

# **Diagnóstico del Programa Presupuestario**

## **M002 - Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros**

## Contenido

I.	Antecedentes .....	3
a.	Contexto de la política publica.....	3
b.	Situación del problema y acciones realizadas .....	3
	Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros .....	4
	Programa de servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar .....	5
	Programa de servicios de apoyo para la adquisición de medicinas y productos farmacéuticos.....	7
	Servicios integrales de turismo .....	8
c.	Conclusiones que dejan manifiesta la necesidad de política pública.....	10
	Situación Financiera del fondo de Prestaciones Sociales y Culturales.....	10
II.	Justificación y alineación.....	12
a.	Justificación del Programa Presupuestario.....	12
b.	Alineación .....	12
III.	Identificación y descripción del problema .....	13
a.	Árbol del problema .....	13
b.	Definición del problema .....	14
IV.	Objetivos del programa .....	16
a.	Árbol de Objetivos.....	16
b.	Definición de los objetivos.....	17
V.	Cobertura y Focalización.....	17
VI.	Consideraciones para la integración de la MIR.....	18
VII.	Anexos.....	19
1.	Marco normativo de las prestaciones que otorga el Instituto.....	19
1.1.	Constitución política.....	19
2.	Matriz de Indicadores de Resultados 2016 .....	20

## I. Antecedentes

### a. Contexto de la política pública

El Instituto para la Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) un año posterior a su creación registró una población amparada de 487,742 personas entre trabajadores, pensionados y familiares, a estos otorgaba 14 prestaciones y servicios, en la actualidad el Instituto cuenta con un total de 12.8 millones de derechohabientes<sup>1</sup>, lo que equivale a 26 veces la población de su primer año, la población amparada equivale a más un 10% de la población total del país según el Censo de Población y Vivienda 2010<sup>2</sup>.

Al igual que la evolución en la población amparada, se incrementó el número de seguros, prestaciones y servicios, actualmente son 21 reconocidos por la Ley del ISSSTE.

El ISSSTE cumple con el mandato del artículo 123 de la Constitución Política en materia de seguridad social (ver Anexo 1), el mandato se resume a continuación:

- a) Cubrir accidentes, enfermedades derivadas del trabajo y no profesionales,
- b) Cubrir la maternidad, la jubilación y la invalidez
- c) En caso de accidente asegura el derecho al trabajo
- d) Proporciona asistencia médica a los familiares del trabajador
- e) Deberá establecer centros vacacionales y tiendas en beneficio de sus derechohabientes
- f) Busca proporcionar facilidades para adquirir y rentar vivienda

En la última reforma a la Ley del ISSSTE<sup>3</sup>, en el artículo 4º y 195 se establece que el Instituto atenderá las necesidades básicas del trabajador y de su familia a través de la prestación de servicios que *contribuyen al apoyo asistencial, la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo*. Asimismo, la mencionada normatividad, menciona que se establecerá un fondo con las aportaciones que realicen los trabajadores que les posibilite adquirir vivienda. Para dar cumplimiento a este mandato, el Instituto ha operado con cuatro órganos desconcentrados: TURISSSTE, que planea, norma y dirige los servicios turísticos; SUPERISSSTE, que realiza los programas y servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos; PENSIONISSSTE, que administra las cuentas individuales de los trabajadores afiliados al instituto; y FOVISSSTE, que administra y opera el Fondo para la vivienda del Instituto.

Los órganos desconcentrados cuentan con autonomía técnica y operativa.

### b. Situación del problema y acciones realizadas

En el Programa Institucional 2014-2018, el Instituto se planteó el objetivo de *Garantizar la Eficiencia y Sostenibilidad para cumplir íntegramente con los seguros, prestaciones y servicios a los derechohabientes*. Para dar cumplimiento a este objetivo el ISSSTE

---

<sup>1</sup> Sistema de Información Médico Financiera (SIMEF), 2014

<sup>2</sup> El INEGI estimó en 2010 una población de 112,336,538 en el país.

<sup>3</sup> Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2004.

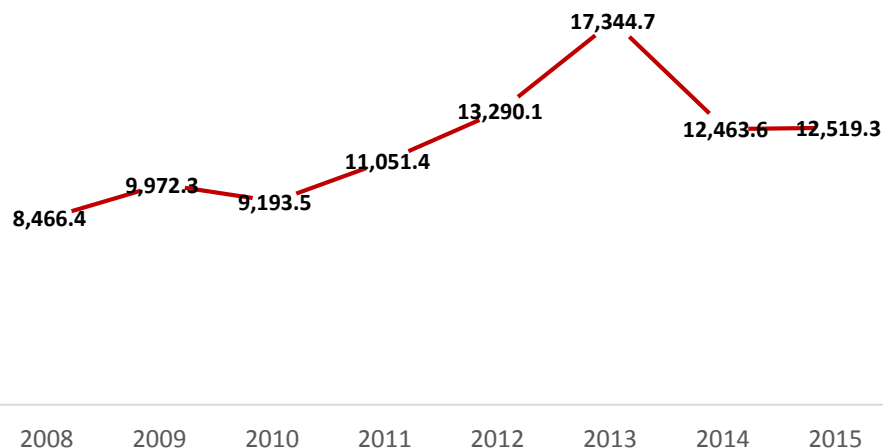
instrumenta una gestión financiera que busca mantener el equilibrio entre los ingresos y los gastos para enfrentar los retos que plantean los escenarios demográfico y epidemiológico sobre la derechohabencia en los próximos años.

