

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios

Auditoría de Desempeño: 2024-1-19GYN-07-0168-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 168

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en los servicios deportivos, culturales, turísticos y funerarios.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2024 y se utilizó el periodo 2021-2023 como referencia. El alcance temático comprendió los resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), con la ejecución del Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, en términos del otorgamiento de servicios de fomento deportivo, culturales, turísticos, funerarios y sociales; la contribución en la prestación de los servicios con calidad a los derechohabientes; la evaluación del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño; la economía en el ejercicio del presupuesto aprobado, y la revisión del control interno.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Antecedentes

El artículo 123, segundo párrafo, apartado B, fracción XI, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos mandata que “El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: [...] B. Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores: [...] XI. La seguridad social [...]”.

En el artículo 5 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se indica que “La administración de los seguros, prestaciones y servicios establecidos en el presente ordenamiento, así como la del Fondo de la Vivienda, del PENSIONISSSTE, de sus delegaciones y de sus demás órganos desconcentrados, estarán a cargo del organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con domicilio en la Ciudad de México, Distrito Federal, que tiene como objeto contribuir al bienestar de los Trabajadores, Pensionados y Familiares Derechohabientes, en los términos, condiciones y modalidades previstos en esta Ley”.

El artículo 196, fracciones II y III, de la misma ley señala que “Para los efectos del artículo anterior, el Instituto, de acuerdo con las posibilidades financieras del Fondo de servicios sociales y culturales, proporcionará a precios módicos los servicios sociales siguientes: [...] II. Servicios turísticos; III. Servicios funerarios”, y el artículo 198, fracciones I y IV, que “Para los fines antes enunciados, el Instituto, de acuerdo con las posibilidades financieras del Fondo de servicios sociales y culturales, ofrecerá los siguientes servicios: I. Programas culturales; [...] IV. Programas de fomento deportivo”.

En el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se indicó que los servicios turísticos, funerarios y deportivos se instauraron para garantizar el bienestar económico de los trabajadores y sus familias, así como su acceso a derechos sociales y culturales; sin embargo, se caracterizan por tener bajos niveles de disponibilidad, de accesibilidad a la información y de cobertura de la población.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado registró el ejercicio de 293,499.6 miles de pesos en la Cuenta Pública 2024 para ejecutar el programa presupuestario E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”,¹ destinados a proporcionar servicios de fomento deportivo, culturales, turísticos, funerarios y sociales a la población derechohabiente, a fin de contribuir a su otorgamiento con calidad.

Resultados

1. Difusión y otorgamiento de servicios de fomento deportivo

a) Difusión de los servicios de fomento deportivo

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que los servicios de fomento deportivo son dirigidos a sectores específicos de la población derechohabiente, conforme a la normativa aplicable, para contribuir a la conservación y mejoramiento de la salud. Asimismo, remitió el documento “Anexo G1

¹ El programa presupuestario E046 fue operado por el instituto, a partir del ejercicio fiscal 2020, con el objetivo de Propósito “Los derechohabientes reciben servicios sociales y culturales a los que tienen derecho”.

Catálogo de Servicios SSSyC 2024”, mediante el que informó que dispuso de 87 tipos de servicios de fomento deportivo que se clasificaron en 4 programas, para otorgar con el Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, como se detalla en el cuadro siguiente:

CATÁLOGO DE PROGRAMAS Y DE SERVICIOS DE FOMENTO DEPORTIVO, 2024

Programa/servicio		
I. Formación y práctica deportiva		
1. Cuadrangulares atletismo	20. Escuelas técnico-deportivas de natación	39. Ligas permanentes fútbol soccer
2. Cuadrangulares básquetbol	21. Escuelas técnico-deportivas de pesas	40. Ligas permanentes sóftbol
3. Cuadrangulares béisbol	22. Escuelas técnico-deportivas de pilates	41. Ligas permanentes vóleybol
4. Cuadrangulares fútbol soccer	23. Escuelas técnico-deportivas de sóftbol	42. Partidos amistosos atletismo
5. Cuadrangulares sóftbol	24. Escuelas técnico-deportivas de Taekwondo	43. Partidos amistosos básquetbol
6. Cuadrangulares vóleybol	25. Escuelas técnico-deportivas de taichi	44. Partidos amistosos béisbol
7. Escuelas técnico-deportivas de ajedrez	26. Escuelas técnico-deportivas de tenis de mesa	45. Partidos amistosos fútbol soccer
8. Escuelas técnico-deportivas de atletismo	27. Escuelas técnico-deportivas de vóleybol	46. Partidos amistosos sóftbol
9. Escuelas técnico-deportivas de básquetbol	28. Escuelas técnico-deportivas de yoga	47. Partidos amistosos vóleybol
10. Escuelas técnico-deportivas de béisbol	29. Eventos deportivos estatales para trabajadores de ajedrez	48. Rodada ciclista
11. Escuelas técnico-deportivas de box	30. Eventos deportivos estatales para trabajadores de atletismo	49. Selectivo estatal DEPORTISSSTE
12. Escuelas técnico-deportivas de cáchibol	31. Eventos deportivos estatales para trabajadores de básquetbol	50. Torneo atletismo
13. Escuelas técnico-deportivas de defensa personal	32. Eventos deportivos estatales para trabajadores de béisbol	51. Torneo básquetbol
14. Escuelas técnico-deportivas de deporte adaptado	33. Eventos deportivos estatales para trabajadores de fútbol soccer	52. Torneo béisbol
15. Escuelas técnico-deportivas de fútbol soccer	34. Eventos deportivos estatales para trabajadores de vóleybol	53. Torneo de boliche
16. Escuelas técnico-deportivas de gimnasia	35. Ligas permanentes atletismo	54. Torneo fútbol soccer
17. Escuelas técnico-deportivas de hapkido	36. Ligas permanentes básquetbol	55. Torneo sóftbol
18. Escuelas técnico-deportivas de karate	37. Ligas permanentes béisbol	56. Torneo vóleybol
19. Escuelas técnico-deportivas de Lima Lama	38. Ligas permanentes de cáchibol	
II. Cultura física		
57. Acondicionamiento físico	63. Activación física aerobics	69. Actividades recreativas
58. Activación física gimnasia gerontológica	64. Activación física dance fit	70. Estimulación cognitiva
59. Activación física laboral (pausas activas laborales)	65. Activación física gimnasia reductiva	71. Gimnasia gerontológica y cerebral
60. Activación física zumba	66. Activación física gimnasia rítmica	72. Gimnasia lenta
61. Pláticas, conferencias y foros de deporte y salud	67. Activación física para jubilados y pensionados	73. Rehabilitación de columna
62. Exhibiciones deportivas	68. Activación física ritmos latinos	
III. Escultismo y recreación		
74. Actividades semanales manada	78. Campamentos manada	82. Reuniones escultistas coordinadores
75. Actividades semanales Rovers	79. Campamentos tropa	83. Reuniones escultistas guías
76. Actividades semanales tropa	80. Excursiones	84. Reuniones escultistas subguías
77. Campamentos clan	81. Programa recreativo vacacional	
IV. Educación física		
85. Clases de Educación Física	86. Estimulación Temprana	87. Matrogimnasia

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En ese año, 56 (64.4%) servicios de fomento deportivo se incluyeron en el programa de Formación y práctica deportiva; 17 (19.5%), en el de Cultura física; 11 (12.6%), en el de Escultismo y recreación, y 3 (3.5%), en el de Educación física.

Para realizar la difusión de los servicios de fomento deportivo en 2024, el instituto remitió evidencia de convocatorias, trípticos, correos electrónicos, carteles y notificaciones en redes sociales sobre la promoción de servicios en 22 de las 35 oficinas de representación del ISSSTE, y no demostró la divulgación de todos los servicios que dispuso en ese año.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE elaboró un cronograma con 14 actividades para 2025 y 2026, que fue firmado por los Titulares de las jefaturas de Servicios Sociales y Recreativos; de Servicios Turísticos; de Servicios Culturales y de Servicios de Fomento Deportivo, y por la Titular de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales, como se detalla a continuación:

ACTIVIDADES PARA DIFUNDIR LOS SERVICIOS DEPORTIVOS,
CULTURALES, TURÍSTICOS Y SOCIALES, 2025 Y 2026

Actividad	Fecha de instrumentación
1. Solicitud vía correo electrónico a la Subdirección de Tecnología de la Información, para el cambio de dominio a Servicios Turísticos.	08/01/2025
2. Solicitud formalizada mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/006/2025, dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información.	13/01/2025
3. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Jefatura de Servicios Turísticos y para que la Subdirección de Tecnología de la Información presentara la propuesta del micrositio.	08/05/2025
4. La Subdirección de Tecnología de la Información emitió el oficio número DAyF/STI/SC/359/2025, con el que remitió la URL, el usuario y contraseña de acceso al micrositio de pruebas para que la Jefatura de Servicios Turísticos pudiera realizar las observaciones y solicitar los cambios necesarios.	19/05/2025
5. La Jefatura de Servicios Turísticos emitió el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/0435/2025, mediante el que se especificaron los cambios y las observaciones requeridos.	16/07/2025
6. La Jefatura de Servicios Turísticos se encuentra en espera de la habilitación del micrositio para su administración, subir el contenido e iniciar su uso.	28/08/2025
7. Solicitud mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/651/2025 a la Subdirección de Tecnología de la Información para instalar mesas de trabajo para la creación del proyecto que tiene como objetivo incluir en la información de servicios de la página electrónica institucional la información de los servicios deportivos, culturales y sociales.	28/08/2025
8. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales y la Subdirección de Tecnología de la Información para la incorporación del sitio denominado micrositio, página electrónica institucional.	Octubre 2025
9. Elaboración de información con el objetivo de difundir los servicios, conforme a las especificaciones señaladas por el área de Tecnología de la Información.	Noviembre 2025
10. Entrega de información a la Subdirección de Tecnología de Información.	30/11/2025
11. Periodo de mantenimiento de sistemas.	15 al 31/12/2025
12. Entrega del primer modelo en ambiente de pruebas.	16/02/2026
13. Periodo de pruebas.	16/02/2025 al 15/03/2025
14. Terminación del modelo de promoción de los servicios en la página electrónica institucional.	Propuesta para abril 2026

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

El instituto proporcionó la documentación del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades que se realizaron en 2025, a fin de disponer de un micrositio en su página electrónica institucional para la difusión de los servicios.

