_004.pdf](https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_004.pdf)
- Consejo Nacional de Armonización Contable. (2016). *Clasificador por Fuentes de Financiamiento*. Disponible en [https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR\\_01\\_02\\_007.doc](https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_02_007.doc)
- Consejo Nacional de Armonización Contable. (2018). *Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal*. Disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/344041/Clasificador\\_por\\_Objeto\\_del\\_Gasto\\_para\\_la\\_Administracion\\_Publica\\_Federal.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/344041/Clasificador_por_Objeto_del_Gasto_para_la_Administracion_Publica_Federal.pdf)
- Instituto Mexicano del Seguro Social. *Propuesta de Diagnóstico 2022 del IMSS*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, División de Pensiones. *Nota Informativa "Principales cambios normativos y operativos 2019 – 2022"*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2020), *Acuerdo no. ACDO.AS2.HCT.281020/286.P.DPES*, dictado por el H. Consejo Técnico en la sesión ordinaria del día 28 de octubre de 2020, relativo a la aprobación de los datos y documentos específicos que se deben proporcionar o adjuntar para efectuar los trámites de prestaciones en dinero que prevé la Ley del Seguro Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, referidos en los Anexos A y B del Acuerdo. Disponible en [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5607391&fecha=11/12/2020#gsc.tab=0)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.), *Cubos de Información Dinámica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Disponible para su consulta en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/cubos>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022), *Ficha de Indicador del Desempeño "Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria"* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.



## Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022), *Ficha de Indicador del Desempeño “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022), *Ficha de Indicador del Desempeño “Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas”* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021), *Ficha de Indicador del Desempeño “Porcentaje de efectividad en los depósitos bancarios para la nómina de pensionados que cobran por acreditamiento en cuenta bancaria”* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021), *Ficha de Indicador del Desempeño “Porcentaje de trámites atendidos oportunamente de las pensiones nuevas”* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021), *Ficha de Indicador del Desempeño “Porcentaje de solicitudes de pensión concluidas”* del Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.). *Formato de Solicitud de Pensión*. Disponible en <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pensiones/Solicitud-CEVE-instructivo.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2017), *Guía Operativa para Pensiones*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2020), *Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2019-2020*. Disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/informes-estadisticas>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (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*. Disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/informes-estadisticas>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022), *Informe al Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión sobre la situación financiera y los riesgos del Instituto Mexicano del Seguro Social 2021-2022*. Disponible en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss/informes-estadisticas>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022). *Informe de la Situación Presupuestaria Tercer Trimestre de 2022*. Disponible en [https://imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/2022/2022\\_3erTrim\\_SituacionPresupuestaria.pdf](https://imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/informes/2022/2022_3erTrim_SituacionPresupuestaria.pdf)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021), *Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.), *Plan Estratégico y Cartera de Proyectos DPES 2020-2024*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2006, última reforma 2012). *Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Disponible en <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/reglamentos/RIIMSS.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, División de Estudios Técnicos. (2022). *Diagnóstico del Programa presupuestario J001- “Pensiones en curso de pago Ley 1973”*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, División de Estudios Técnicos. (2022). *Nota informativa sobre Incidencias y soluciones aplicadas a los procesos de pensiones*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, División de Estudios Técnicos. (2022). *Nota informativa sobre Principales cambios normativos y operativos 2019-2022*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS. (2021). *Programas de Trabajo 2021*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Prestaciones Económicas, Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS. (2022). *Programas de Trabajo 2022*.



### Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

- Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Salud en el Trabajo, División de Riesgos de Trabajo, División de Discapacidad para el Trabajo y División de Prevención de Riesgos de Trabajo. (2019). *Diagnóstico Programa presupuestario E003- "Atención a la Salud en el Trabajo"*. Disponible en <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/transparencia/evaluaciones/dpes/ppe003/diag/PPE003-2019-Diagnostico.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (2019). *Manual de Usuario Autorizador de nómina*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (2019). *Manual de Usuario Sistema de Trámite de Pensiones*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (2019). *Manual de Usuario SPES*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (s.f.). *Guía Operativa para la recepción y trámite de solicitudes de pensión de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (2019). *Procedimiento para la atención de solicitudes de pensión y rentas vitalicias 3A10-003-055*.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales (2020). *Plan Estratégico y Cateria de Proyectos 2019-2024*.
- *Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública, y Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social; Estados Unidos Mexicanos; DOF 30/03/2007; disponible en [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4967003&fecha=30/03/2007#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4967003&fecha=30/03/2007#gsc.tab=0)
- Presidencia de la República (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024* [Doc web]. Revisado el 1 de octubre de 2022. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gsc.tab=0)
- Secretaría de Bienestar (2021). *ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores para el ejercicio fiscal 2022*, México. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2021.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022), *Anexos del Manual de Programación y Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2022*. Disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663346/Anexos\\_del\\_Manual\\_de\\_Programacion\\_y\\_Presupuesto\\_2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663346/Anexos_del_Manual_de_Programacion_y_Presupuesto_2022.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022), *Avance en los indicadores de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal 2021*. Programa J001 Pensiones en curso de pago de Ley 1973.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2022). *Cuenta Pública 2021*.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2021). *Cuenta Pública 2020*.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Unidad de Evaluación del Desempeño. *Fichas Informativas del Índice de Seguimiento al Desempeño (ISeD) 2019-2020, 2020-2021, 2022*.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Egresos (s.f.). *Lineamientos para la revisión, actualización, mejora, calendarización y seguimiento de los indicadores del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2020*. Disponible en [https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Presupuesto/Seguimiento/Lineamientos\\_ID\\_2020.pdf](https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Presupuesto/Seguimiento/Lineamientos_ID_2020.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022), *Manual de Programación y Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2022*. Disponible en



### Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663345/Manual\\_de\\_Programacion\\_y\\_Presupuesto\\_2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/663345/Manual_de_Programacion_y_Presupuesto_2022.pdf)

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (s.f.) *Presupuesto de Egresos de la Federación 2022 Programas Presupuestarios en Clasificación Económica (resumen)*. Disponible en [https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8I9cM/docs/50/r50\\_gyr\\_ppcere.pdf](https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8I9cM/docs/50/r50_gyr_ppcere.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2019). *Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación*. Disponible en [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/Oficio\\_VOZ.SE.164.19.pdf](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/Oficio_VOZ.SE.164.19.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Unidad de Evaluación del Desempeño y Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2022). *Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2022*.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social y Secretaría de la Función Pública (2011). *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal*. Disponible en [https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/Mecanismo\\_2011.pdf](https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/Mecanismo_2011.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público e Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). *Ficha de Información Básica J001: Pensiones en Curso de Pago Ley 1973*.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público e Instituto Mexicano del Seguro Social. (2020). *Ficha de Información Básica J001: Pensiones en Curso de Pago Ley 1973*.

#### Informes

#### Libros

- Arenas de Mesa, A. (2019). *Los sistemas de pensiones en la encrucijada: desafíos para la sostenibilidad en América Latina*. CEPAL
- Barr, N. y P. Diamond (2008), *Reforming Pensions: Principles and Policy Choices*, Nueva York, Oxford University Press.
- Mesa-Lago, C. (2008), *Reassembling Social Security: A Survey of Pensions and Healthcare Reforms in Latin America*, Nueva York, Oxford University Press.

#### Revistas

- Ruiz, C. (2003). Modigliani: *Sesenta años de teoría económica*. *Economía Informa*, 321, 21-29.

#### Documentos de trabajo e investigación

- Almendárez O. (2014). *Características Socioeconómicas Asociadas a la Cobertura de los Sistemas de Pensiones para el Retiro en México* [Título maestría, Colegio de la Frontera Norte]. Repositorio Académico del Colegio de la Frontera Norte. <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/TESIS-Almendarez-Carreon-Oscar-Ivan-1.pdf>



### Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

- Comisión Federal de Electricidad, CFE (1 de mayo de 2022). *Reglamento de trabajo del personal de confianza de mandos medios y operativos de la Comisión Federal de Electricidad*. [https://potcorporativo.cfe.mx/art73/Contrato%20colectivo/DCA/Documento%20Completo/REGLAMENTO\\_DE\\_TRABAJO\\_DEL\\_PERSONAL\\_DE\\_CONFIANZA\\_DE\\_MANDOS\\_MEDIOS\\_Y\\_OPERATIVOS\\_DE\\_LA\\_COMISION\\_FEDERAL\\_DE\\_ELECTRICIDAD.pdf](https://potcorporativo.cfe.mx/art73/Contrato%20colectivo/DCA/Documento%20Completo/REGLAMENTO_DE_TRABAJO_DEL_PERSONAL_DE_CONFIANZA_DE_MANDOS_MEDIOS_Y_OPERATIVOS_DE_LA_COMISION_FEDERAL_DE_ELECTRICIDAD.pdf)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV. (2021). *Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021*. Disponible para consulta en: [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama\\_IF\\_2021.pdf](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_IF_2021.pdf)

#### Páginas web

- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) *Conoce al IMSS*. Recuperado en noviembre de 2022 de <https://imss.gob.mx/conoce-al-imss>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) *Derechohabientes, pensionados y público en general*. Recuperado en noviembre de 2022 de <https://imss.gob.mx/derechoH>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) *Micrositio de pensiones del IMSS*. Recuperado en noviembre de 2022 de <https://imss.gob.mx/pensiones>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) *Simulador de pensiones*. Recuperado en noviembre de 2022 de <https://tspi.imss.gob.mx/serviciosperifericos-web/servicio/simularPension/inicio>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.) *Compara tus datos entre IMSS y AFORE*. Recuperado en noviembre de 2022 de <https://tspi.imss.gob.mx/serviciosperifericos-web/servicios/comparaDatos/login>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Internacional del Trabajo (s.f.) *Hechos concretos de La Seguridad Social*. Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_067592.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (s.f.) R202 – *Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012* (núm. 202). Disponible en [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3065524:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:3065524:NO)
- Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (<https://www.suterm.mx/es/cijubila>)

#### Estadísticas y registros administrativos

- Instituto Mexicano del Seguro Social (2019). *Estudio Nacional de Calidad de la Atención y de los Servicios de Salud del IMSS* (Encuesta noviembre de 2019). Disponible en [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2019/NOV/ENCal\\_19NOV\\_Metodologia.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2019/NOV/ENCal_19NOV_Metodologia.pdf)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021). *Encuesta Nacional de Imagen Institucional del IMSS 2021* (Informe Técnico). Disponible en <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENII/2021-ENII-IMSS.pdf>

#### Otro





GOBIERNO DE  
MÉXICO



Monte Líbano 1110  
correo@ideaconsultores.com

Lomas de Chapultepec C.P. 11000

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

Idea Consultores es una Marca Registrada operada por Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada, S.C. - [TODOS](#) LOS DERECHOS RESERVADOS; México 2021





ANEXO A. ELEMENTOS A DESARROLLAR EN LA PROPUESTA DE DIAGNÓSTICO

Apartado	Elemento a desarrollar	Recomendación
2.2 Estado actual del problema	Dimensionar el problema o necesidad	A partir de la propuesta de definición del problema presentada por el equipo evaluador, que se conforma de la gestión del trámite y el pago, abordar con mayor claridad a la población que presenta el problema, caracterizando grupos demográficos (edad, sexo, ubicación geográfica, etc.) y grupos de personas derechohabientes (carácter de pensionados, tipo de pensión, etc.)
2.3 Evolución del problema	Análisis de la evolución del problema o necesidad	Abordar el análisis a partir de la definición del problema y la estimación de la población definida en el problema “población derechohabiente que cumpla con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973” caracterizando grupos demográficos (edad, sexo, ubicación geográfica, etc.) y grupos de personas derechohabientes (carácter de pensionados, tipo de pensión, etc.)
2.4 Experiencias de atención	Analizar experiencias en el ámbito nacional o internacional	Presentar un análisis que describa las experiencias nacionales o internacionales y su relevancia para el programa. Se sugiere que el enfoque del análisis se realice a nivel de gestión de trámites y administración de pagos.
3.2 Determinación de objetivos del programa	Determinar y especificar los objetivos	Con base en la propuesta de definición del equipo evaluador, describir con mayor detalle el objetivo y, en su caso, justificar el cambio respecto al objetivo de la FID que se incluye en la sección.
4.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial	Identificar y especificar la cantidad total de población o área de enfoque	Describir cuantitativamente las poblaciones potencial y objetivo, desagregando las estimaciones en grupos de derechohabientes (carácter de pensionados, tipo de pensión, etc.). De ser posible, incorporar cálculos actuariales que permitan las proyecciones asociadas a estas poblaciones.
4.3 Cuantificación de la población o área de enfoque	Estimación de la población que se planea atender en un año	Vincular las estimaciones con la definición de población objetivo y presentar las correspondientes a un año de operación
6.2 Diseño del programa	Forma en que se ejecuta u opera el programa	Describir brevemente la manera en que opera el programa y las áreas responsables en los distintos niveles administrativos (central, delegacional, etc.)