Aunado a lo anterior, y en cumplimiento de la normatividad adoptada por toda la administración Pública Federal, el Instituto incorpora cambios en los procesos para incrementar la eficiencia operativa y orientarlos hacia las áreas con más oportunidades de mejora, así como a tener finanzas más sanas y que haya sostenibilidad en cada una de las dimensiones. Cada una de estas acciones repercute en el fomento a la transparencia, evaluación al desempeño y a la rendición de cuentas. En este sentido, el Instituto ha cumplido con lo dispuesto en las bases de colaboración para el cumplimiento del Programa Transversal para un Gobierno Cercano y Moderno e implementado medidas adicionales de eficiencia y sostenibilidad.

### Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros

Desde 2008, los gastos derivados por la operación de fondos y seguros han representado en promedio un 6% del presupuesto total del instituto, estos gastos se relacionan con los fondos que operan FOVISSSTE y PENSIONISSSTE. El presupuesto aprobado para el programa M002-Gastos administrativos por operación de fondos y seguros, alcanzó su punto más elevado en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2013:

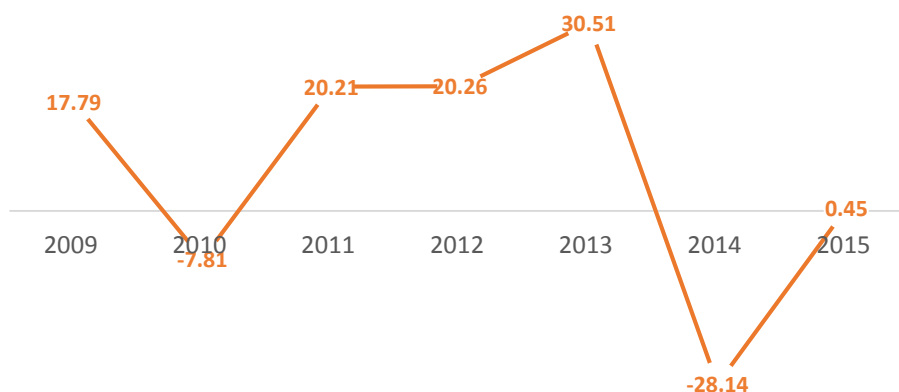
**Gráfico 1. Presupuesto destinado al programa M002 (millones de pesos constantes)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

La tasa de crecimiento del presupuesto aprobado del multicitado fondo, por otro lado, indica cierta estabilidad en el presupuesto aprobado de los años más recientes (2014 y 2015):

**Gráfico 2. Tasa de Crecimiento real M002 (2009-2015)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010

\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

## Programa de servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar

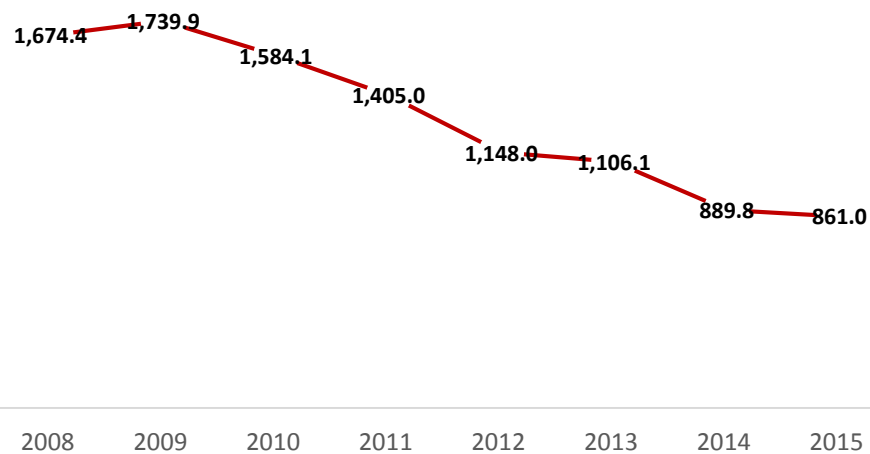
SUPERISSSTE tiene por objeto planear, normar, dirigir y realizar los programas y servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar que establece la Ley, para lo que desarrolla en beneficio de la derechohabencia y el público en general:

- La venta de productos básicos y bienes de consumo, así como de medicamentos y materiales de curación a los mejores precios posibles en relación con las condiciones vigentes en el mercado.
- La concertación y realización de programas de comercialización y acceso a bienes y productos en condiciones y precios preferentes.
- La organización de sistemas y mecanismos de crédito al consumo, aprovechando en primer lugar las capacidades financieras y operativas del Instituto.

El Órgano Desconcentrado SUPERISSSTE opera dos programas Presupuestarios relacionados con abasto, el E039 y el E040.

El presupuesto aprobado destinado al programa E039- Programa de servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar, se estima que cada año ha tiene una disminución del 8% en términos reales:

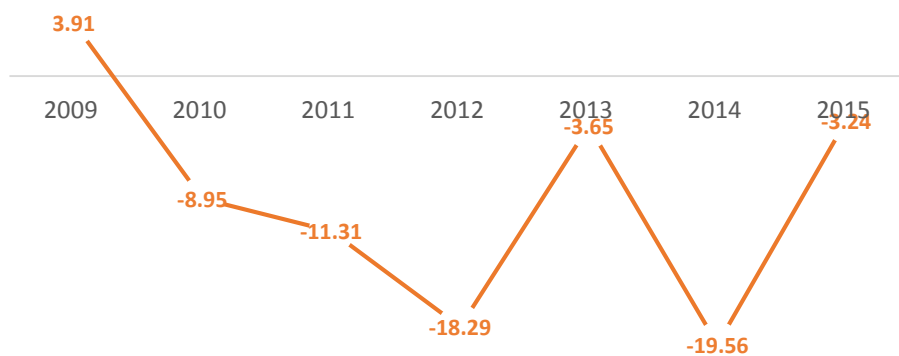
**Gráfico 3. Presupuesto destinado al programa E039 (millones de pesos constantes)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

La tasa de crecimiento del mencionado programa corrobora una disminución en el presupuesto aprobado para cada ejercicio, a excepción del periodo 2008-2009.

