

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Servicios Integrales a Pensionados

Auditoría de Desempeño: 2024-1-19GYN-07-0170-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 170

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 integrales a pensionados.

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) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, en términos del otorgamiento de servicios sociales, culturales y deportivos para la atención de los pensionados y jubilados; la coordinación, promoción, supervisión y evaluación de esos servicios; la contribución al bienestar social de los beneficiarios; la economía en el ejercicio del presupuesto aprobado; la evaluación del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño, 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 4, fracciones III, inciso e, y IV, inciso c, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se señala que “Se establecen con carácter obligatorio las siguientes prestaciones y servicios: [...] III. Servicios sociales, consistentes en: [...] e) Casas de día para adultos mayores jubilados y pensionados derechohabientes del Instituto; [...] IV. Servicios culturales, consistentes en: [...] c) Atención a jubilados, pensionados y discapacitados”.

El artículo 195 de la misma ley señala que “El Instituto atenderá de acuerdo con esta Ley, a las necesidades básicas del Trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo” y el artículo 197, que “El Instituto proporcionará servicios culturales, mediante programas culturales, recreativos y deportivos que tiendan a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del Trabajador, y su desarrollo futuro, contando con la cooperación y el apoyo de los Trabajadores”.

En el Programa Institucional 2019-2024 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se indicó que los mecanismos con los que cuenta el instituto para hacer tangibles los derechos sociales, culturales y garantías de bienestar de los derechohabientes tienen bajos niveles de disponibilidad, de accesibilidad y de cobertura de la población.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado registró el ejercicio de 12,180.0 miles de pesos en la Cuenta Pública de 2024 para ejecutar el programa presupuestario E049 “Servicios Integrales a Pensionados”,¹ destinados a proporcionar servicios sociales, culturales y deportivos a pensionados y jubilados, a fin de contribuir a su bienestar social.

Resultados

1. Otorgamiento de servicios sociales, culturales y deportivos a los pensionados y jubilados

En 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) otorgó servicios sociales, culturales y deportivos a pensionados y jubilados con la ejecución del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”,²

¹ El programa presupuestario E049 tuvo como objetivo de Propósito “Pensionados y jubilados del ISSSTE mejoran su participación social en su comunidad”.

² Se entenderá por servicio a todo aquel evento, concierto, exposición, curso, taller o cualquier otra actividad que en materia social, cultural o deportiva otorgue el instituto a los derechohabientes en un periodo determinado. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, **Guía para el Registro, Control y Seguimiento de la Información de los Servicios Culturales, Deportivos, Sociales y Recreativos**, México, 2024, p. 5.

mediante las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional,³ así como los 3 centros de actividades, que se detallan a continuación:

1. Centro de Convivencia para Pensionados y Jubilados “Programa CONVIVE”: Tiene como objetivo fortalecer la calidad de vida y el nivel de bienestar de los pensionados y jubilados, mediante la convivencia e integración. Su operación consiste en que cada domingo recibe a 4 Oficinas de Representación de diferentes estados con 40 adultos mayores, concluyendo el viernes. Con el programa se proporciona hospedaje, alimentación, viajes culturales y recreativos a lugares como Coyoacán, Ciudad de México; Taxco, Guerrero; el Centro Recreativo y Cultural ISSSTEHUIXTLA, Morelos, y Xochimilco, Ciudad de México.
2. Centro Cultural y Recreativo ISSSTEHUIXTLA – Programa Geriátrico y Programa Recreativo: Es un balneario localizado en el Estado de Morelos. Los pensionados y jubilados pueden participar en dos modalidades, el Programa Geriátrico de lunes a viernes y el Programa Recreativo de viernes a domingo, en los cuales se otorgan actividades como estancia en cabañas, comidas, juegos de integración, natación, pilates, bailes y caminatas.
3. Casas de Día: Tienen como objetivo contribuir a mejorar la salud integral, el aspecto físico-emocional, la integración social y autonomía de los adultos mayores. En 2024, el instituto dispuso de 22 Casas de Día, en las que ofreció una estancia sin alojamiento ni comida de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., y se ofrecieron actividades como control diario del estado de salud del pensionado, yoga, zumba, artes marciales, uso de tecnología y redes sociales, dominó, ajedrez, pintura, manualidades, artesanías, artes gráficas, fotografía y talleres de terapia ocupacional.

Para 2024, el ISSSTE incluyó el indicador de Componente “Porcentaje de servicios integrales brindados a la población objetivo” en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E049, con la meta del 100.0%, lo que representó otorgar 55,353 servicios a los pensionados y jubilados, como se detalla a continuación:

³ En 2024, el instituto contó con 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional, una por cada entidad federativa y cuatro en la Ciudad de México: Zona Norte, Sur, Oriente y Poniente. Las oficinas tienen por objeto promover, operar y vigilar el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios, a cargo del instituto en su demarcación, de acuerdo con la normativa aplicable.

META Y RESULTADO DEL INDICADOR DE COMPONENTE DE LA MIR DEL PP E049, 2024

(Servicios y porcentajes)

Nombre del indicador:	Porcentaje de servicios integrales brindados a la población objetivo					
Método de cálculo:	(Total de servicios integrales brindados a la población objetivo en el año t / total de servicios integrales programados en el año t) x 100					
Unidad de medida:	Porcentaje					
Sustitución de variables:	Numerador	Denominador	Meta (%)	Numerador	Denominador	Resultado (%)
	55,353	55,353	100.0	62,905	55,353	113.64

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.

En la revisión de los documentos “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024, “PANTALLAS CUENTA PUBLICA E049” y la base de datos “17062025 EXPLICACION DE LA DIF IND”, se verificó que el instituto reportó el resultado del 113.64% en el indicador, al otorgar 62,905 servicios a los pensionados y jubilados, 7,552 servicios más que los 55,353 programados, debido a que fortaleció las actividades de difusión realizadas por las Oficinas de Representación, para informar a un mayor número de pensionados y jubilados, a fin de generar su interés en participar en los servicios ofrecidos.