ANEXO B. DEFINICIONES DEL PROBLEMA PÚBLICO EN DOCUMENTOS OFICIALES

Documento	Descripción del Problema Central
Propuesta de Diagnóstico (2022)	Que la población derechohabiente, que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973, no obtenga la resolución de pensión en los tiempos estipulados de conformidad con la normatividad vigente
FIB 2021	Las personas trabajadoras afiliadas al IMSS y sus familiares que cumplen los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973 carecen de un ingreso que les permita solventar sus necesidades.



ANEXO C. DEFINICIONES DE POBLACIÓN OBJETIVO EN DOCUMENTOS OFICIALES

Documento	Descripción de la Población Objetivo
Propuesta de Diagnóstico (2022)	Población derechohabiente que cumple con los requisitos previstos al amparo de la Ley del Seguro Social de 1973 y que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto.
FIB 2021	Las personas trabajadoras afiliadas al IMSS y sus familiares que cumplen los requisitos previstos al amparo de la Ley de Seguro Social de 1973 (asegurados, pensionados y beneficiarios) <sup>24</sup> .

<sup>24</sup> La CPE precisó que se trata de una propuesta de actualización de la FIB 2020 para la cual no se tiene validación por la UED de la SHCP.



ANEXO D. ANÁLISIS DE LA RELEVANCIA DEL INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO PARA MEDIR EL LOGRO DEL OBJETIVO CENTRAL

Continuación de la respuesta a la pregunta 9:

iii) Para el quehacer del Pp J001 (trámite de solicitud de pensión y administración en el pago de pensiones):

Para contribuir a la cuantificación del desempeño en las dos dimensiones del Pp J001, se propone incorporar el indicador "Días hábiles promedio transcurridos entre la primera solicitud de pensión factible y el primer pago de pensión", con el siguiente del método de cálculo: (Suma del número de días hábiles transcurridos entre la presentación de la primera solicitud de pensión factible y el pago inicial de las pensiones otorgadas en el periodo t / Total de pensiones otorgadas en el periodo t ). El indicador refleja el tiempo que transcurre desde que una persona es susceptible de recibir una resolución de otorgamiento de pensión (al cumplir los requisitos previstos en la LSS73, presentar la primera solicitud y por ende considerarse "factible") y su primer pago. Además, medir la oportunidad de ambas dimensiones del actuar del Pp de manera integrada, el indicador abona a medir la propuesta del objetivo central propuesto por el equipo evaluador, por lo que se considera adecuado clasificarlo como un indicador estratégico.

Cabe señalar que el Pp J001 podría utilizar esta propuesta para diseñar indicadores de gestión por tipo de pensión que se adapten a las particularidades de cada proceso y mecanismo de atención. Por ejemplo, las pensiones por Invalidez o Incapacidad Permanente podrían tener un seguimiento que identifique el tiempo promedio desde que la persona asegurada recibe atención por parte de los médicos de Salud en el Trabajo hasta que reciben el primer pago de pensiones.