**Gráfico 4. Tasa de crecimiento real E039 (2009-2015)**

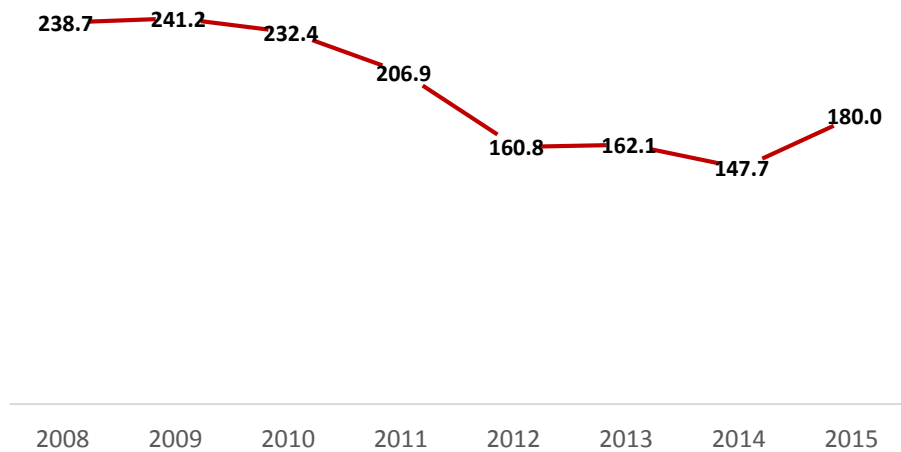


Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

## Programa de servicios de apoyo para la adquisición de medicinas y productos farmacéuticos

El programa denominado E040 - Programa de servicios de apoyo para la adquisición de medicinas y productos farmacéuticos, también operado por SUPERISSSTE, ha tenido una tendencia a la disminución desde 2008, se estima que en promedio, el presupuesto aprobado decrece en 3.5% cada año.

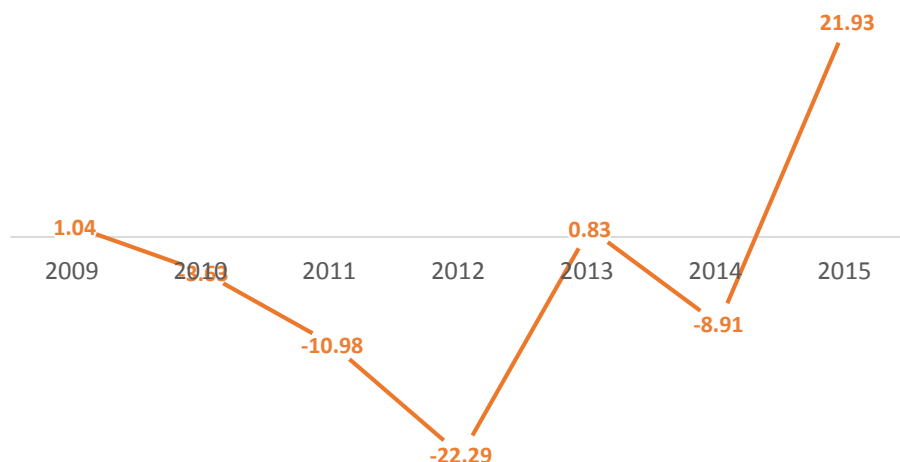
**Gráfico 5. Presupuesto destinado al programa E040 (millones de pesos constantes)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

La tasa de crecimiento del mencionado programa, muestra signos de recuperación en los últimos años, sin embargo, en el análisis de toda la serie de datos, mantiene una tendencia a la baja.

**Gráfico 6. Tasa de crecimiento real E040 (2009-2015)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

### Servicios integrales de turismo

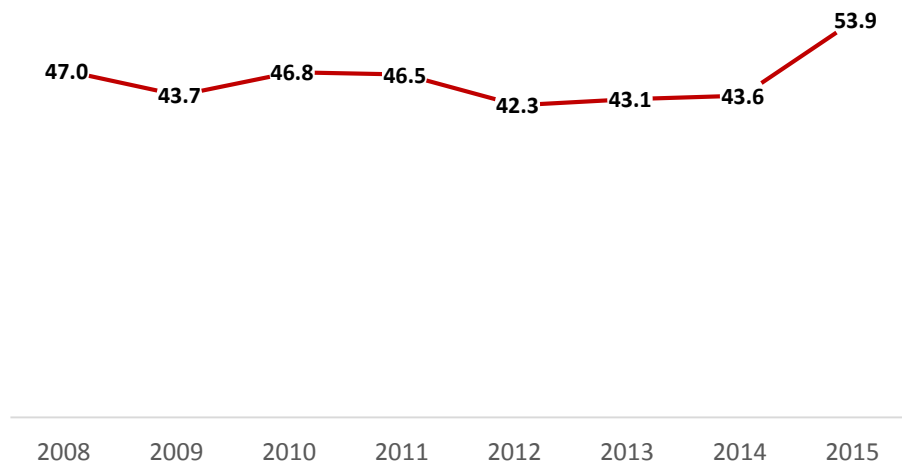
El Órgano Desconcentrado TURISSSTE es responsable de operar el Programa Presupuestario E041 - Servicios integrales de turismo. TURISSSTE en coordinación con la Secretaría de Turismo y los Estados de la República, lleva a cabo estrategias de reactivación del turismo en el país. En 2014 se logró por primera vez la alianza de los tres niveles de gobierno y se fortaleció la participación de los diversos prestadores de servicios turísticos denominados Aliados Estratégicos.