A fin de verificar el resultado del indicador, se analizaron las bases de datos “2024 CONCENTRADO DE SERVICIOS”, “ASISTENCIA 3 PROGRAMAS 2024”, “17062025 EXPLICACION DE LA DIF IND” y “2025 POBLACION BENEFICIADA”, respecto del número de servicios sociales, culturales y deportivos otorgados por las Oficinas de Representación Estatal y Regional, así como por el Centro Cultural y Recreativo ISSSTEHUIXTLA, como se detalla en el cuadro siguiente:

SERVICIOS SOCIALES, CULTURALES Y DEPORTIVOS OTORGADOS A PENSIONADOS Y JUBILADOS POR OFICINA DE REPRESENTACIÓN ESTATAL Y REGIONAL, Y EL CENTRO CULTURAL Y RECREATIVO ISSSTEHUIXTLA, 2024

(Servicios)

Oficina de Representación Estatal y Regional y Centro cultural y Recreativo	Tipo de servicio			Total
	Social	Cultural	Deportivo	
1. Ciudad de México	5,452	438	4,538	10,428
2. Sinaloa	2,938	207	1,456	4,601
3. Yucatán	2,811	352	1,382	4,545
4. Hidalgo	3,110	12	317	3,439
5. Michoacán	1,162	15	2,180	3,357
6. Campeche	1,399	443	1,246	3,088
7. Chiapas	1,530	595	370	2,495
8. Centro Cultural y Recreativo	2,493	0	0	2,493

Oficina de Representación Estatal y Regional y Centro cultural y Recreativo		Tipo de servicio			Total
		Social	Cultural	Deportivo	
ISSSTEHUIXTLA					
9.	Veracruz	1,092	257	1,122	2,471
10.	Morelos	778	809	862	2,449
11.	Estado de México	1,364	380	624	2,368
12.	Colima	1,253	210	822	2,285
13.	Zacatecas	1,982	0	0	1,982
14.	Tabasco	1,091	216	290	1,597
15.	Puebla	1,417	1	137	1,555
16.	Guanajuato	920	7	448	1,375
17.	Oaxaca	699	52	601	1,352
18.	Aguascalientes	260	162	911	1,333
19.	Durango	606	3	613	1,222
20.	Coahuila	685	191	318	1,194
21.	Nuevo León	791	2	168	961
22.	Jalisco	600	25	235	860
23.	Querétaro	302	158	296	756
24.	Nayarit	257	201	286	744
25.	Sonora	309	182	226	717
26.	San Luis Potosí	311	0	393	704
27.	Baja California	288	1	294	583
28.	Quintana Roo	304	22	138	464
29.	Tlaxcala	175	78	166	419
30.	Chihuahua	195	24	167	386
31.	Baja California Sur	202	160	4	366
32.	Guerrero	115	26	95	236
33.	Tamaulipas	79	1	0	80
Total		36,970	5,230	20,705	62,905

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

NOTAS: Servicios sociales: Incluyen actividades como nutrición, fisioterapia, aromaterapia, bordado, manualidades, coro, tejidos, uso de tecnología y redes, elaboración de alimentos, así como recreativas y talleres de terapia ocupacional.

Servicios culturales: Incluyen actividades como ciclos de cine, círculos de lectura, presentaciones musicales, presentaciones de baile, teatro, conferencias y charlas.

Servicios deportivos: Incluyen actividades como escuelas técnico-deportivas de básquetbol, fútbol, cáchibol, taichí y yoga; gimnasia gerontológica; activación física, y estimulación cognitiva.

El registro de los servicios que se otorgaron en la Ciudad de México corresponde a las 4 Oficinas de Representación Regional: Zona Norte, Sur, Oriente y Poniente.

De los 62,905 servicios que se otorgaron con el programa, 60,412 (96.0%) correspondieron a las Oficinas de Representación Estatal y Regional, que incluyen los que se proporcionaron en las Casas de día y con viajes recreativos; mientras que 2,493 (4.0%) fueron servicios que se dieron a pensionados y jubilados que acudieron por su cuenta al Centro Cultural y Recreativo ISSSTEHUIXTLA.

El ISSSTE otorgó 62,905 servicios en beneficio de 13,512 pensionados y jubilados, conforme a lo reportado en el “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024, y lo acreditó con las listas de asistencia y las memorias fotográficas de las actividades realizadas. Del total de servicios proporcionados, 36,970 (58.8%) correspondieron a servicios sociales; 5,230 (8.3%), a servicios culturales, y 20,705 (32.9%), a servicios deportivos.

2. Coordinación y promoción de los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados

a) Coordinación para el otorgamiento de los servicios sociales, culturales y deportivos a los pensionados y jubilados

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) elaboró el “Programa Rector 2024 en Materia de Servicios Sociales y Culturales”, con el objetivo de dar a conocer a las áreas adscritas a la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales las directrices para otorgar los servicios sociales, culturales y deportivos,⁴ en el marco del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”.

El ISSSTE emitió el oficio circular número DPESyC/SSSyC/001/2024 del 30 de enero de 2024, mediante el que envió a los titulares y encargados de las subdelegaciones de prestaciones de las Oficinas de Representación Estatal y Regional, el “Programa Rector 2024 en Materia de Servicios Sociales y Culturales”, les informó sobre su contenido y que se debe de disponer de elementos de control como registros y bases de datos confiables, así como evidencias documentales suficientes, para acreditar la atención de la población derechohabiente y el ejercicio de los recursos asignados, y les solicitó la elaboración del Programa Anual de Actividades 2024 (PAA 2024).

En la revisión del documento “Calendarización del PAA 2024” de las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional, se verificó que remitieron la programación de las actividades por realizar en 2024, así como el registro de las metas clasificadas por tipo de servicio: social, cultural y deportivo, conforme a lo solicitado por el instituto, para coordinar el otorgamiento de los servicios a los pensionados y jubilados en el ámbito nacional.