Adicionalmente, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio fiscal 2026, el ISSSTE demostró que los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió el objetivo de Actividad “Difundir los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Acciones de difusión y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales.	Mide las acciones de difusión de los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos realizadas por las oficinas de representación estatal y regional del ISSSTE.	(Número de acciones de difusión realizadas / número de acciones de difusión programadas) x 100	10	10	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó el diseño de un Cronograma de Actividades para 2025 y 2026, así como la evidencia documental del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades definidas para disponer de un micrositio en su página electrónica institucional con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales; además que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Actividad “Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales” con la meta del 100.0%, lo que significa realizar 10 acciones de difusión, a cargo de las Oficinas de Representación Estatal y Regional y de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con lo que se solventa lo observado.

b) Otorgamiento de servicios de fomento deportivo

Para 2024, el ISSSTE definió el indicador de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” en la MIR del Pp E046, con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 110,369 servicios sociales (deportivos, culturales, turísticos y funerarios),

sin especificar la programación de los servicios de fomento deportivo que serían proporcionados a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales” y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Componente “Servicios deportivos a personas derechohabientes del ISSSTE otorgados” y, para evaluarlo, estableció los dos indicadores que se detallan a continuación:

INDICADORES DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Eventos, servicios y porcentajes)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de eventos deportivos nacionales y regionales realizados.	Mide el total de eventos deportivos nacionales y regionales realizados.	(Número de eventos deportivos nacionales y regionales realizados / número de eventos deportivos nacionales y regionales programados) x 100	6	6	100.0
Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios deportivos a personas derechohabientes.	Mide el porcentaje de servicios deportivos otorgados.	(Número de servicios deportivos brindados a personas derechohabientes en el periodo t / número total de servicios deportivos programados a brindar a personas derechohabientes) x 100	57,668	57,668	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2026, definió, en la MIR del Pp E071, los indicadores de Componente “Porcentaje de eventos deportivos nacionales y regionales realizados” con la meta del 100.0%, lo que representa realizar 6 eventos deportivos, y “Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios deportivos a personas derechohabientes” con la meta del 100.0%, lo que significa otorgar de 57,668 servicios, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el instituto proporcionó 31,466 servicios de fomento deportivo, como se detalla a en el cuadro siguiente:

SERVICIOS DE FOMENTO DEPORTIVO OTORGADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA Y TIPO DE PROGRAMA, 2024
(Servicios)

Entidad federativa	Programa				Total
	I. Formación y práctica deportiva	II. Cultura física	III. Escultismo y recreación	IV. Educación física	
1. Aguascalientes	1	409	2	847	1,259
2. Baja California	130	143	1	312	586
3. Baja California Sur	419	0	0	0	419
4. Campeche	48	516	75	676	1,315
5. Chiapas	240	486	0	0	726
6. Chihuahua	466	55	0	0	521
7. Ciudad de México	1,728	5,050	99	2,256	9,133
8. Coahuila	70	237	2	0	309
9. Colima	93	99	86	142	420
10. Durango	475	137	1	113	726
11. Estado de México	583	737	156	95	1,571
12. Guanajuato	144	296	0	0	440
13. Guerrero	180	364	8	10	562
14. Hidalgo	635	120	1	0	756
15. Jalisco	189	78	128	204	599
16. Michoacán	463	969	1	724	2,157
17. Morelos	241	1,055	45	672	2,013
18. Nayarit	61	26	1	271	359
19. Nuevo León	289	72	1	17	379
20. Oaxaca	371	0	0	0	371
21. Puebla	0	215	62	397	674
22. Querétaro	108	138	0	20	266
23. Quintana Roo	213	83	1	2	299
24. San Luis Potosí	80	325	19	241	665
25. Sinaloa	201	148	0	1,196	1,545
26. Sonora	71	5	0	0	76
27. Tabasco	91	458	1	13	563
28. Tamaulipas	0	7	0	32	39
29. Tlaxcala	240	11	2	0	253
30. Veracruz	236	435	1	70	742
31. Yucatán	2	630	20	0	652
32. Zacatecas	337	311	0	423	1,071
Total	8,405	13,615	713	8,733	31,466

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

De los 31,466 servicios de fomento deportivo otorgados, 13,615 (43.3%) correspondieron al programa de Cultura física; 8,733 (27.7%), al de Educación física; 8,405 (26.7%), al de Formación y práctica deportiva, y 713 (2.3%), al de Escultismo y recreación.

2. Difusión y otorgamiento de servicios culturales

a) Difusión de los servicios culturales

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que los servicios culturales se dirigen a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del trabajador. Asimismo, remitió el documento “Anexo G1 Catálogo de Servicios SSSyC 2024”, mediante el que informó que dispuso de 23 tipos de servicios culturales que se clasificaron en 4 programas, para otorgar con el Programa

presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, como se detalla en el cuadro siguiente:

CATÁLOGO DE PROGRAMAS Y SERVICIOS CULTURALES, 2024		
Programa/servicio		
I. Cultura al paso		
1. Talleres de expresión escrita	3. Proyectos de colaboración de creación con la derechohabiente (teatro, baile, música, artes visuales)	5. Lectura al paso (actividades de fomento a la lectura: narradores orales, cuentacuentos, etc.)
2. Exposiciones	4. Conferencias y charlas de prevención	6. Círculos de lectura.
II. SONREISSSTE		
7. Teatro	9. Payasos y mimos	11. Narradores orales
8. Música	10. Magos	12. Cuenta cuentos
III. Tradición y comunidad		
13. Conmemoración del día del trabajador del ISSSTE	15. Conmemoración del día del adulto mayor	17. Conmemoración del aniversario de la revolución mexicana
14. Celebración del día del niño	16. Celebración del día de muertos	18. Celebración del día de las madres
IV. Artes escénicas		
19. Actividades culturales	21. Presentaciones de baile	23. Presentaciones musicales
20. Presentaciones de teatro	22. Ciclos de cine	

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En ese año, 6 (26.1%) servicios culturales se incluyeron en el programa Cultura al paso; 6 (26.1%), en el de SONREISSSTE; 6 (26.1%), en el de Tradición y comunidad, y 5 (21.7%), en el de Artes escénicas.

Para realizar la difusión de los servicios culturales en 2024, el instituto remitió evidencia de carteles, trípticos, oficios y correos sobre la promoción de servicios en 19 de las 35 oficinas de representación del ISSSTE, y no demostró la divulgación de todos los servicios que dispuso en ese año.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE elaboró un cronograma con 14 actividades para 2025 y 2026, que fue firmado por los Titulares de las jefaturas de Servicios Sociales y Recreativos; de Servicios Turísticos; de Servicios Culturales y de Servicios de Fomento Deportivo, y por la Titular de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales, como se detalla a continuación:

ACTIVIDADES PARA DIFUNDIR LOS SERVICIOS DEPORTIVOS,
CULTURALES, TURÍSTICOS Y SOCIALES, 2025 Y 2026

Actividad	Fecha de instrumentación
1. Solicitud vía correo electrónico a la Subdirección de Tecnología de la Información, para el cambio de dominio a Servicios Turísticos.	08/01/2025
2. Solicitud formalizada mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/006/2025, dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información.	13/01/2025
3. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Jefatura de Servicios Turísticos y para que la Subdirección de Tecnología de la Información presentara la propuesta del micrositio.	08/05/2025
4. La Subdirección de Tecnología de la Información emitió el oficio número DAyF/STI/SC/359/2025, con el que remitió la URL, el usuario y contraseña de acceso al micrositio de pruebas para que la Jefatura de Servicios Turísticos pudiera realizar las observaciones y solicitar los cambios necesarios.	19/05/2025
5. La Jefatura de Servicios Turísticos emitió el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/0435/2025, mediante el que se especificaron los cambios y las observaciones requeridos.	16/07/2025
6. La Jefatura de Servicios Turísticos se encuentra en espera de la habilitación del micrositio para su administración, subir el contenido e iniciar su uso.	28/08/2025
7. Solicitud mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/651/2025 a la Subdirección de Tecnología de la Información para instalar mesas de trabajo para la creación del proyecto que tiene como objetivo incluir en la información de servicios de la página electrónica institucional la información de los servicios deportivos, culturales y sociales.	28/08/2025
8. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales y la Subdirección de Tecnología de la Información para la incorporación del sitio denominado micrositio, página electrónica institucional.	Octubre 2025
9. Elaboración de información con el objetivo de difundir los servicios, conforme a las especificaciones señaladas por el área de Tecnología de la Información.	Noviembre 2025
10. Entrega de información a la Subdirección de Tecnología de la Información.	30/11/2025
11. Periodo de mantenimiento de sistemas.	15 al 31/12/2025
12. Entrega del primer modelo en ambiente de pruebas.	16/02/2026
13. Periodo de pruebas.	16/02/2025 al 15/03/2025
14. Terminación del modelo de promoción de los servicios en la página electrónica institucional.	Propuesta para abril 2026

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

El instituto proporcionó la documentación del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades que se realizaron en 2025, a fin de disponer de un micrositio en su página electrónica institucional para la difusión de los servicios.