Para fomentar el Turismo Social, el Instituto creó un programa de crédito turístico que en 2014 tuvo un financiamiento de 150 millones de pesos. El programa facilitó la entrega de 7 mil créditos turísticos a los derechohabientes en toda la república. Los montos de crédito se encuentran entre los 13 mil y 24 mil pesos y dependen de la antigüedad del trabajador.

El presupuesto aprobado destinado al programa E041, tuvo una moderada tendencia al alza, se estima que cada año desde 2008 creció en promedio 1.5% su presupuesto:



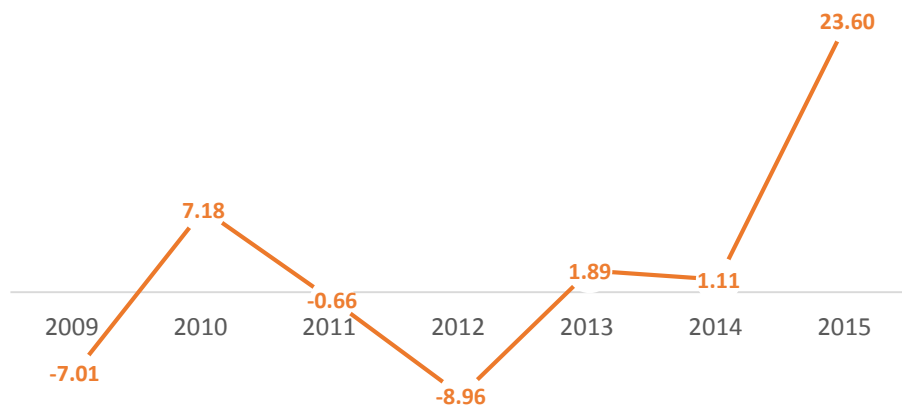
**Gráfico 7. Presupuesto destinado al programa e041 (millones de pesos constantes)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

La tasa de crecimiento del mismo programa indica que a partir de 2013 se ha incrementado el presupuesto del programa operado por TURISSSTE.

**Gráfico 8. Tasa de Crecimiento real E041 (2009-2015)**



Fuente: Elaboración propia con datos de los PEF 2008-2010  
\* Se deflactó con el Índice Implícito del PIB 2015=100

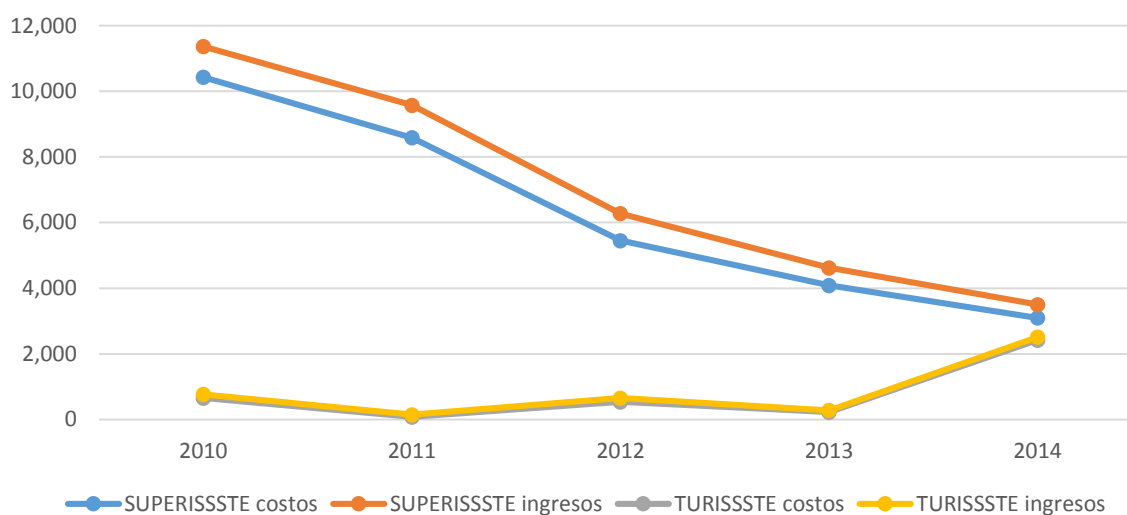
### c. Conclusiones que dejan manifiesta la necesidad de política pública

#### Situación Financiera del fondo de Prestaciones Sociales y Culturales

En lo que a la situación financiera respecta, el fondo de Prestaciones Sociales y Culturales en 2014 recibió ingresos por 3,679 millones de pesos (mdp), los cuales resultaron insuficientes para cubrir el monto de gastos que ascendió a 5,867 mdp. El déficit anterior incluso se mantuvo una vez aplicadas las transferencias del gobierno federal (por un monto de 1,564 mdp). La razón del déficit fue explicada por las operaciones del Órgano Desconcentrado SUPERISSSTE<sup>4</sup> el cual tuvo ventas en 2014 por 3,502 mdp, y que comparadas con las del año inmediato anterior decreció en 24%. Este comportamiento derivó en que el ISSSTE cambiará la estrategia comercial de SUPERISSSTE al identificar aquellas tiendas que no estaban en condiciones de seguir operando.

El comportamiento de los ingresos y los gastos de TURISSSTE y SUPERISSSTE ha tenido el siguiente comportamiento desde 2008:

**Gráfico 9. Estado de Actividades de los Servicios Sociales y Culturales, segmento SUPERISSSTE y TURISSSTE (millones de pesos corrientes)**



Fuente: IFA del periodo 2010-2013 y Estado de Actividades por fondo al 31 de diciembre de 2014.