Adicionalmente, para 2024, el ISSSTE remitió oficios a los subdelegados de prestaciones de las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional, mediante los que informó de los espacios asignados a cada uno para los viajes recreativos del Programa CONVIVE y del Centro Cultural y Recreativo ISSSTE HUIXTLA, a efecto de coordinar el otorgamiento de los servicios sociales, culturales y deportivos a los pensionados y jubilados.

⁴ Se entenderá por servicio a todo aquel evento, concierto, exposición, curso, taller o cualquier otra actividad que en materia social, cultural o deportiva otorgue el instituto a los derechohabientes en un periodo determinado. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, **Guía para el Registro, Control y Seguimiento de la Información de los Servicios Culturales, Deportivos, Sociales y Recreativos**, México, 2024, p. 5.

- b) Promoción de los servicios sociales, culturales y deportivos a los pensionados y jubilados

Para 2024, el ISSSTE incluyó el indicador de Actividad “Porcentaje de acciones de difusión de los servicios integrales realizadas en las oficinas de Representación Estatal y Regional del ISSSTE” en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E049, con la meta del 100.0%, lo que significó realizar 12 acciones de difusión, como se detalla a continuación:

META Y RESULTADO DEL INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E049, 2024

(Acciones de difusión y porcentajes)

Nombre del indicador:	Porcentaje de acciones de difusión de los servicios integrales realizadas en las oficinas de Representación Estatal y Regional del ISSSTE					
Método de cálculo:	(Número de acciones de difusión de los servicios integrales realizadas en las oficinas de Representación Estatal y Regional del ISSSTE / número de acciones de difusión de los servicios integrales programadas en el año t) x 100					
Unidad de medida:	Porcentaje					
Sustitución de variables:	Numerador	Denominador	Meta (%)	Numerador	Denominador	Resultado (%)
	12	12	100.0	12	12	100.0

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

En la revisión del documento “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024 y en la base de datos “VALORES”, se verificó que el instituto reportó el resultado del 100.0% en el indicador, al realizar las 12 acciones de difusión programadas en las Oficinas de Representación Estatal y Regional. Las acciones de difusión se detallan a continuación:

ACCIONES REALIZADAS PARA LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES A PENSIONADOS Y JUBILADOS, 2024

Acciones de difusión	
1) El portal institucional en su página en línea	7) Publicaciones en “TikTok”
2) Carteles	8) Publicaciones en “Instagram”
3) Trípticos y folletos	9) Publicaciones en “YouTube”
4) Periódicos murales	10) Publicaciones en el periódico
5) Publicaciones en “X”	11) Publicaciones en la revista “ISSSTE”
6) Publicaciones en “Facebook”	12) Publicaciones en el portal institucional de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria

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

Al respecto, se revisaron las memorias fotográficas de las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional y se constató que se registró en los portales institucionales información relacionada con el Programa CONVIVE para pensionados y jubilados; se elaboraron carteles,

trípticos, folletos y periódicos murales en los que se detalló información sobre los servicios sociales, culturales y deportivos; se realizaron publicaciones de los servicios que se ofertaron en las redes sociales “X”, “Facebook”, “TikTok”, “Instagram” y “YouTube”, así como en periódicos de circulación nacional, y se publicó la revista “ISSSTE”.

3. Supervisión y evaluación de los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados

a) Supervisión de los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) incluyó el indicador de Actividad “Porcentaje de supervisiones realizadas a los Centros donde se otorgan servicios integrales a pensionados y jubilados” en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, con la meta del 100.0%, lo que representó ejecutar 22 supervisiones en los centros en los que se otorgaron servicios sociales, culturales y deportivos, como se detalla a continuación:

META Y RESULTADO DEL INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E049, 2024
(Supervisiones y porcentajes)

Nombre del indicador:	Porcentaje de supervisiones realizadas a los Centros donde se otorgan servicios integrales a pensionados y jubilados					
Método de cálculo:	(Número de supervisiones realizadas en el periodo a reportar en el año t / número de supervisiones programadas en el año t) x 100					
Unidad de medida:	Porcentaje					
Sustitución de variables:	Numerador	Denominador	Meta (%)	Numerador	Denominador	Resultado (%)
	22	22	100.0	3	22	13.6

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 documentos “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024 y “PANTALLAS CUENTA PUBLICA E049”, se verificó que el instituto reportó el resultado del 13.6% en el indicador, al realizar 3 de las 22 supervisiones programadas, debido a la falta de capacidad presupuestal, lo que restringió la posibilidad de cumplir con las supervisiones planificadas.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó, para 2025, el avance del 22.73% en el indicador de Actividad “Porcentaje de supervisiones realizadas a los Centros donde se otorgan servicios integrales a pensionados y jubilados”, lo que significó el cumplimiento de lo programado para el primer semestre, establecido en la MIR 2025 del Pp E049 y registrado en el Portal Aplicativo de la

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH), al realizar las 5 supervisiones, que documentó con 3 bitácoras y 2 cédulas de supervisión realizadas a los centros en los que se otorgan los servicios a los pensionados y jubilados.

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 para el ejercicio fiscal 2026, el instituto demostró que los Pp E049 “Servicios Integrales a Pensionados” y E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

El ISSSTE proporcionó la MIR 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el objetivo de Actividad “Verificar el cumplimiento en el otorgamiento de los servicios sociales, 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

(Supervisiones y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos.	Mide el número de supervisiones realizadas.	(Número de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos en el periodo t / número de supervisiones a los centros de trabajo donde se otorgan servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos programadas a realizar en el periodo t) 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 cumplimiento de la meta semestral para 2025 del indicador sobre la supervisión de los centros que otorgan los servicios a pensionados y jubilados y que, a partir de 2026, los Pp E049 y E046 serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”, para el que definió el indicador de Actividad “Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos” con la meta del 100.0%, lo que significa realizar 10 supervisiones, con lo que se solventa lo observado.