Adicionalmente, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio fiscal 2026, el ISSSTE demostró que los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió el objetivo de Actividad “Difundir los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Acciones de difusión y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales.	Mide las acciones de difusión de los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos realizadas por las oficinas de representación estatal y regional del ISSSTE.	(Número de acciones de difusión realizadas / número de acciones de difusión programadas) x 100	10	10	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó el diseño de un Cronograma de Actividades para 2025 y 2026, así como la evidencia documental del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades definidas para disponer de un micrositio en su página electrónica institucional con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales; además que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Actividad “Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales” con la meta del 100.0%, lo que significa realizar 10 acciones de difusión, a cargo de las Oficinas de Representación Estatal y Regional y de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con lo que se solventa lo observado.

b) Otorgamiento de servicios culturales

Para 2024, el ISSSTE definió el indicador de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” en la MIR del Pp E046, con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 110,369 servicios sociales (deportivos, culturales, turísticos y funerarios), sin especificar la programación de los servicios culturales que serían proporcionados a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales” y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Componente “Servicios culturales a personas derechohabientes del ISSSTE” y, para evaluarlo, estableció los dos indicadores que se detallan a continuación:

INDICADORES DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Eventos, servicios y porcentajes)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de cumplimiento de los eventos de las manifestaciones de pueblos originarios y de artistas y creadores alternativos realizados.	Mide el porcentaje de cumplimiento de los eventos de las manifestaciones de pueblos originarios y de artistas y creadores alternativos realizados.	(Número de eventos de las manifestaciones de pueblos originarios y de artistas y creadores alternativos realizados / número de eventos de las manifestaciones de pueblos originarios y de artistas y creadores alternativos programados) x 100	10	10	100.0
Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios culturales a personas derechohabientes.	Mide el porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo.	(Número de servicios culturales brindados a personas derechohabientes en el periodo t / número total de servicios culturales programados a personas derechohabientes en el periodo t) x 100	28,995	28,995	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2026, definió, en la MIR del Pp E071, los indicadores de Componente “Porcentaje de cumplimiento de los eventos de las manifestaciones de pueblos originarios y de artistas y creadores alternativos realizados” con la meta del 100.0%, lo que representa realizar 10 eventos, y “Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios culturales a personas derechohabientes” con la meta del 100.0%, lo que significa otorgar 28,995 servicios, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el instituto proporcionó 13,746 servicios culturales, como se detalla en el cuadro siguiente:

SERVICIOS CULTURALES OTORGADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA Y TIPO DE PROGRAMA, 2024
(Servicios)

Entidad federativa	Programa				Total
	I. Cultura al paso	II. SONREISSSTE	III. Tradición y comunidad	IV. Artes escénicas	
1. Aguascalientes	768	70	2	6	846
2. Baja California	43	1	6	16	66
3. Baja California Sur	185	0	7	0	192
4. Campeche	65	0	4	0	69
5. Chiapas	123	0	4	43	170
6. Chihuahua	17	9	0	1	27
7. Ciudad de México	2,906	165	36	533	3,640
8. Coahuila	370	0	4	128	502
9. Colima	19	142	8	142	311
10. Durango	357	14	9	26	406
11. Estado de México	1,397	23	14	46	1,480
12. Guanajuato	82	0	5	1	88
13. Guerrero	82	0	2	10	94
14. Hidalgo	589	0	5	15	609
15. Jalisco	296	0	0	1	297
16. Michoacán	752	10	3	6	771
17. Morelos	93	140	3	2	238
18. Nayarit	43	348	2	0	393
19. Nuevo León	194	0	2	6	202
20. Oaxaca	584	0	1	49	634
21. Puebla	215	15	15	15	260
22. Querétaro	280	0	3	11	294
23. Quintana Roo	52	0	5	2	59
24. San Luis Potosí	155	7	6	9	177
25. Sinaloa	757	5	3	22	787
26. Sonora	2	0	2	5	9
27. Tabasco	1	0	4	0	5
28. Tamaulipas	1	84	3	0	88
29. Tlaxcala	260	2	1	3	266
30. Veracruz	135	4	9	14	162
31. Yucatán	359	10	9	2	380
32. Zacatecas	166	10	3	45	224
Total	11,348	1,059	180	1,159	13,746

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

De los 13,746 servicios culturales otorgados, 11,348 (82.6%) correspondieron al programa de Cultura al paso; 1,159 (8.4%), al de Artes escénicas; 1,059 (7.7%), al de SONREISSSTE, y 180 (1.3%), al de Tradición y comunidad.

3. Otorgamiento de servicios turísticos

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) definió el indicador de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 110,369 servicios sociales (deportivos, culturales, turísticos y funerarios), sin especificar la programación de los servicios turísticos que serían proporcionados a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó que, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la SHCP para el ejercicio fiscal 2026, los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió el objetivo de Componente “Servicios Turísticos a población derechohabiente del ISSSTE otorgados” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Personas y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos del ISSSTE.	Mide el porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos.	(Número de personas derechohabientes beneficiados con servicios turísticos en el periodo t / número total de personas derechohabientes con derecho a los servicios turísticos del ISSSTE, en el periodo t) x 100	2,640	13,200	20.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Componente “Porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos del ISSSTE” con la meta del 20.0%, lo que representa atender a 2,640 derechohabientes, con lo que se solventa lo observado.

Respecto del otorgamiento de los servicios turísticos, el ISSSTE informó que la prestación del servicio turístico está a cargo de la Dirección Normativa de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, y que las acciones dentro del nuevo modelo de trabajo, debido a que el TURISSSTE dejó de operar, son la instrumentación de convenios con prestadores de servicios turísticos en el ámbito nacional, que brinden atención y servicios de calidad con tarifas preferenciales a los derechohabientes. No obstante, el instituto no evidenció la información sobre las gestiones o los servicios turísticos proporcionados en 2024, en el marco del Pp E046.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó que, para 2025, inició con la operación de los programas turísticos

“Riquezas del Sureste” y “Nenemi”, para los que definió rutas turísticas y modalidades para la atención de los derechohabientes; además, proporcionó la base datos “Base de registros de personas atendidas”, en la que reportó que, de enero a junio, atendió a 7,784 personas con asesoría, armado de viaje o acompañamiento, mediante forma presencial, telefónica, correo electrónico o redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp), como se detalla a continuación:

POBLACIÓN ATENDIDA CON LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PE E046, 2025
(Personas)

Medio de atención	Beneficiarios
Presencial	3,365
Correo electrónico	2,177
Teléfono	1,389
WhatsApp	509
Facebook	295
Instagram	49
Total	7,784

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Adicionalmente, el ISSSTE proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Componente “Servicios Turísticos a población derechohabiente del ISSSTE otorgados” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Personas y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos del ISSSTE.	Mide el porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos.	$(\text{Número de personas derechohabientes beneficiados con servicios turísticos en el periodo } t / \text{Número total de personas derechohabientes con derecho a los servicios turísticos del ISSSTE, en el periodo } t) \times 100$	2,640	13,200	20.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2025, inició la operación de los programas turísticos “Riquezas del Sureste” y “Nenemi”, para los que definió rutas turísticas y reportó que, de enero a junio, atendió a 7,784 personas con asesoría, armado de viaje o acompañamiento, mediante forma presencial, telefónica, correo electrónico o redes sociales; además, para 2026, definió, en la MIR del Pp E071, el indicador de Componente “Porcentaje de la población derechohabiente beneficiada con los servicios turísticos del

ISSSTE” con una meta del 20.0%, lo que significa atender a 2,640 derechohabientes, con lo que se solventa lo observado.