El conjunto de las métricas existentes y las propuestas en las dimensiones de trámite y pago de pensiones - sintetizadas en la siguiente Tabla-, arrojarán información relevante para que el Pp J001 identifique acciones puntuales de mejora en la calidad de la gestión ofrecida a los derechohabientes, como pudieran ser: campañas masivas de difusión para la concientización del proceso de solicitud de pensión y los requisitos indispensables para su inicio; la sistematización de la interoperabilidad en su consulta con las dependencias responsables de emitir cada documento probatorio e, inclusive, la reducción de los requisitos a solicitar al beneficiario; así como la programación presupuestaria adecuada y el uso eficiente del gasto para cada ejercicio fiscal. Con ello, se flexibiliza la carga administrativa del beneficiario, sin perder rigor documental y se contribuye a la eficiencia en el desempeño del Pp J001.

Tabla. Síntesis de indicadores existentes y propuestos por tipo y dimensión

Table with 4 columns: Tipo de indicador, Dimensión del Trámite, Dimensión del Pago, and Ambas Dimensiones. It lists indicators for 'Estratégico' and 'Gestión' types across different dimensions.



	<p>Porcentaje de nuevos pensionados que cuentan con un nivel de satisfacción "bueno" o "muy bueno" respecto del trámite de pensión <b>PROPUESTA</b></p>	<p>Días hábiles promedio transcurridos entre la defunción de un beneficiario y la cancelación de su pago de pensión <b>PROPUESTA</b></p> <p><b>1</b></p> <p>○</p> <p>Porcentaje de pensionados fallecidos que recibieron un pago después de su defunción <b>PROPUESTA</b></p> <p><b>2</b></p>	
--	---	---	--



## 14. SIGLAS

APF	Administración Pública Federal
ASF	Auditoría Superior de la Federación
ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
CENATI	Centro Nacional de Tecnologías de la Información del IMSS
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CIJUBILA	Sistema de cuentas individuales de jubilación del plan de retiro de los trabajadores
CONAC	Consejo Nacional de Armonización Contable
CONAMER	Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (antes COFEMER)
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CON SAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
CPE	Coordinación de Prestaciones Económicas
CPIP	Coordinación de Presupuesto e Información Programática adscrita a la Unidad de Operación Financiera de la Dirección de Finanzas
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CURP	Clave Única de Registro de Población
DF	Dirección de Finanzas del IMSS
DIDT	Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS
DIR	Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS
DOF	Diario Oficial de la Federación
DPES	Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales
DPS	Departamento de Pensiones Subdelegacional
DSPE	Departamento de Supervisión de Prestaciones Económicas
ECyR	Evaluación de Consistencia y Resultados
FIB	Ficha de Información Básica
FID	Fichas de Indicadores del Desempeño
FIEL	Firma Electrónica Avanzada
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
ISD	Instrumento de Seguimiento
ISeD	Índice de Seguimiento del Desempeño
ISSFAM	Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LGEFPAPF	Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal
LSS73	Ley del Seguro Social de 1973
LSS97	Ley de Seguro Social de 1997
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología de Marco Lógico
MPD	Mi Pensión Digital
NSS	Número de Seguridad Social
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIC	Órgano Interno de Control
OIT	Organización Internacional de Trabajo
OOAD	Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
PAE	Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal
PEF	Presupuesto de Egresos de la Federación
PEMEX	Petróleos Mexicanos
PIIMSS	Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



Pp	Programa Presupuestario
Pp J001	Programa Presupuestario J001 "Pensiones en curso de pago Ley 1973"
PREI	Sistema de Planeación de Recursos Institucionales
RENAPO	Registro Nacional de Población e Identidad
SCVNC	Sistema de Control de Volantes No Cobrados
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SEP	Secretaría de Educación Pública
SEMARNAT	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIAFF	Sistema Integral para la Administración Financiera Federal
SISTRAP	Sistema de Trámite de Pensiones
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos
SPES	Sistema de Pensiones
SUTERM	Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana
OOAD	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
TdR	Términos de Referencia del Pp J001
TESOFE	Tesorería de la Federación
UED	Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP
UMF	Unidad de Medicina Familiar
UR	Unidad Responsable