Respecto de las 3 supervisiones que el ISSSTE realizó en 2024, una fue al “Centro Cultural y Casa de Día Balbuena I” y con la “Minuta de la revisión presencial” identificó 9 equipos de cómputo nuevos sin utilizar y que una salida de emergencia no cumplió con las especificaciones de protección civil, por lo que realizó acuerdos para instalar y configurar

esos equipos de cómputo; asignar una línea telefónica, una red institucional e instalaciones eléctricas, y modificar las puertas de salida de emergencia para cumplir con las especificaciones de protección civil, pero no acreditó la evidencia para documentar que los atendió.

La segunda supervisión se realizó al Centro Recreativo y Cultural ISSSTE HUIXTLA y con los documentos “Nota Informativa”, “Generador de inspección”, “Minuta de Trabajo”, “Acuerdos” y la memoria fotográfica de las actividades efectuadas, se verificó que la supervisión se ejecutó en conjunto con la empresa aseguradora para la investigación correspondiente y el dictamen de los daños del centro, ya que, como consecuencia del aumento del cauce del río Amacuzac por las lluvias originadas por el huracán John, se presentó una inundación en las instalaciones del Centro Recreativo y Cultural ISSSTE HUIXTLA; sin embargo, no documentó la atención de los hallazgos.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE acreditó que, en 2024, para la supervisión realizada al Centro Cultural y Casa de Día Balbuena I, el Departamento de Obras y Servicios Generales del instituto emitió el oficio número SAZO/DOSG/370/2024 del 3 de abril de 2024, mediante el que informó sobre las gestiones para la Licitación Pública Nacional para el servicio de “Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios de Administración Pública”, para realizar la adecuación y mantenimiento de ese inmueble y, con el oficio número SAZO/DOSG/644/2025 del 9 de junio de 2025, el Departamento de Obras y Servicios Generales del instituto comunicó que no dispuso de los recursos suficientes para atender las necesidades del centro.

De la supervisión realizada al Centro Recreativo y Cultural ISSSTE HUIXTLA, el instituto proporcionó el “ACTA DE ENTREGA/RECEPCIÓN DE EQUIPOS Y/O ACCESORIOS” del 11 de noviembre de 2024, elaborada por la empresa constructora contratada para la ejecución de las reparaciones, en la que se precisaron los trabajos realizados, con base en el procedimiento denominado “Restitución de daños en edificio”; además, remitió el oficio número DPESyC/SSSyC/JSSyR/ITHX/376/2024 del 25 de noviembre de 2024, mediante el que el instituto le informó que recibió a satisfacción los trabajos realizados.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó, para 2024, que realizó el seguimiento de los hallazgos identificados en la supervisión del Centro Cultural y Casa de Día Balbuena I, al gestionar la licitación pública para la adecuación y mantenimiento del inmueble, y en la supervisión del Centro Recreativo y Cultural ISSSTE HUIXTLA, al demostrar el acta entrega-recepción de la ejecución de las reparaciones al centro, con lo que se solventa lo observado.

En cuanto a la tercera supervisión, el instituto informó que las supervisiones se realizan al Centro de Convivencia para Jubilados y Pensionados (CONVIVE) son de forma constante, de acuerdo con las cláusulas del Contrato Abierto número IATPE-DAF-SRMS-285/2024 para la Prestación del Servicio de Adquisición, Preparación y Suministro de Alimentos en el Comedor de CONVIVE, y se realizan para verificar el cumplimiento del proveedor del servicio

en la atención, así como la distribución y calidad de los alimentos. No obstante, en la revisión del contrato de prestación de servicios, la cédula de verificación del servicio de alimentación y la factura de pago, se constató que realizó la supervisión al proveedor externo para revisar la prestación del servicio de alimentos, pero no fue para validar la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios a pensionados y jubilados que otorgó el centro, como se señaló en el indicador de Actividad del Pp E049.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE proporcionó la MIR 2026 del Pp E071 y la evidencia de que la registró en el PASH, en la que definió el indicador de Actividad “Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos” y que, de acuerdo con su definición, se dirige a medir el número de supervisiones realizadas, como se detalla a continuación:

INDICADOR DE ACTIVIDAD DE LA MIR DEL PP E071, 2026

(Supervisiones y porcentaje)

Indicador	Definición	Método de cálculo	Numerador	Denominador	Meta (%)
Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos.	Mide el número de supervisiones realizadas.	(Número de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos en el periodo t / número de supervisiones a los centros de trabajo donde se otorgan servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos programadas a realizar en el periodo t) 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 que, para 2026, definió el indicador de Actividad “Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros de trabajo donde se otorgan los servicios sociales, recreativos, funerarios, culturales y deportivos” en la MIR del Pp E071, a fin de medir únicamente el número de supervisiones realizadas, con lo que se solventa lo observado.

- b) Evaluación de los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados

El ISSSTE informó que, para medir la satisfacción de los usuarios en los Programas CONVIVE, Geriátrico y Recreativo dirigido a los pensionados y jubilados, se realiza una encuesta en la que la persona califica el servicio; además, proporcionó 269 cédulas de opinión de los

programas CONVIVE, Geriátrico ISSSTE HUIXTLA y Recreativo ISSSTE HUIXTLA, para calificar los servicios recibidos; sin embargo, no acreditó la evidencia para documentar la totalidad de las encuestas aplicadas, ya que la población atendida fue de 3,279 pensionados y jubilados, ni para demostrar que, con los resultados de las encuestas, se definieron acciones para mejorar la calidad en la prestación de servicios sociales, culturales y deportivos.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE informó que, para 2025, redefinió las encuestas de satisfacción del servicio de los programas CONVIVE, Geriátrico ISSSTE HUIXTLA y Recreativo ISSSTE HUIXTLA; acreditó la instrumentación de 591 cédulas de satisfacción y calidad a los pensionados y jubilados atendidos en las primeras semanas de inicio de los tres programas en el mes de agosto, y demostró con los documentos “Resumen de Cédulas de Satisfacción” que realizó el análisis de los resultados, entre los que se incluye la síntesis de las opiniones de los beneficiarios, respecto de los cambios identificados en su vida desde que llegaron al programa, las instalaciones, las actividades realizadas y la atención del personal, así como la identificación de áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2025, aplicó las cédulas de satisfacción y calidad a los pensionados y jubilados atendidos con los servicios del programa y, con base en los resultados, realizó un análisis en el que identificó áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio, con lo que se solventa lo observado.