4. Difusión y otorgamiento de servicios funerarios

a) Difusión de los servicios funerarios

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que los servicios funerarios se otorgan mediante los velatorios institucionales en las siguientes modalidades: I. Paquetes Básicos, II. Servicios opcionales, III. Servicios especiales y IV. Servicios adicionales atendidos por las Agencias Colaboradoras. Asimismo, informó que, en ese año, y con base en lo establecido en el artículo 12 del Acuerdo 59.1342.2013 de la Junta Directiva por el que se aprueba el Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, dispuso de 15 servicios funerarios que se clasificaron en 4 modalidades, para otorgar con el Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, como se detalla en el cuadro siguiente:

CATÁLOGO DE MODALIDADES Y SERVICIOS FUNERARIOS, 2024				
Modalidad/servicio				
I. Paquetes básicos				
1. Paquete básico de velación		2. Traslado directo		
II. Servicios opcionales				
3. Capilla Extra		5. Capilla Noche Adicional		7. Microbús, minibús y/o carroza extra
4. Gaveta refrigerada		6. Cremación		
III. Servicios especiales				
8. Derecho de uso mortuario a perpetuidad sobre un lote de terreno con dos espacios				
IV. Servicios adicionales				
9. Venta de ataúdes, urnas y/o cajas de empaque para ataúdes		12. Gestoría de trámites funerarios		15. Cafetería
10. Embalsamado		13. Estética de Cuerpo		
11. Florería		14. Traslado Foráneo del Cuerpo		

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En ese año, 7 (46.7%) servicios funerarios se incluyeron en la modalidad de Servicios adicionales; 5 (33.3%), en la de Servicios opcionales; 2 (13.3%), en la de Paquetes básicos, y 1 (6.7%), en la de Servicios especiales.

Para 2024, el ISSSTE difundió los servicios funerarios mediante su página electrónica institucional, en la que detalló las 4 modalidades, los 15 tipos de servicios que otorga, los requisitos y las tarifas establecidos, así como la localización de los velatorios.

b) Otorgamiento de servicios funerarios

Para 2024, el ISSSTE definió el indicador de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” en la MIR del Pp E046, con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 110,369 servicios sociales (deportivos, culturales, turísticos y funerarios), sin especificar la programación de los servicios funerarios que serían proporcionados a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó que, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la SHCP para el ejercicio fiscal 2026, los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió el objetivo de Componente “Servicios sociales a personas derechohabientes del ISSSTE otorgados” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Servicios y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios funerarios a la población derechohabiente en los velatorios del ISSSTE.	Mide el porcentaje de los servicios funerarios otorgados en el año t.	(Número de servicios funerarios otorgados en los velatorios del ISSSTE en el periodo t / Número total de servicios funerarios programados en los velatorios del ISSSTE en el periodo t) x 100	14,038	14,038	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Componente “Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios funerarios a la población derechohabiente en los velatorios del ISSSTE” con la meta del 100.0%, lo que significa otorgar 14,038 servicios, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el instituto proporcionó 13,491 servicios funerarios, como se detalla en el cuadro siguiente:

SERVICIOS FUNERARIOS OTORGADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA Y MODALIDAD, 2024
(Servicios)

Entidad federativa	Modalidad				Total
	I. Paquetes básicos	II. Servicios opcionales	III. Servicios especiales	IV. Servicios adicionales	
1. Aguascalientes	11	10	0	7	28
2. Baja California Sur	19	13	0	27	59
3. Chihuahua	4	0	0	0	4
4. Ciudad de México	3,446	2,330	14	3,792	9,582
5. Durango	8	0	0	0	8
6. Guanajuato	1	0	0	0	1
7. Guerrero	6	0	0	0	6
8. Hidalgo	7	7	0	6	20
9. Jalisco	38	38	0	0	76
10. Estado de México	374	1,487	23	410	2,294
11. Michoacán	49	21	0	50	120
12. Morelos	14	17	0	6	37
13. Nuevo León	418	71	0	40	529
14. Oaxaca	0	1	0	2	3
15. Querétaro	3	2	0	1	6
16. Quintana Roo	50	61	0	4	115
17. San Luis Potosí	68	68	0	140	276
18. Tlaxcala	5	5	0	0	10
19. Veracruz	33	56	0	22	111
20. Yucatán	88	86	0	32	206
Total	4,642	4,273	37	4,539	13,491

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

De los 13,491 servicios funerarios otorgados, 4,642 (34.4%) correspondieron a Paquetes básicos; 4,539 (33.6%), a Servicios adicionales; 4,273 (31.7%), a Servicios opcionales, y 37 (0.3%), a Servicios especiales.

5. Difusión y otorgamiento de servicios sociales

a) Difusión de los servicios sociales

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que los servicios sociales contribuyen al apoyo asistencial y a la protección del poder adquisitivo, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo. Asimismo, remitió el documento “Anexo G1 Catálogo de Servicios SSSyC 2024”, mediante el que informó que dispuso de 45 servicios de sociales que se clasificaron en 3 programas, para otorgar con el Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, como se detalla en el cuadro siguiente:

CATÁLOGO DE PROGRAMAS Y SERVICIOS SOCIALES, 2024		
Programa/servicio		
I. Talleres de terapia ocupacional		
1. Actividades deportivas	12. Actividades recreativas	23. Aromaterapia
2. Artes gráficas	13. Artesanías	24. Bordado
3. Botánica o herbolaria	14. Cartonería	25. Computación/informática
4. Coro	15. Corte y confección	26. Cultura de belleza y cosmetología
5. Dibujo	16. Elaboración de alimentos	27. Elaboración de jabón
6. Escultura	17. Filigrana	28. Fotografía
7. Guitarra	18. Hidroponía	29. Huertos
8. Idiomas	19. Manualidades (cerámica, bisutería, pasta flexible, fieltro, deco-ración en piedras, totemoxtle, deshilado)	30. Masajes
9. Pintura	20. Reciclado de materiales	31. Reiki
10. Repujado	21. Salud y naturaleza	32. Talabartería
11. Tejido	22. Uso de tecnología y redes sociales	33. Vitrales
II. Servicios en casas de día		
34. Actividades culturales	37. Actividades deportivas	40. Actividades recreativas
35. Enfermería	38. Fisioterapia	41. Geriatría
36. Nutrición	39. Psicología	42. Trabajo Social
III. Jornadas semanales de recreación		
43. Viajes CONVIVE	44. Viajes programa geriátrico	45. Viajes programa recreativo

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En ese año, 33 (73.3%) servicios sociales se incluyeron en el programa de Talleres de terapia ocupacional; 9 (20.0%), en el de Servicios en casas de día, y 3 (6.7%), en el de Jornadas semanales de recreación.

Para realizar la difusión de los servicios sociales en 2024, el instituto remitió evidencia de carteles, trípticos y notificaciones en redes sociales sobre la promoción de servicios en 14 de las 35 oficinas de representación del ISSSTE, y no demostró la divulgación de todos los servicios que dispuso en ese año.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE elaboró un cronograma con 14 actividades para 2025 y 2026, que fue firmado por los Titulares de las jefaturas de Servicios Sociales y Recreativos; de Servicios Turísticos; de Servicios Culturales y de Servicios de Fomento Deportivo, y por la Titular de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales, como se detalla a continuación:

ACTIVIDADES PARA DIFUNDIR LOS SERVICIOS DEPORTIVOS,
CULTURALES, TURÍSTICOS Y SOCIALES, 2025 Y 2026

Actividad	Fecha de instrumentación
1. Solicitud vía correo electrónico a la Subdirección de Tecnología de la Información, para el cambio de dominio a Servicios Turísticos.	08/01/2025
2. Solicitud formalizada mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/006/2025, dirigido a la Subdirección de Tecnología de la Información.	13/01/2025
3. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Jefatura de Servicios Turísticos y para que la Subdirección de Tecnología de la Información presentara la propuesta del micrositio.	08/05/2025
4. La Subdirección de Tecnología de la Información emitió el oficio número DAyF/STI/SC/359/2025, con el que remitió la URL, el usuario y contraseña de acceso al micrositio de pruebas para que la Jefatura de Servicios Turísticos pudiera realizar las observaciones y solicitar los cambios necesarios.	19/05/2025
5. La Jefatura de Servicios Turísticos emitió el oficio número DPESyC/SSSyC/JSST/0435/2025, mediante el que se especificaron los cambios y las observaciones requeridos.	16/07/2025
6. La Jefatura de Servicios Turísticos se encuentra en espera de la habilitación del micrositio para su administración, subir el contenido e iniciar su uso.	28/08/2025
7. Solicitud mediante el oficio número DPESyC/SSSyC/651/2025 a la Subdirección de Tecnología de la Información para instalar mesas de trabajo para la creación del proyecto que tiene como objetivo incluir en la información de servicios de la página electrónica institucional la información de los servicios deportivos, culturales y sociales.	28/08/2025
8. Reunión de trabajo virtual con el objetivo de acordar las necesidades de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales y la Subdirección de Tecnología de la Información para la incorporación del sitio denominado micrositio, página electrónica institucional.	Octubre 2025
9. Elaboración de información con el objetivo de difundir los servicios, conforme a las especificaciones señaladas por el área de Tecnología de la Información.	Noviembre 2025
10. Entrega de información a la Subdirección de Tecnología de la Información.	30/11/2025
11. Periodo de mantenimiento de sistemas.	15 al 31/12/2025
12. Entrega del primer modelo en ambiente de pruebas.	16/02/2026
13. Periodo de pruebas.	16/02/2025 al 15/03/2025
14. Terminación del modelo de promoción de los servicios en la página electrónica institucional.	Propuesta para abril 2026

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

El instituto proporcionó la documentación del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades que se realizaron en 2025, a fin de disponer de un micrositio en su página electrónica institucional para la difusión de los servicios.