Notas: Los ingresos de SUPERISSSTE se encuentran en el concepto "Venta de bienes de SUPERISSSTE"

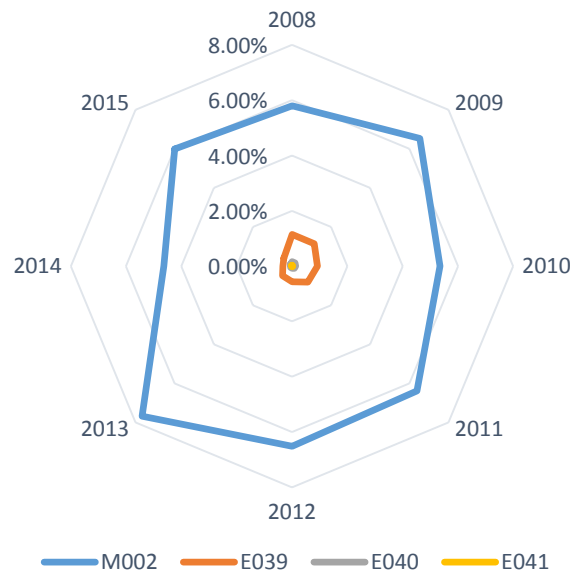
Los ingresos por los servicios que otorga TURISSSTE se contabilizan en el concepto "Ingresos por servicios turísticos (neto)"

En la gráfica anterior se distingue una clara tendencia a disminución de las ventas de SUPERISSSTE y un margen de ingresos apenas superior a los gastos. En el caso de las ventas de TURISSSTE, se mantiene una tendencia estable, con excepción de 2014 con ingresos iguales a gastos.

<sup>4</sup> Dirección de Finanzas, 2014.

Referente al peso que tienen los actuales programas sobre el presupuesto total del Instituto, se estima que solo el M002 rebasa el 5%. El resto en promedio no representa más del 1% de los presupuestos aprobados para cada año.

**Gráfico 10. Presupuesto de los programas que se fusionan respecto al total del ISSSTE (2008-2015)**



Fuente: elaboración propia con datos de los PEF 2008-2015

## II. Justificación y alineación

### a. Justificación del Programa Presupuestario

La fusión de estos cuatro programas en el Pp M002 Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros, facilitaría el seguimiento a los gastos administrativos por la operación de dichos organismos desconcentrados del ISSSTE y diversas áreas prestadoras de servicios.

Aunque la proporción presupuestal es baja dentro del presupuesto total del Instituto, es importante optimizar el ejercicio de los recursos y reforzar la rentabilidad social de estos dos órganos desconcentrados (SUPERISSSTE y TURISSSTE) para que cumplan con su objetivo en beneficio de sus derechohabientes.

### b. Alineación

Alineación del Programa Presupuestario Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros (M002)

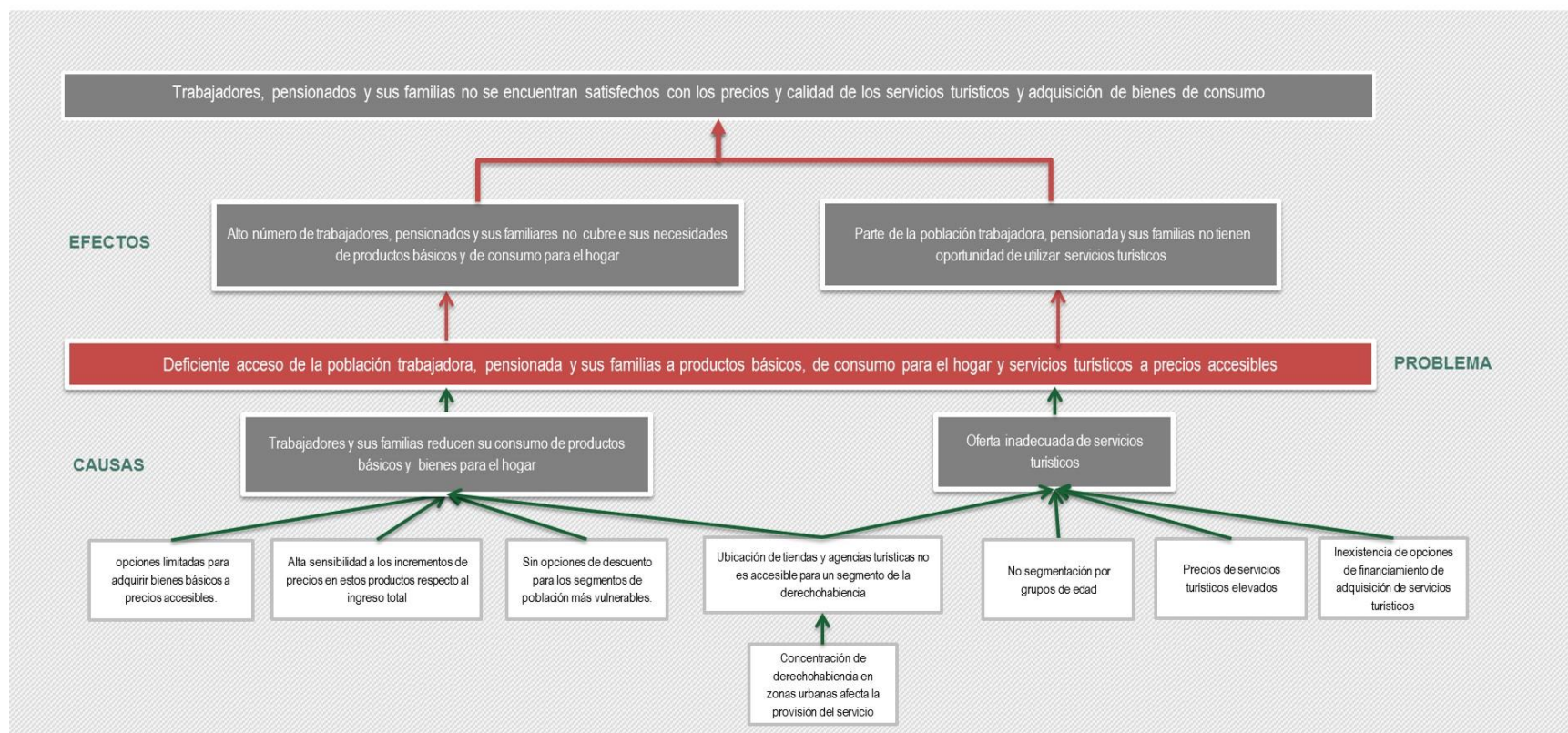
**Tabla 1. Alineación del programa nuevo**