Adicionalmente, el ISSSTE precisó que la Subdirección de Atención al Derechohabiente (SAD) es la responsable de proponer metodologías para la medición de impacto, seguimiento y evaluación cuantitativa de los seguros, prestaciones y servicios que otorga el instituto. Uno de esos mecanismos es la Evaluación Ciudadana del Servicio (ECS), que permite conocer la percepción y el índice de satisfacción de la derechohabencia, mediante la aplicación de encuestas estructuradas sobre el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios, con base en los 9 atributos que se detallan a continuación:

ATRIBUTOS DE LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO (ECS) DEL ISSSTE, 2024

	Nombre del atributo	Descripción
1.	Accesibilidad	Se evalúan la disponibilidad física de los servicios y la adecuación de horarios, la claridad de requisitos y la eliminación de barreras administrativas.
2.	Claridad	Se examina la precisión, completitud y adaptabilidad de la información proporcionada, con base en canales formales y la comunicación interpersonal.
3.	Competencia	Se evalúa el dominio técnico del personal, su capacidad para resolver dudas complejas y la aplicación correcta de protocolos.
4.	Eficacia	Se mide el cumplimiento de expectativas en términos de resultados concretos y solución definitiva de necesidades.
5.	Equidad	Se analiza la consistencia en la aplicación de criterios, la ausencia de trato preferencial y la adaptación a necesidades específicas de grupos vulnerables.
6.	Instalaciones, Recursos y Equipo	Considera el estado físico de los espacios, la funcionalidad del mobiliario, la adecuación tecnológica y las condiciones de seguridad e higiene.
7.	Oportunidad	Se evalúan los tiempos de espera reales frente a los establecidos normativamente, la puntualidad en atención y la eficiencia en la gestión de trámites.
8.	Transparencia	Se verifica la disponibilidad de información sobre criterios de decisión, mecanismos de queja y resultados de procesos.
9.	Trato Digno	Se profundiza en aspectos relacionados con el respeto a la dignidad humana, la preservación de la confidencialidad y la demostración de empatía por parte del personal.

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

Asimismo, señaló que, para evaluar los servicios culturales, recreativos y de fomento deportivo, las encuestas se aplicaron en las oficinas de las Subdelegaciones de Prestaciones Económicas de cada Representación Estatal y Regional, para asegurar el cumplimiento de la muestra.⁵ Las encuestas aplicadas en el marco de la Evaluación Ciudadana del Servicio (ECS) durante 2024, se orientaron a evaluar de manera integral los servicios que se otorgaron por el instituto sin segmentaciones operativas o específicas a algún programa presupuestario.

En la revisión de las “Evaluaciones” de enero a diciembre de 2024, se verificó que el ISSSTE aplicó los cuestionarios para conocer el índice de satisfacción que perciben los derechohabientes, relacionado con las prestaciones económicas, entre las que se definió el rubro de “Actividades Culturales, Recreativas y de Fomento Deportivo”, y registró un índice de satisfacción en el ámbito nacional de 4.84 de 5.0 puntos alcanzables,⁶ lo que significó un resultado “Aceptable”.

⁵ El ISSSTE informó que, para determinar el tamaño de la muestra por semestre durante el ejercicio 2024, utilizó como base la información del último Anuario Estadístico publicado, el cual proporciona la población derechohabiente de cada Representación Estatal. Sobre esa base poblacional, se aplicó una fórmula que considera un nivel de confianza del 95.0% y un margen de error del 5.0%, garantizando que los resultados reflejen fielmente la percepción de la población usuaria.

⁶ La evaluación se realizó mediante una escala de 1 a 5 puntos, donde cada valor representa un nivel de satisfacción específico: 1) Muy insatisfecho; 2) Insatisfecho; 3) Neutral; 4) Satisfecho, y 5) Muy satisfecho.

4. Contribución al bienestar social de los pensionados y jubilados

Para 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que el indicador de Propósito “Porcentaje de jubilados y pensionados del ISSSTE beneficiados con servicios integrales”, establecido en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, se utilizó para medir cómo los pensionados y jubilados del instituto mejoran su participación social en la comunidad, a fin de contribuir a su bienestar social. Al respecto, programó la meta del 1.37%, lo que representó beneficiar a 18,046 de los 1,312,775 pensionados y jubilados definidos como población objetivo del programa, como se detalla a continuación:

META Y RESULTADO DEL INDICADOR DE PROPÓSITO DE LA MIR DEL PP E049, 2024
(Beneficiarios y porcentajes)

Nombre del indicador:	Porcentaje de jubilados y pensionados del ISSSTE beneficiados con servicios integrales					
Método de cálculo:	$(\text{Número de pensionados y jubilados del ISSSTE beneficiados con servicios integrales en el año t} / \text{población objetivo del Pp en el año t}) \times 100$					
Unidad de medida:	Porcentaje					
Sustitución de variables:	Numerador	Denominador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado
			(%)			(%)
	18,046	1,312,775	1.37	13,512	1,312,775	1.03

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 la meta y 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.

En la revisión del documento “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024, se verificó que el ISSSTE reportó el avance del 1.03%, al atender a 13,512 pensionados y jubilados, debido al cierre anticipado de operaciones de los programas CONVIVE, Geriátrico y Recreativo, a partir de septiembre, por al cambio de administración.