Adicionalmente, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio fiscal 2026, el ISSSTE demostró que los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió el objetivo de Actividad “Difundir los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Acciones de difusión y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales.	Mide las acciones de difusión de los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales, deportivos y turísticos realizadas por las oficinas de representación estatal y regional del ISSSTE.	(Número de acciones de difusión realizadas / número de acciones de difusión programadas) x 100	10	10	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó el diseño de un Cronograma de Actividades para 2025 y 2026, así como la evidencia documental del avance en la ejecución de 7 de las 14 actividades definidas para disponer de un micrositio en su página electrónica institucional con el objetivo de difundir los servicios deportivos, culturales, turísticos y sociales; además que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Actividad “Porcentaje de acciones de difusión realizadas por las oficinas de representación y la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales” con la meta del 100.0%, lo que significa realizar 10 acciones de difusión, a cargo de las Oficinas de Representación Estatal y Regional y de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con lo que se solventa lo observado.

b) Otorgamiento de servicios sociales

Para 2024, el ISSSTE definió el indicador de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” en la MIR del Pp E046, con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 110,369 servicios sociales (deportivos, culturales, turísticos y funerarios), sin especificar la programación de los servicios sociales que serían proporcionados a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales” y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Componente “Servicios sociales a personas derechohabientes del ISSSTE otorgados” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Servicios y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios sociales a personas derechohabientes.	Mide el porcentaje de servicios otorgados con los programados en el año t.	(Número de servicios sociales brindados a personas derechohabientes en el periodo t / número total de servicios sociales programados a brindar a personas derechohabientes en el periodo t) x 100	124,504	124,504	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2026, definió, en la MIR del Pp E071, el indicador de Componente “Porcentaje de cumplimiento en el otorgamiento de servicios sociales a personas derechohabientes” con la meta del 100.0%, lo que representa otorgar 124,504 servicios, con lo que solventa lo observado.

En 2024, el instituto proporcionó 1,428 servicios sociales, como se detalla en el cuadro siguiente:

SERVICIOS SOCIALES OTORGADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA Y PROGRAMA, 2024
(Servicios)

Entidad federativa	Programa		Total
	I. Talleres de terapia ocupacional	II. Servicios en casas de día	
1. Baja California	19	0	19
2. Baja California Sur	250	0	250
3. Campeche	0	19	19
4. Ciudad de México	285	0	285
5. Estado de México	694	0	694
6. Guanajuato	4	0	4
7. Guerrero	104	0	104
8. Michoacán	0	2	2
9. Querétaro	10	0	10
10. Sonora	11	0	11
11. Veracruz	1	0	1
12. Yucatán	29	0	29
Total	1,407	21	1,428

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

De los 1,428 servicios sociales otorgados, 1,407 (98.5%) correspondieron al programa de Talleres de terapia ocupacional y 21 (1.5%), al de Servicios en casas de día.

6. Contribución en el otorgamiento de servicios de calidad a los derechohabientes

a) Cobertura de atención

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) definió el indicador de Propósito “Porcentaje de trabajadores en activo, familiares de trabajadores y de pensionados y jubilados beneficiados con los servicios sociales, culturales y deportivos” en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” con la meta del 0.83%, lo que significó beneficiar a 103,536 de los 12,419,552 derechohabientes, como se detalla en el cuadro siguiente:

META Y RESULTADO DEL INDICADOR DE PROPÓSITO DEL PP E046, 2024						
Denominación:	Porcentaje de trabajadores en activo, familiares de trabajadores y de pensionados y jubilados beneficiados con los servicios sociales, culturales y deportivos					
Método de cálculo:	(Número de trabajadores en activo, familiares de trabajadores y de pensionados y jubilados beneficiados en el año t / población objetivo del Pp) x 100					
Unidad de medida:	Porcentaje					
Sustitución de variables:	Numerador	Denominador	Meta (%)	Numerador	Denominador	Resultado (%)
	103,536	12,419,552	0.83	30,350	12,419,552	0.24

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

NOTA: El instituto registró el resultado del indicador con dos decimales en el “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024.

Para ese año, el instituto reportó el resultado del 0.24% al beneficiar a 30,350 de los 12,419,552 derechohabientes, mediante 46,640 servicios deportivos, culturales y sociales, lo que significó un cumplimiento del 28.9% de la meta establecida.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó, al primer semestre de 2025, el avance del 52.05% en el indicador “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” de la MIR del Pp E046, ya que otorgó 62,466 servicios, 38,463 más que los 24,003 servicios planeados en ese periodo. Asimismo, reportó que con los servicios otorgados atendió a 15,777 derechohabientes, lo que representó 3.96 servicios por beneficiario, 0.96 más que lo programado para el primer semestre.²

Adicionalmente, con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la SHCP para el ejercicio fiscal 2026, el ISSSTE demostró que los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales,

² El instituto registró los avances de los indicadores con dos decimales en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó la MIR de 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Propósito “Las personas derechohabientes del ISSSTE, cuentan con servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos a los que por Ley tienen derecho” y, para evaluarlo, estableció el indicador que se detalla a continuación:

INDICADOR DE PROPÓSITO DE LA MIR DEL PP E071, 2026
(Acciones de difusión y porcentaje)

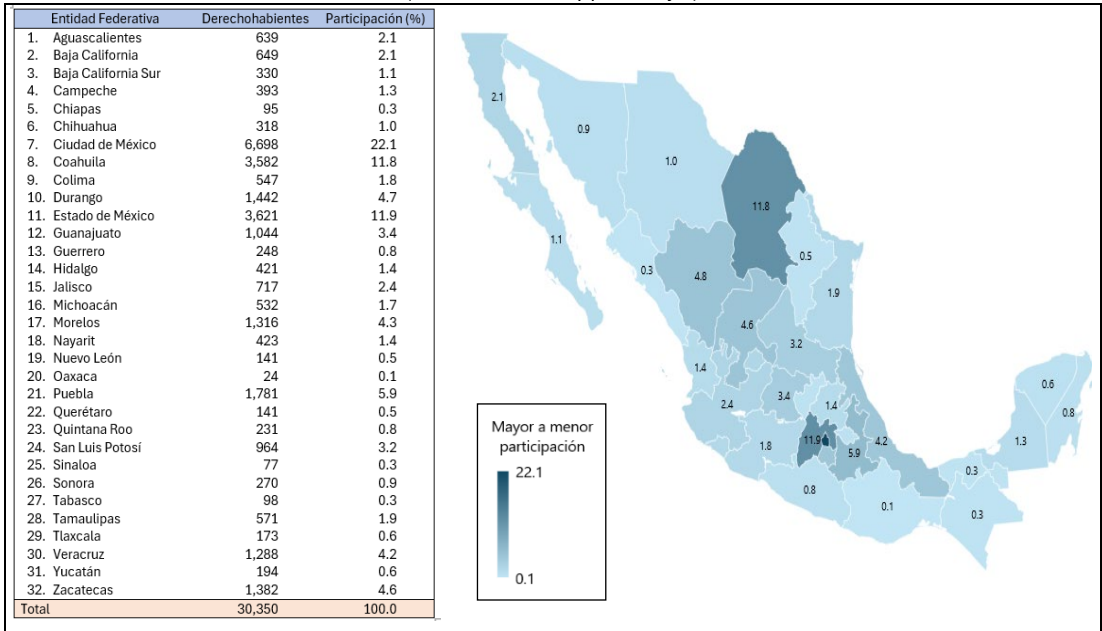
Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de personas derechohabientes beneficiadas con los servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos del ISSSTE.	Mide el porcentaje de personas que han sido beneficiadas con los servicios ofertados en el año t.	(Número de personas derechohabientes beneficiados con servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos en el periodo t / número total de personas derechohabientes con derecho a los servicios sociales, culturales y deportivos del ISSSTE en el periodo t) x 100	51,700	51,700	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó, al primer semestre de 2025, el cumplimiento de la meta sobre los servicios otorgados a la población objetivo, así como del promedio de servicios proporcionados por beneficiario, y que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el cual definió el indicador de Propósito “Porcentaje de personas derechohabientes beneficiadas con los servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos del ISSSTE” con la meta del 100.0%, lo que significa atender a 51,700 derechohabientes, con lo que se solventa lo observado.

De los 30,350 derechohabientes beneficiados con los servicios deportivos, culturales y sociales del instituto, 16,630 (54.8%) fueron trabajadores y 13,720 (45.2%), familiares de trabajadores. A continuación, se detalla la población atendida por entidad federativa:

POBLACIÓN ATENDIDA POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2024
(Derechohabientes y porcentajes)



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

NOTA: Los derechohabientes corresponden a la población atendida con los servicios deportivos, culturales y sociales otorgados con el Pp E046.