<b>Meta Nacional</b>	II. México Incluyente
<b>Objetivo de la Meta Nacional</b>	En nuevo programa M002 no se encuentra alineado a Metas Nacionales.
<b>Programa Sectorial</b>	Programa Sectorial: Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018;
<b>Objetivo del Programa Sectorial</b>	Objetivo 4. Mejorar la gestión pública gubernamental en la APF
<b>Estrategia del Objetivo del Programa Sectorial</b>	Estrategia 4.1. Transformar los procesos de dependencias y entidades;
<b>Línea de acción de la Estrategia del Programa Sectorial</b>	Línea de acción 4.1.3 Estandarizar procesos con fines similares para homologar su operación y garantizar la calidad de sus resultados.
<b>Indicador(es) asociados al Objetivo del Programa Sectorial</b>	Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de las dependencias y entidades de la APF

### III. Identificación y descripción del problema

#### a. Árbol del problema

ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA  
(ÁRBOL DE PROBLEMAS)  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO M-002  
GASTOS ADMINISTRATIVOS POR OPERACIÓN DE FONDOS Y SEGUROS



## b. Definición del problema

De acuerdo a lo expuesto en la primera sección de este documento, no sólo por cumplir con la estrategia transversal de Gobierno Cercano y Moderno que mandata el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, sino también por la identificación de importantes áreas de oportunidad en materia de eficiencia operativa y presupuestal que se traduzca en la optimización de la entrega de servicios.

En este sentido, el insuficiente acceso se explica por una relación entre la reducción del consumo de bienes de consumo básico que puede originarse en la sensibilidad que existe a la variación de los precios de estos productos y la ausencia de políticas de precios dirigidas grupos vulnerables (por ejemplo los adultos mayores), así como una oferta de servicios turísticos que puede no ser asequible a los derechohabientes por la ausencia de mecanismos comerciales que eliminen la necesidad de acudir a las agencias turísticas cuya ubicación no es accesible para todas las regiones en donde existe derechohabientes. Ante esto y derivado de la revisión de los Pp a cargo del Instituto, se propuso la fusión de los programas presupuestarios administrados por los Organismos Desconcentrados en el nuevo programa M002 - Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros. Como se menciona en el párrafo anterior la optimización de los recursos en la calidad de los servicios y por ende, en la satisfacción del derechohabiente.

De acuerdo con las proyecciones financieras para los próximos años, estimadas conforme al comportamiento de años anteriores, se visualiza que los ingresos seguirán siendo insuficientes para cubrir los gastos del Fondo de Prestaciones Sociales y Culturales. Adicional a lo anterior, se estima que para cubrir los gastos de dicho Fondo, asumiendo que siga la tendencia actual y no considerando a TURISSSTE y a SUPERISSSTE en la ecuación, se necesitaría elevar las cuotas y aportaciones al 2.69% del salario del trabajador.

**Tabla 2. Proyecciones financieras de los Servicios Sociales y Culturales**

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Ingresos</b>					
<b>Cuotas y aportaciones</b>	<b>3,839</b>	<b>3,942</b>	<b>4,032</b>	<b>4,133</b>	<b>4,219</b>
Cuotas	1,574	1,616	1,653	1,694	1,730
Aportaciones	2,265	2,326	2,379	2,439	2,489
<b>Otros ingresos</b>	<b>7,112</b>	<b>6,603</b>	<b>6,220</b>	<b>5,967</b>	<b>5,781</b>
Intereses sobre inversión en valores	4	4	4	4	4
Otros ingresos	1,798	1,846	1,889	1,936	1,976
Prestación de servicios	57	58	59	61	62
Venta de bienes de SuperISSSTE	2,677	2,049	1,561	1,192	907
Ingresos por servicios turísticos (neto)	2,577	2,646	2,707	2,774	2,832

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Total de ingresos</b>	<b>10,951</b>	<b>10,545</b>	<b>10,253</b>	<b>10,100</b>	<b>9,999</b>
<b>Gastos</b>					
<b>Gasto corriente</b>	<b>6,295</b>	<b>6,465</b>	<b>6,613</b>	<b>6,778</b>	<b>6,919</b>
Servicios de personal	4,349	4,466	4,569	4,682	4,780
Materiales y suministros	209	215	220	225	230
Servicios generales	1,737	1,784	1,825	1,870	1,909
<b>Otros gastos</b>	<b>2,173</b>	<b>2,232</b>	<b>2,283</b>	<b>2,340</b>	<b>2,389</b>
Depreciaciones	69	70	72	74	75
Otros gastos	2,105	2,162	2,211	2,266	2,313
Costo de venta de SuperISSSTE	2,346	1,779	1,343	1,016	766
Costo de venta de TURISSSTE	2,484	2,551	<b>2,610</b>	2,675	2,730
<b>Total de gastos</b>	<b>13,299</b>	<b>13,027</b>	<b>12,849</b>	<b>12,809</b>	<b>12,803</b>
<b>Ingresos menos gastos</b>	<b>-2,348</b>	<b>-2,482</b>	<b>-2,597</b>	<b>-2,709</b>	<b>-2,804</b>

Fuente: Dirección de Finanzas ISSSTE, 2014.

En la identificación de aspectos susceptibles a mejorarse en términos de eficiencia y sostenibilidad se hace énfasis en la reducción de los gastos operativos y la mejora en la atención al derechohabiente.