A fin de verificar el resultado del indicador, se revisó la base de datos “2024 POBLACION BENEFICIADA”, respecto del número de pensionados y jubilados que recibieron los servicios por Oficina de Representación Estatal y Regional, como se detalla a continuación:

PENSIONADOS Y JUBILADOS BENEFICIADOS POR OFICINA DE REPRESENTACIÓN ESTATAL Y REGIONAL, 2024

(Beneficiarios y porcentajes)

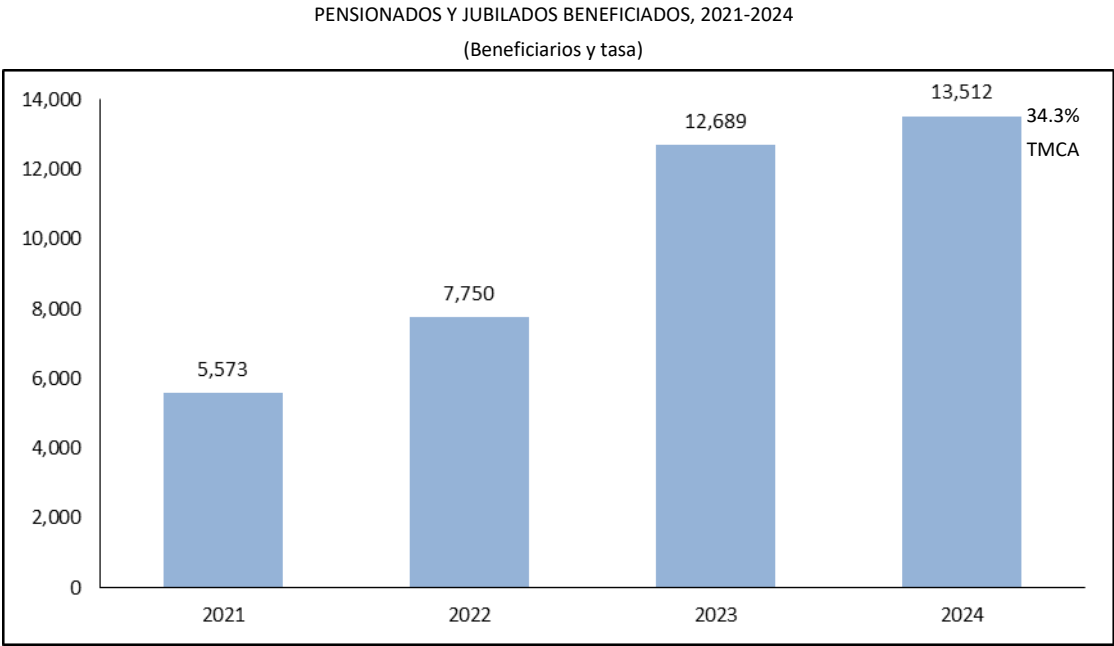
	Oficina de Representación Estatil y Regional	Población atendida (a)	Porcentaje respecto del total de la población atendida (b)=(a/Total) x 100
1.	Ciudad de México	2,384	17.7
2.	Estado de México	1,601	11.9
3.	Coahuila	815	6.0
4.	Puebla	720	5.3
5.	Zacatecas	623	4.6
6.	Morelos	582	4.3
7.	Durango	505	3.7
8.	Michoacán	485	3.6
9.	Hidalgo	454	3.4
10.	San Luis Potosí	383	2.8
11.	Veracruz	380	2.8
12.	Aguascalientes	379	2.8
13.	Colima	358	2.7
14.	Sinaloa	350	2.6
15.	Chiapas	347	2.6
16.	Sonora	295	2.2
17.	Baja California	276	2.0
18.	Chihuahua	247	1.8
19.	Tlaxcala	229	1.7
20.	Yucatán	204	1.5
21.	Querétaro	199	1.5
22.	Campeche	194	1.4
23.	Jalisco	193	1.4
24.	Nayarit	193	1.4
25.	Quintana Roo	180	1.3
26.	Baja California Sur	170	1.3
27.	Oaxaca	169	1.3
28.	Nuevo León	149	1.1
29.	Tamaulipas	125	0.9
30.	Guanajuato	122	0.9
31.	Tabasco	112	0.8
32.	Guerrero	89	0.7
Total		13,512	100.0

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

NOTA: El registro de los servicios que se otorgaron en la Ciudad de México corresponde a las 4 Oficinas de Representación Regional: Zona Norte, Sur, Oriente y Poniente.

En 2024, el instituto benefició a 13,512 pensionados y jubilados, mediante el otorgamiento de 62,905 servicios sociales, culturales y deportivos, en el marco del Pp E049, para contribuir a su bienestar social.

A continuación, se presentan los pensionados y jubilados atendidos en el periodo 2021-2024, con base en los registros de los “Anuarios Estadísticos”:



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

NOTA: Calculado con base en: $TMCA = \left[\left(\frac{\text{cifra de 2024}}{\text{cifra de 2021}} \right)^{\frac{1}{4}} - 1 \right] \times 100$.

TMCA: Tasa Media de Crecimiento Anual.

De 2021 a 2024, los pensionados y jubilados atendidos con los servicios otorgados, mediante el Pp E049, aumentaron en 34.3% en promedio anual, al pasar de 5,573 a 13,512 beneficiarios. En la revisión del “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024, se verificó que el ISSSTE otorgó 62,905 servicios, 7,552 servicios más que los programados, debido a que fortaleció las actividades de difusión realizadas por las Oficinas de Representación, para informar a un mayor número de pensionados y jubilados, a fin de generar su interés en participar en los servicios ofrecidos.

5. 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 332,433.2 miles de pesos (mdp) para la ejecución del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, lo que representó el 0.1% de los 475,829,006.7 mdp asignados al instituto.