En 5 de las 32 entidades federativas se registraron 17,124 (56.4%) de los derechohabientes beneficiados: 6,698 (22.1%) en la Ciudad de México; 3,621 (11.9%) en el Estado de México; 3,582 (11.8%) en Coahuila; 1,781 (5.9%) en Puebla, y 1,442 (4.7%) en Durango, debido a que la Ciudad de México se integró con 4 Oficinas de Representación (Norte, Sur, Poniente y Oriente), así como con las jefaturas de Fomento Deportivo y Cultura; mientras que en los estados de México, Coahuila, Puebla y Durango, con base en la difusión interna realizada, las personas se interesaron y participaron en los servicios que se ofertaron.

b) Evaluación de la calidad de los servicios otorgados

El ISSSTE informó que para evaluar la calidad en el otorgamiento de los servicios en 2024, con la ejecución del Pp E046, dispuso de los indicadores de Componente “Porcentaje de servicios sociales brindados a la población objetivo” y de Actividad “Porcentaje de convenios de colaboración firmados con instancias públicas y privadas para la utilización de espacios en el otorgamiento de servicios sociales, culturales y deportivos”, establecidos en la MIR del programa, pero en sus fichas técnicas y sus métodos de cálculo no precisó que con esos indicadores se midiera el atributo de calidad en las prestaciones que se proporcionaron a la población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó, para 2024, los resultados del servicio de actividades culturales, recreativas y de fomento deportivo de las Oficinas de Representación registrados en el Sistema para el Registro, Consulta y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción, como se detalla continuación:

RESULTADOS POR REPRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES CULTURALES,
RECREATIVAS Y DE FOMENTO DEPORTIVO, 2024

Atributos evaluados	Escala	Mes	Resultado
1. Accesibilidad: Facilidad con la que el derechohabiente puede obtener un trámite. 2. Competencia: Habilidades de los servidores públicos para brindar los servicios. 3. Eficacia: Es el resultado obtenido en el otorgamiento de los servicios, sin gestiones innecesarias. 4. Equidad: Trato coherente conforme a las necesidades y condiciones de los usuarios. 5. Instalaciones, recursos y equipo: Condiciones básicas de infraestructura con la que debe contar la Unidad Prestadora de Servicios. 6. Oportunidad: Tiempo de espera en la atención que reciben los derechohabientes. 7. Transparencia: Disponibilidad de información acerca de los servicios. 8. Trato digno: Atención de los servidores públicos con la que se dirigen a los derechohabientes. 9. Claridad: Sencillez con la que se transmite la información al derechohabiente.	4.50 a 5.00: Aceptable. 4.00 a 4.49: Insuficiente. Menos de 4.00: Inaceptable	Enero	4.89
		Febrero	4.88
		Marzo	4.88
		Abril	4.88
		Mayo	4.89
		Junio	4.88
		Julio	4.89
		Agosto	4.90
		Septiembre	4.87
		Octubre	4.88
		Noviembre	4.89
		Diciembre	4.90

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Asimismo, el instituto elaboró un cronograma con 5 actividades para 2025, que fue firmado por la Titular de la Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos, así como por la Titular de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, con el objetivo de evaluar que los servicios que se otorguen a la población derechohabiente sean de calidad, como se detalla a continuación:

ACTIVIDADES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS QUE SE OTORGUEN
A LOS DERECHOHABIENTES SEAN DE CALIDAD, 2025

Actividad	Fecha de instrumentación
1. Aplicación de encuestas mediante el Sistema para el Registro, Consulta y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción.	Enero a julio de 2025.
2. Elaboración y publicación del Informe de Evaluación Mensual.	Febrero a agosto de 2025.
3. Emisión del oficio DPESyC/SSSyC/647/2025, suscrito por la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, para solicitar a las 35 subdelegaciones el análisis y estrategias sobre el informe para mejorar los resultados.	Agosto de 2025.
4. Registro de la información emitida por las 35 subdelegaciones.	Septiembre a diciembre de 2025.
5. Presentación de análisis y estrategias a la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.	Septiembre a diciembre de 2025.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

El instituto proporcionó la documentación del avance en la ejecución de 3 de las 5 actividades que se realizaron en 2025, a fin de evaluar que los servicios que se otorguen a la población derechohabiente sean de calidad.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó, para 2024, los resultados del servicio de actividades culturales, recreativas y de fomento deportivo de las Oficinas de Representación registrados en el Sistema para el Registro, Consulta y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción; asimismo, el ISSSTE demostró que, en 2025, diseñó un Cronograma de Actividades, y dispuso de la evidencia documental del avance en la ejecución de 3 de las 5 actividades definidas para evaluar que los servicios que se otorguen a la población derechohabiente sean de calidad, con lo que se solventa lo observado.

7. Evaluación del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados

a) Definición del problema

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) no dispuso del diagnóstico del Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, en el que se definan el problema central o necesidad a la que responde, las causas que lo originaron y sus efectos, señale el área de intervención y determine las características de la población o área de enfoque.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025 y con base en la Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el ejercicio fiscal 2026, el ISSSTE acreditó que los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El instituto proporcionó el documento “Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado” del Pp E071, en el que definió el problema central “Las personas derechohabientes del ISSSTE requieren de servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos, a los que por Ley tienen derecho”, con 10 causas y 9 efectos; precisó que le corresponde a la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales administrar y otorgar los seguros, prestaciones y servicios sociales, culturales, turísticos y deportivos en todo el territorio nacional, y estableció como población potencial a “Personas derechohabientes del ISSSTE con derecho al acceso a servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos” y como objetivo a “Personas derechohabientes del ISSSTE que acceden a los servicios sociales, culturales, deportivos y turísticos”.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, a partir de 2026, los Pp E046 y E049 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que estableció el “Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado”, y en el que definió el problema central al que responde el programa, las causas que lo originaron y sus efectos, así como el área de intervención y las características de la población a la que va dirigido, con lo que se solventa lo observado.

b) Alineación con la planeación nacional de mediano plazo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En la MIR 2024 del Pp E046, el ISSSTE determinó su alineación con los elementos programáticos de la planeación nacional de mediano plazo, como se detalla a continuación:

ALINEACIÓN DEL PP E046 CON LA PLANEACIÓN NACIONAL Y SECTORIAL, 2019-2024	
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	
Eje II.	Política Social
Acuerdo 15.1368.2019 por el que se aprueba el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	
Objetivo prioritario 4.	Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes.
Estrategia prioritaria 4.2	Proporcionar servicios turísticos de calidad e incluyentes, que contribuyan a mejorar el acceso al goce y disfrute del turismo entre la población.
Estrategia prioritaria 4.3	Otorgar servicios funerarios de calidad, a precios accesibles en todo el territorio nacional, con el fin de mitigar los efectos de gastos catastróficos entre la población usuaria del servicio.
Estrategia prioritaria 4.5	Ofrecer programas culturales, recreativos y deportivos accesibles, disponibles y de calidad, con la finalidad de contribuir a garantizar el derecho de la población a participar en la vida cultural, así como al bienestar físico y mental.
Estrategia prioritaria 4.6	Mejorar la gestión y el desarrollo de procesos de los servicios sociales y culturales, así como los mecanismos de evaluación de resultados e impacto, para contribuir a mejorar su calidad en la prestación.
Matriz de Indicadores de Resultados PP E046	
Programa presupuestario: E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”.	

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el **Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024** y el **Acuerdo 15.1368.2019 por el que se aprueba el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**.

Para 2024, el ISSSTE alineó el Pp E046 con el Eje 2 “Política Social” del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y con el Objetivo prioritario 4 “Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes” del Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en el que se definieron cuatro estrategias prioritarias referentes a la prestación de servicios deportivos, culturales, turísticos, funerarios y sociales, los cuales se vinculan con la operación del programa.

A continuación, se presenta la alineación del Pp E046 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ALINEACIÓN DEL PP E046 CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, 2024

Programa presupuestario	Objetivo	Meta	Tipo de contribución
E046 Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios	8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Directa

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Para 2024, el ISSSTE vinculó el Pp E046 con el objetivo 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” y la meta 8.5 “Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor” de los ODS, y determinó que su contribución fue directa.

c) Análisis de la lógica vertical y horizontal

En la MIR 2024 del Pp E046, el ISSSTE incluyó los datos generales que permiten su identificación, como se presenta en el cuadro siguiente:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PP E046, 2024

Concepto	Descripción
Ciclo presupuestario	2024
Ramo	51 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Finalidad	2 Desarrollo Social
Función	6 Protección Social
Subfunción	9 Otros de Seguridad Social y Asistencia Social
Actividad Institucional	11 Prestaciones sociales y culturales
Unidad responsable	GYN Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Modalidad del programa presupuestario	E Prestación de Servicios Públicos
Programa presupuestario	E046 Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En la revisión de los objetivos e indicadores, así como de sus fichas técnicas, se identificó que el Pp E046 se dirigió al otorgamiento de servicios deportivos, culturales, turísticos, funerarios y sociales en beneficios de sus derechohabientes, lo cual fue congruente con la modalidad en la que se categorizó “E” prestación de servicios.

En 2024, el ISSSTE estableció 5 objetivos en la MIR 2024 del Pp E046, así como 8 indicadores para evaluarlos.