Los programas que intervienen en la fusión de este programa son los siguientes:

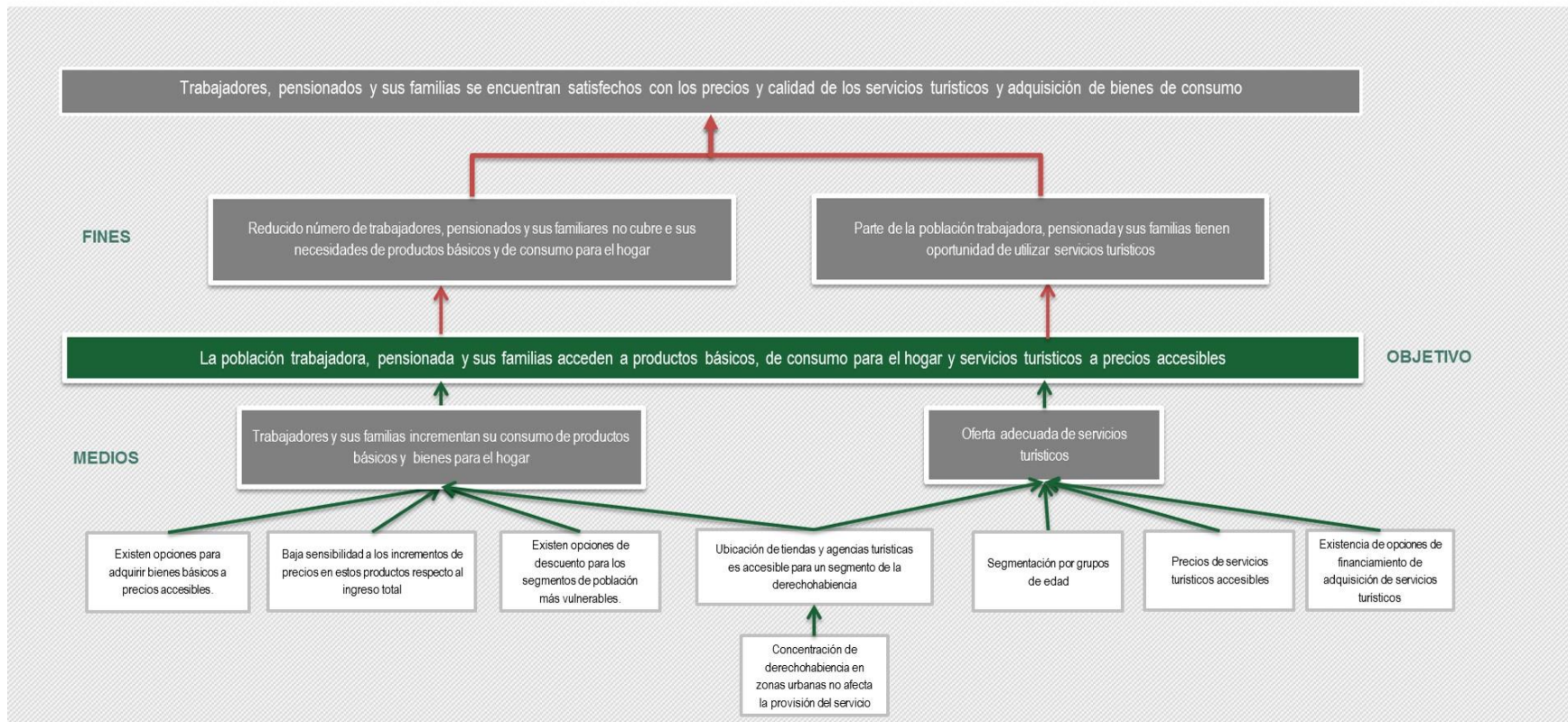
- **E039** Programas y Servicios de Apoyo para la Adquisición de Productos Básicos y de Consumo para el Hogar, a cargo del SUPERISSSTE.
- **E040** Programas y Servicios de Apoyo para la Adquisición de Medicinas y Productos Farmacéuticos, a cargo del SUPERISSSTE.
- **E041** Servicios Integrales de Turismo, que se encarga de la administración del flujo de efectivo por los derechos que el Instituto cobra por la venta de los servicios turísticos de TURISSSTE.
- **M002** Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros.

Con esta fusión se espera reducir la presión financiera sobre el Fondo de Seguros de Prestaciones Sociales y Culturales a la vez que la derechohabencia mejora su percepción.

## IV. Objetivos del programa

### a. Árbol de Objetivos

ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA  
(ÁRBOL DE OBJETIVOS)  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO M-002  
GASTOS ADMINISTRATIVOS POR OPERACIÓN DE FONDOS Y SEGUROS





## b. Definición de los objetivos

El propósito del Programa Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros es que los trabajadores, pensionados y sus familiares adquieran productos básicos, de consumo para el hogar, medicamentos y servicios turísticos de calidad.

Para su cumplimiento, se establecen los siguientes objetivos:

**Tabla 3. Objetivos específicos**

<b>1</b>	Ofertar a la población productos básicos y de consumo
<b>2</b>	Ofertar a la población servicios turísticos de calidad
<b>3</b>	Eficiencia presupuestal de los Organismos desconcentrados

## V. Cobertura y Focalización

Aún no se cuentan con elementos sólidos para proponer la caracterización y, por lo tanto, la cuantificación de la población potencial y objetivo. Esta complicación surge porque el Programa M002- Programa Gastos Administrativos por Operación de Fondos y Seguros es un programa que agrupa programas de carácter administrativo y programas que entregan servicios.

Un primer indicio es que podría ser dirigido a áreas de enfoque, no a población beneficiaria, si se modifica la orientación hacia la eficiencia administrativa. Otra dimensión de análisis podría ser por las regiones beneficiarias con una metodología de área de influencia, pero se requiere de un análisis técnicamente más riguroso. Por lo anterior, esta sección será definida posteriormente.