En la revisión de las bases de datos “Auditoría 170 E049” y “NUMERAL 9.2”, se identificó que, durante el ejercicio fiscal 2024, se ejecutaron adecuaciones presupuestarias al Pp E049, mediante las cuales se realizaron ampliaciones por 26,626.4 mdp y reducciones por 346,879.7 mdp, equivalentes a una disminución de 320,253.3 mdp, por lo que el presupuesto modificado comprobado por el ISSSTE fue de 12,180.0 mdp,⁷ 96.3% menos que lo aprobado (332,433.2 mdp) y consistente con lo reportado en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática” de la Cuenta Pública 2024.

Los principales conceptos en los que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le autorizó al ISSSTE para realizar las reducciones del presupuesto se relacionaron con el pago de equipo para los tres niveles de atención; el suministro de medicamentos; la dotación de material de curación y de insumos a los Hospitales Regionales y Generales; el programa de dietas en la alimentación de niños y niñas en las estancias infantiles, y el pago de combustible para ambulancias, servicios integrales de endoscopia y bancos de sangre.

En la revisión de la base de datos “NUMERAL 9.2”, se identificó que el presupuesto ejercido se distribuyó como se detalla a continuación:

⁷ La cifra del presupuesto modificado puede variar por el redondeo de los decimales de los montos por ampliaciones y reducciones.

PRESUPUESTO EJERCIDO POR CAPÍTULO Y CONCEPTO DE GASTO, MEDIANTE EL PP E049, 2024

(Miles de pesos y porcentajes)

Capítulo de gasto	Concepto	Monto	Participación (%)
1000 Servicios personales	1100 Remuneraciones al Personal de Carácter Permanente	2,610.3	21.4
	1200 Remuneraciones al Personal de Carácter Transitorio	58.6	0.5
	1300 Remuneraciones Adicionales Especiales	1,927.8	15.8
	1500 Otras Prestaciones Sociales y Económicas	2,414.7	19.8
	1700 Pago de Estímulos a Servidores Públicos	1,055.8	8.7
Subtotal		8,067.2	66.2
2000 Materiales y suministros	2100 Materiales de Administración, Emisión de Documentos y Artículos Oficiales	530.0	4.4
	2200 Alimentos y Utensilios	2,870.0	23.6
	2400 Materiales y Artículos de Construcción y Reparación	51.9	0.4
	2700 Vestuario, Blancos, Prendas de Protección y Artículos Deportivos	0.8	n.s.
	2900 Herramientas, Refacciones y Accesorios Menores	3.3	n.s.
Subtotal		3,456.0	28.4
3000 Servicios generales	3100 Servicios Básicos	594.3	4.9
	3500 Servicios de Instalación, Reparación, Mantenimiento y Conservación	62.5	0.5
Subtotal		656.8	5.4
Total		12,180.0	100.0

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

n.s.: No significativo.

Los 12,180.0 mdp ejercidos por el instituto para la ejecución del Pp E049 en 2024 fueron consistentes con el presupuesto modificado y con lo reportado en la Cuenta Pública. Del total del presupuesto erogado, 8,067.2 mdp (66.2%) correspondieron al capítulo de “Servicios personales”; 3,456.0 mdp (28.4%), al de “Materiales y suministros”, y 656.8 mdp (5.4%), al de “Servicios generales”.

El ISSSTE ejerció 12,180.0 mdp para ejecutar el Pp E049, mediante el que benefició a 13,512 pensionados y jubilados con el otorgamiento de 62,905 servicios sociales, culturales y deportivos, que significaron 7,552 servicios más que los 55,353 programados.

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

a) Definición del problema

En 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) señaló que se realizó una Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) con el objetivo de evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, a fin de disponer de información sobre su diseño, gestión y resultados. En la revisión del informe de la evaluación realizada, se

observó que el instituto no dispuso de un diagnóstico en el que definiera la necesidad pública por atender con el programa, sus causas y efectos, así como la población potencial y objetivo.

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/1160/2025 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 (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados” y E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” serán fusionados en el Pp E071 “Servicios por Prestaciones Sociales”.

Asimismo, el instituto proporcionó el documento “Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado” del Pp E071 de 2026, 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 E049 y E046 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 E049, el ISSSTE determinó su alineación con los elementos programáticos de la planeación nacional de mediano plazo, como se detalla a continuación:

ALINEACIÓN DEL PP E049 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 2.	Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores.
Matriz de Indicadores de Resultados PP E049	
Programa presupuestario: E049 "Servicios Integrales a Pensionados".	

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**.

En 2024, el ISSSTE registró en la MIR del Pp E049 que el programa se alineó con el Eje II "Política Social" del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y con el objetivo prioritario 2 "Asegurar protección económica a los derechohabientes en caso de retiro, invalidez, vejez, muerte o incapacidad mediante el otorgamiento correcto y oportuno de pensiones y prestaciones en la materia, previstas en la LISSSTE, y fortalecer el ahorro para el retiro de los trabajadores"; sin embargo, con el oficio número DPESyC/SSSyC/JSSyR/350/2025, el instituto informó que el programa se vinculó con el Objetivo prioritario 4. "Mejorar el otorgamiento de servicios sociales y culturales de calidad a los derechohabientes", así como con la 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", por lo que el instituto no homologó la alineación con la planeación nacional de mediano plazo que reportó en sus documentos institucionales, conforme a los servicios que otorga con el programa.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE proporcionó el documento "Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado" del Pp E071 de 2026, en el que vinculó el programa con el Eje General 2. "Desarrollo con bienestar y humanismo" del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 y precisó que contribuye de manera directa en su cumplimiento, mediante el otorgamiento de 22 prestaciones, entre las que se encuentran la atención a jubilados, pensionados y discapacitados (Centro de Convivencia CONVIVE); programas de fomento cultural, deportivo y recreativo (ISSSTEHUIXTLA), y Casas de Día para personas jubiladas y pensionadas.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó, para 2026, que definió el "Modelo para la integración del Instrumento de Diseño tipo: Diagnóstico Ampliado", en el que alineó el programa con la planeación nacional de mediano plazo, con lo que se solventa lo observado.