En el análisis de la lógica vertical, los objetivos de Actividad contribuyeron al nivel superior al que se encontraron relacionados, debido a que se definieron acciones de colaboración y de difusión para el otorgamiento de los servicios, en el marco del programa, pero en el de Fin no incluyó el objetivo superior al que contribuye el programa; en el de Propósito no precisó con qué tipo de prestaciones los derechohabientes mejoran su participación social en la comunidad, ni detalló, en el de Componente, los servicios sociales que otorga con el programa. En cuanto a la lógica horizontal, se establecieron los indicadores para evaluar la consecución de los cinco objetivos definidos en la matriz; asimismo, se definió una relación lógica entre la denominación de esos indicadores, el método de cálculo y la unidad de medida.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE proporcionó la MIR 2026 del Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales” y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió 9 objetivos, de los cuales, en el de Fin se incluyó en su redacción “[...] el bienestar integral de las familias derechohabientes [...]”, conforme a lo establecido en el Eje General 2. del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 con que se alineó el programa, y en los de Propósito y Componente se precisó que los servicios que otorga son sociales, culturales, deportivos y turísticos.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2026, definió, en la MIR del Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, 9 objetivos que tienen relación de causa-efecto entre los niveles que la integran, con lo que se solventa lo observado.

8. Economía en el ejercicio del presupuesto aprobado

En el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) de 2024, se le aprobó al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) un presupuesto de 254,494.1 miles de pesos (mdp) para la ejecución del Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, lo que representó el 0.1% de los 475,829,006.7 mdp asignados al instituto.

Durante el ejercicio fiscal 2024, se ejecutaron 10 adecuaciones presupuestarias al Pp E046, mediante las cuales se realizaron ampliaciones por 42,573.7 mdp y reducciones por 3,568.3 mdp, equivalentes a un aumento de 39,005.5 mdp,³ por lo que el presupuesto modificado comprobado por el ISSSTE fue de 293,499.6 mdp, 15.3% más que lo aprobado (254,494.1 mdp) y consistente con lo reportado en la Cuenta Pública.

En ese año, el instituto registró un gasto de 293,499.6 mdp con la operación del Pp E046, como se detalla en el cuadro siguiente:

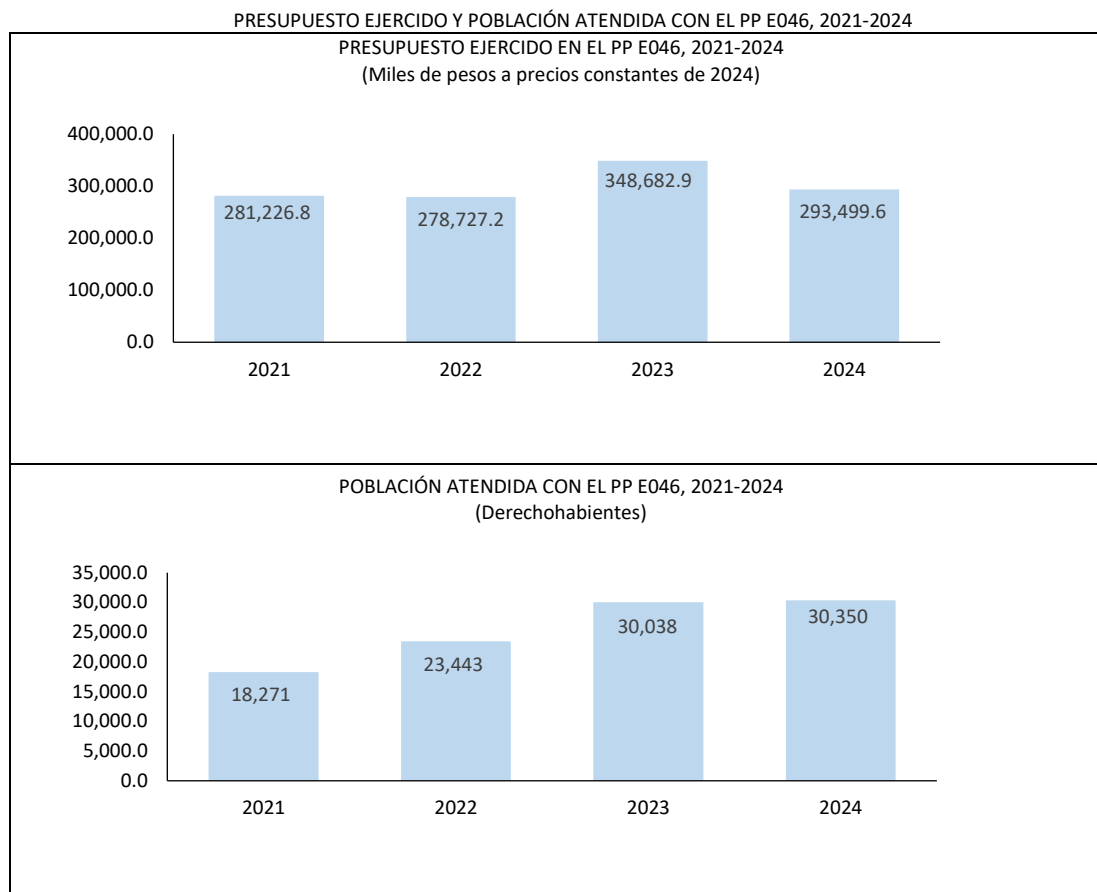
PRESUPUESTO MODIFICADO Y EJERCIDO EN EL PP E046, 2024			
(Miles de pesos)			
Capítulo de gasto		Presupuesto modificado	Presupuesto ejercido
1000	Servicios personales	206,791.9	206,791.9
2000	Materiales y suministros	8,295.3	8,295.3
3000	Servicios generales	59,515.2	59,515.2
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	18,897.2	18,897.2
Total		293,499.6	293,499.6

FUENTE: Elaborado con base en información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y en la **Cuenta Pública 2024**.

Los 293,499.6 mdp ejercidos por el ISSSTE para la ejecución del Pp E046 en 2024 fueron consistentes con el presupuesto modificado y con lo reportado en la Cuenta Pública. Del total del presupuesto erogado, 206,791.9 mdp (70.5%) correspondieron a servicios personales; 59,515.2 mdp (20.3%), a servicios generales; 18,897.2 mdp (6.4%), a transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, y 8,295.3 mdp (2.8%), a materiales y suministros.

³ La cifra de las adecuaciones presupuestarias puede variar por el redondeo de los decimales de los montos por ampliaciones y reducciones.

A continuación, se presenta el presupuesto ejercido y la población atendida por beneficiario del Pp E046, en el periodo 2021 a 2024:



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y en la **Cuenta Pública de 2021 a 2024**.

NOTAS: Las cifras del presupuesto ejercido en el Pp E046, del periodo 2021-2023 fueron deflactadas con el factor de actualización a 2024, conforme a lo siguiente: para 2021, con el factor de 1.1691; para 2022, de 1.0964, y para 2023, de 1.0494.

La población corresponde a los derechohabientes atendidos con el Pp E046, mediante los servicios deportivos, culturales y sociales, conforme a lo reportado en el indicador "Porcentaje de trabajadores en activo, familiares de trabajadores y de pensionados y jubilados beneficiados con los servicios sociales, culturales y deportivos".

De 2021 a 2024, se observó un incremento en el presupuesto ejercido por el ISSSTE, con una tasa media de crecimiento anual del 1.4%, al pasar de 281,226.8 mdp a 293,499.6 mdp, así como un aumento del 18.4% en promedio anual en la población atendida, al pasar de 18,271 a 30,350 derechohabientes beneficiados. En la revisión del "Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal" de la Cuenta Pública 2024, se identificó que el instituto reportó un incremento en el número de servicios otorgados, debido a las estrategias de comunicación y de la participación de la población objetivo, por lo que se logró una mayor cobertura en la entrega de los servicios.

9. Evaluación del control interno

Para verificar el grado de cumplimiento de las normas de control interno en la operación del Pp E046, se solicitó al ISSSTE que respondiera un cuestionario con 53 reactivos distribuidos en cada una de las 5 normas de control, referente a los 17 principios correspondientes.

La entidad fiscalizada respondió los 53 reactivos sobre su Sistema de Control Interno Institucional incluidos en el cuestionario, de los cuales en 53 (100.0%) contestó de manera afirmativa, pero no demostró las acciones y la documentación con las que dio cumplimiento a 51 (96.2%) aspectos relacionados con el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión y mejora continua.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante el oficio número SP/UOFI/1159/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó la información sobre el cumplimiento de los aspectos evaluados en las cinco normas de control interno, para 2024, como se detalla en el cuadro siguiente:

EVALUACIÓN DE LAS NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO, EN EL MARCO DEL PP E046, 2024			
Norma de control	Principios de control	Aspectos evaluados	Análisis de la información
Total	17	53	
1. Ambiente de Control	5	13	En cuanto a los principios relacionados con mostrar actitud de respaldo y compromiso; ejercer la responsabilidad de vigilancia; establecer la estructura, responsabilidad y autoridad; demostrar compromiso con las competencias profesionales, y establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas, el ISSSTE proporcionó el Código de Conducta, el Programa Anual de Trabajo 2024 y los mecanismos para su difusión, así como los resultados de la aplicación de las encuestas del clima y cultura organizacional, el Manual de Organización General, los profesiogramas, la designación del enlace Operativo de Control Interno y Administración de Riesgos y las actas de sesión del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).
2. Administración de Riesgos	4	11	Respecto de los principios referentes a definir metas y objetivos institucionales; identificar, analizar y responder a los riesgos; considerar el riesgo de corrupción, e identificar, analizar y responder al cambio, el instituto documentó que, en el ámbito institucional, elaboró la Matriz de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), así como las actas de sesión del COCODI.
3. Actividades de Control	3	17	En materia de los principios relativos a diseñar actividades de control; seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, e implementar actividades de control, el ISSSTE remitió la Matriz de Riesgos Institucional, el Mapa de Riesgos Institucional, el PTAR, las actas de sesión del COCODI, el Programa Rector 2024 en Materia de Servicios Sociales y Culturales, el Catálogo de Servicios de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales y el Programa de Trabajo de Control Interno. Asimismo, informó que dispuso de diversos trámites digitales y que, para la prestación de los servicios, consolidó la información de las 35 Oficinas de Representación Estatal y