## VI. Consideraciones para la integración de la MIR

Para la integración de la MIR 2016 se consideraron las similitudes entre los programas que operan los órganos desconcentrados, lo anterior para definir en consenso forma en la que se daría seguimiento.

De esta manera, los dos programas que con anterioridad eran operador por SUPERISSSTE y TURISSSTE se fusionan en un componente de oferta de productos.

En el componente tres, se incluyen los gastos administrativos de los cuatro órganos desconcentrados y existe una coordinación para su reporte periódico entre los involucrados, mismo que forma parte de los compromisos de colaboración del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno.

La versión completa de la Matriz de Indicadores de Resultados puede consultarse en el Anexo 2.

## VII. Anexos

### 1. Marco normativo de las prestaciones que otorga el Instituto

#### 1.1. Constitución política

Artículo 123, sección “B”, fracción XI:

- a) Cubrirá los accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y maternidad; y la jubilación, la invalidez, vejez y muerte.
- b) En caso de accidente o enfermedad, se conservará el derecho al trabajo por el tiempo que determine la ley.
- c) Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un mes de descanso antes de la fecha fijada aproximadamente para el parto y de otros dos después del mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el período de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos. Además, disfrutarán de asistencia médica y obstétrica, de medicinas, de ayudas para la lactancia y del servicio de guarderías infantiles.
- d) Los familiares de los trabajadores tendrán derecho a asistencia médica y medicinas, en los casos y en la proporción que determine la ley.
- e) Se establecerán centros para vacaciones y para recuperación, así como tiendas económicas para beneficio de los trabajadores y sus familiares.
- f) Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además, el Estado mediante las aportaciones que haga, establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos.
- g) Las aportaciones que se hagan a dicho fondo serán enteradas al organismo encargado de la seguridad social regulándose en su Ley y en las que corresponda, la forma y el procedimiento conforme a los cuales se administrará el citado fondo y se otorgarán y adjudicarán los créditos respectivos.

## 2. Matriz de Indicadores de Resultados 2016

	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	Contribuir a mejorar la gestión pública gubernamental en la APF mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos del trabajador y actividades enfocadas a la mejora de la eficiencia institucional.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de las dependencias y entidades de la APF.	Encuestas de satisfacción	Los derechohabientes satisfacen sus necesidades de bienes de consumo básico y servicios turísticos
<b>PROPÓSITO</b>	Los trabajadores, pensionados y sus familias adquieren productos básicos y de consumo para el hogar y servicios turísticos de calidad.	Promedio de productos adquiridos por ticket's Porcentaje de satisfacción con servicios turísticos otorgados	Registros de tickets Encuestas de satisfacción aplicadas	La inflación se mantiene controlada

	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTE	Oferta de productos básicos y de consumo para el hogar	Tasa de variación de los Productos por tipo y tamaño básicos y de consumo para el hogar (SKU's) ofertados en tiendas	Registros administrativos	La derechohabencia aprovecha la oferta de productos en tiendas y farmacias
	Servicios turísticos de calidad ofertados	Incremento de servicios turísticos	Registros administrativos	La derechohabencia aprovecha los servicios turísticos
	Eficiencia presupuestal de Organismos Desconcentrados del ISSSTE realizadas	Cociente del gasto de operación administrativo	Registros administrativos	El presupuesto aprobado de los Organismos desconcentrados se mantiene



ACTIVIDADES

1.1. Negociación de productos básicos y de consumo para el hogar realizadas con proveedores	Porcentaje de productos en tiendas logradas en la negociación con proveedores	Registro de ofertas obtenidas	Los proveedores se apegan a lo pactado en las negociaciones
1.2. Elaboración de campañas publicitarias para Tiendas	Porcentaje de campañas publicitarias realizadas	Folletos aplicado en las campañas publicitarias	Los proveedores mantienen una producción constante que permite reabastecer los inventarios
1.3. Atención a pensionados y jubilados en Tiendas	Promedio de Jubilados y Pensionados atendidos por Unidad de Venta	Cálculo de indicador mediante datos consultados en Reportes Ejecutivos	Los pensionados y jubilados acuden a las tiendas
1.4. Reducción de la Huella Comercial	Porcentaje de reducción de la Huella Comercial	Registro de Unidades de Venta en Operación	Los inventarios son atractivos al consumidor
1.5. Variación de Transferencias realizadas por ISSSTE a SuperISSSTE	Porcentaje de variación de transferencias realizadas por ISSSTE a SuperISSSTE	Cálculo de indicador mediante cifras informadas por la Subdirección de Administración	Las transferencias son pagadas
2.1. Formalización de convenios con dependencias y prestadores de servicios turísticos	Porcentaje de convenios formalizados	Porcentaje de convenios formalizados	Los prestadores de servicios turísticos se apegan a los convenios firmados
2.2. Realización de acciones de promoción de destinos turísticos	Porcentaje de acciones de difusión turística	Porcentaje de acciones de difusión turística	Las acciones de difusión alcanzan a los trabajadores, pensionados y sus familias.
2.3. Establecimiento de módulos informativos	Porcentaje de módulos informativos instalados	Establecimiento de módulos informativos	Los usuarios utilizan los módulos informativos dispuestos
2.4. Acciones de cobranza	Porcentaje de acciones de cobranza en el periodo	Acciones de cobranza	Las acciones de cobranza se llevan a cabo en tiempo y forma para su pago
3.1. Avance presupuestal ejercido	Porcentaje del presupuesto ejercido	Porcentaje del presupuesto ejercido	La Secretaría de Hacienda y Crédito Público aprueba los recursos de los Organismos Desconcentrados en tiempo