Norma de control	Principios de control	Aspectos evaluados	Análisis de la información
			Regional en una base de datos, lo cual acreditó con los registros del otorgamiento de servicios en esas oficinas de representación, velatorios, el centro ISSSTE HUIXTLA y los programas CONVIVE, Geriátrico y Recreativo.
4. Información y Comunicación	3	8	En términos de los principios vinculados con usar información relevante y de calidad, así como comunicarla interna y externamente, el instituto acreditó el Catálogo de Servicios de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, los criterios y la emisión del Informe Anual de Evaluación del Programa Anual de Trabajo 2024, los informes de Avance y Resultados del Programa Institucional 2019-2024, el reporte, a diciembre de 2024, del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP), los resultados de las evaluaciones del Sistema para el Registro, Consulta y Análisis de Encuestas Institucionales de Satisfacción y los oficios de solicitud de avances del PTAR 2024. Asimismo, el instituto dispuso de canales de comunicación telefónica, correos electrónicos y la página electrónica institucional.
5. Supervisión y Mejora Continua	2	4	Por lo que corresponde a los principios de realizar actividades de supervisión y evaluar los problemas y corregir deficiencias, el ISSSTE proporcionó el Programa Anual de Trabajo 2024, las actas de sesión del COCODI y el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2024.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Al respecto, para 2024, la entidad fiscalizada acreditó la documentación con la que cumplió los aspectos relacionados con el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y mejora continua, con lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

En 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado con la ejecución del programa presupuestario E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, proporcionó 46,640 servicios de fomento deportivo, culturales y sociales con los que atendió a 30,350 derechohabientes, 16,630 (54.8%) correspondieron a trabajadores y 13,720 (45.2%), familiares de trabajadores, y que significaron un aumento del 18.4% en promedio anual, respecto de los 18,271 beneficiarios de 2021.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 9 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y 8 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 2 de septiembre de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en los servicios deportivos, culturales, turísticos y funerarios. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se reconoció que los servicios turísticos, funerarios y deportivos se instauraron para garantizar el bienestar económico de los trabajadores y sus familias, así como su acceso a derechos sociales y culturales; sin embargo, se caracterizan por tener bajos niveles de disponibilidad, de accesibilidad de información y de cobertura de la población.

Para atender esa problemática, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) reportó el ejercicio de 293,499.6 miles de pesos en la Cuenta Pública 2024 para ejecutar el Programa presupuestario (Pp) E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, destinados a proporcionar servicios de fomento deportivo, culturales, turísticos, funerarios y sociales a la población derechohabiente, a fin de contribuir a su otorgamiento con calidad.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, el ISSSTE otorgó 31,466 servicios de fomento deportivo, de los que 13,615 (43.3%) correspondieron al programa de Cultura física; 8,733 (27.7%), al de Educación física; 8,405 (26.7%), al de Formación y práctica deportiva, y 713 (2.3%), al de Escultismo y recreación.

En materia cultural, el instituto registró el otorgamiento de 13,746 servicios, de los que 11,348 (82.6%) fueron del programa de Cultura al Paso; 1,159 (8.4%), del de Artes escénicas; 1,059 (7.7%), del de SONREISSSTE, y 180 (1.3%), del de Tradición y comunidad.

En cuanto a los servicios funerarios, la entidad proporcionó 13,491 servicios, de los que 4,642 (34.4%) se dirigieron a Paquetes básicos; 4,539 (33.6%), a Servicios adicionales; 4,273 (31.7%), a Servicios opcionales, y 37 (0.3%), a Servicios especiales.

Por lo que corresponde a los servicios sociales, el ISSSTE otorgó 1,428 servicios, de los que 1,407 (98.5%) se realizaron con el programa Talleres de terapia ocupacional y 21 (1.5%), con el de Servicios en casas de día.

No obstante, se considera pertinente que el instituto informe y documente los servicios turísticos proporcionados en beneficio de la población derechohabiente; difunda la totalidad del número y tipo de servicios que otorgue con el Pp E046, con base en el catálogo de servicios que defina, para que los derechohabientes dispongan de información suficiente

y oportuna para requerirlos, y establezca indicadores y metas que especifiquen los servicios que se proporcionen a la población derechohabiente para disponer de la documentación sobre su seguimiento, a fin de fortalecer la rendición de cuentas.

Respecto de la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E046, se identificó que el programa se alineó con la planeación nacional de mediano plazo y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), su clasificación fue congruente con la modalidad “E”, ya que se orientó a la prestación de servicios deportivos, culturales, turísticos, funerarios y sociales a los derechohabientes, y se identificó que la lógica horizontal de la matriz fue consistente y se definieron los indicadores para evaluar la consecución de los objetivos; sin embargo, el instituto requiere elaborar el diagnóstico del programa, en el que establezca el problema central o necesidad a la que responde, y precisar la lógica vertical, a efecto de disponer de los objetivos que muestren la relación de causa-efecto existente entre los niveles de la matriz.

En términos de la evaluación del control interno, el instituto dispuso de un sistema, mediante el que reportó que atendió los 53 aspectos evaluados, correspondientes a las cinco normas de control interno relacionadas con el ambiente de control, la administración de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y mejora continua.

En la contribución del programa, el ISSSTE registró que benefició 30,350 derechohabientes, mediante el otorgamiento de 46,640 servicios de fomento deportivo, culturales y sociales, de los que 16,630 (54.8%) fueron trabajadores y 13,720 (45.2%), familiares de trabajadores. No obstante, se considera pertinente que el instituto instrumente mecanismos de control para cumplir las metas previstas, a fin de fortalecer la rendición de cuentas con la operación del programa.

En conclusión, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con la ejecución del Pp E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios”, proporcionó 46,640 servicios de fomento deportivo, culturales y sociales, mediante los que atendió a 30,350 derechohabientes, de los que 16,630 (54.8%) fueron trabajadores y 13,720 (45.2%), familiares de trabajadores, y que significaron un aumento del 18.4% en promedio anual, respecto de los 18,271 beneficiarios de 2021. No obstante, el instituto requiere fortalecer sus mecanismos de control para que difunda el número y tipo de servicios que otorga, y cuente con información útil, confiable, suficiente y oportuna sobre el otorgamiento y seguimiento de las prestaciones, a efecto de evaluar en qué medida contribuyó al otorgamiento de servicios de calidad, en beneficio de su población derechohabiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada acreditó, para 2025, el diseño de dos Cronogramas de Actividades y la evidencia documental del avance en su ejecución para disponer de un micrositio en su página electrónica institucional con el objetivo de difundir los servicios, así como para evaluar que los servicios que se otorguen a la población derechohabiente sean

de calidad; la atención, de enero a junio, de 7,784 derechohabientes con las prestaciones turísticas, mediante asesoría, armado de viaje o acompañamiento, y el cumplimiento de la meta semestral sobre los servicios otorgados a la población objetivo, así como del promedio de servicios proporcionados por beneficiario. Asimismo, demostró que, a partir de 2026, los programas presupuestarios E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” y E049 “Servicios Integrales a Pensionados” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el “Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado”, en el que estableció el problema central al que responde el programa, las causas que lo originaron y sus efectos, el área de intervención y las características de la población a la que va dirigido, así como la Matriz de Indicadores para Resultados y la evidencia de que la registró en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), en la que definió indicadores para evaluar la difusión, el otorgamiento de los servicios y la población derechohabiente beneficiada, mediante el programa.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Guillermo García Quevedo

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atienden los hallazgos de los resultados números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9, como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado difundió y otorgó los servicios de fomento deportivo, conforme a lo programado, mediante el Programa presupuestario (Pp) E046 "Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios".
2. Comprobar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado difundió y otorgó los servicios culturales, conforme a lo programado, mediante el Pp E046.
3. Constatar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado otorgó los servicios turísticos, conforme a lo programado, mediante el Pp E046.
4. Verificar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado difundió y otorgó los servicios funerarios, conforme a lo programado, mediante el Pp E046.
5. Comprobar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado difundió y otorgó los servicios sociales, conforme a lo programado, mediante el Pp E046.
6. Evaluar en qué medida, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado contribuyó a otorgar servicios de calidad a los derechohabientes, mediante el Pp E046.
7. Verificar que, para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado diseñó la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E046, conforme a la Metodología de Marco Lógico para evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas.
8. Verificar los registros del presupuesto aprobado, modificado y ejercido por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, mediante el Pp E046, de acuerdo con la Cuenta Pública 2024.
9. Evaluar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado cumplió con la normativa en materia de control interno y dispuso de controles para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos y metas del Pp E046.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, y de Administración y Finanzas del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.