A continuación, se presenta la alineación del Pp E049 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

ALINEACIÓN DEL PP E049 CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, 2024

Programa presupuestario	Objetivo	Meta	Tipo de contribución
E049 Servicios Integrales a Pensionados	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 E049 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 E049, el ISSSTE incluyó los datos generales que permiten su identificación, como se presenta en el cuadro siguiente:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PP E049, 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	E049 Servicios Integrales a Pensionados

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 E049 se dirigió al otorgamiento de servicios a los pensionados y jubilados, lo cual fue congruente con la modalidad en la que se categorizó “E” prestación de servicios públicos.

En 2024, el ISSSTE estableció 5 objetivos en la MIR del Pp E049, así como 8 indicadores para evaluarlos.

En la lógica vertical de la MIR 2024 del Pp E049, el objetivo de Propósito y uno de los dos Actividad contribuyeron al nivel superior al que se relacionaron, en el marco del programa, debido a que con el primero se estableció mejorar la participación social de los pensionados y jubilados en su comunidad para contribuir en su bienestar social y, en el segundo, se definieron acciones de difusión para el otorgamiento de los servicios; no obstante, el instituto no incluyó, en la redacción del objetivo de Fin, el objetivo superior al que contribuye el programa; ni detalló en el de Componente, los servicios que otorga con el programa, y ni relacionó el de Actividad referente a la supervisión, con el objetivo de Componente establecido, para que muestre la causa-efecto entre los niveles de la matriz.

En cuanto a la lógica horizontal, de los 8 indicadores que conformaron la MIR del Pp E049, 5 (62.5%) correspondientes a los niveles de Fin, Actividad y uno de Componente, se consideraron congruentes para evaluar los objetivos a los que se encontraron alineados; en tanto que, en los 2 de Propósito y uno de Componente relativo al porcentaje de pensionados y jubilados atendidos, no se identificó la relación de causa-efecto con los objetivos definidos y, en uno de los indicadores de Actividad referente a la supervisión, la frecuencia de medición no fue consistente con el nivel.

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/1160/2025 del 2 de septiembre de 2025, el ISSSTE proporcionó la MIR 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 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 el que se alineó el programa; en los de Componente se precisó que los servicios que otorga son sociales, culturales, deportivos y turísticos, y en el de Actividad, referente a la supervisión, se vinculó con esos servicios.

Asimismo, en la matriz estableció 16 indicadores, que fueron congruentes para medir los objetivos definidos, y que en el de Actividad, referente a la supervisión, se determinó una frecuencia de medición trimestral.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó, para 2026, que definió la MIR del Pp E071, en la que estableció 9 objetivos que tienen relación de causa-efecto entre los niveles que la integran, así como 16 indicadores que son congruentes con esos objetivos para evaluarlos, con lo que se solventa lo observado.

7. Evaluación del Control Interno

Para verificar el grado de cumplimiento de las normas de control interno en la operación del Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, se solicitó al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (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 únicamente proporcionó evidencia documental de 5 respuestas (9.4%).

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/1160/2025 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 E049, 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 diversas herramientas

Norma de control	Principios de control	Aspectos evaluados	Análisis de la información
			tecnológicas para la prestación de servicios a pensionados y jubilados, y que consolidó la información de las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional en una base de datos, lo cual acreditó con los registros del otorgamiento de servicios en esas oficinas de representación, velatorios, el centro ISSSTEHUIXTLA 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, la entidad fiscalizada acreditó, para 2024, 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 E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, proporcionó 62,905 servicios sociales, culturales y deportivos, 7,552 servicios más que los programados, en beneficio de 13,512 pensionados y jubilados, para contribuir a su bienestar social, y que significaron un aumento del 34.3% en promedio anual, respecto de los 5,573 beneficiarios de 2021.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en 4 no se detectaron irregularidades y 3 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 integrales a pensionados. 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 mecanismos con los que cuenta el instituto para hacer tangibles los derechos sociales, culturales y garantías de bienestar de los derechohabientes tienen bajos niveles de disponibilidad, de accesibilidad 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 12,180.0 miles de pesos en la Cuenta Pública 2024 para ejecutar el Programa presupuestario (Pp) E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, destinados a otorgar servicios sociales, culturales y deportivos a pensionados y jubilados, a fin de contribuir a su bienestar social.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, el ISSSTE otorgó 62,905 servicios a pensionados y jubilados, que significaron 7,552 servicios más que los 55,353 programados. Del total de servicios proporcionados, 36,970 (58.8%) correspondieron al rubro social; 5,230 (8.3%), al cultural, y 20,705 (32.9%), al deportivo.

Respecto de la coordinación, el instituto remitió el “Programa Rector 2024 en Materia de Servicios Sociales y Culturales” a las 35 Oficinas de Representación Estatal y Regional del ISSSTE con el objetivo de establecer las directrices para otorgar los servicios sociales, culturales y deportivos; además, dispuso del Programa Anual de Actividades 2024 (PAA 2024) de cada oficina de representación y les envió el programa anual de viajes recreativos del Programa CONVIVE y del Centro Cultural y Recreativo ISSSTE HUIXTLA para su conocimiento y operación, y coordinar el otorgamiento de los servicios a los pensionados y jubilados en el ámbito nacional.

En términos de promoción de los servicios, el ISSSTE realizó 12 actividades, conforme a lo programado, para difundir los servicios sociales, culturales y deportivos a los pensionados y jubilados, mediante los portales institucionales; la elaboración de carteles, trípticos, folletos y periódicos murales; la realización de publicaciones en redes sociales y en periódicos de circulación nacional, y la publicación de la revista “ISSSTE”.

En cuanto a la supervisión de los servicios, el instituto reportó el resultado del 13.6% respecto de la meta del indicador “Porcentaje de supervisiones realizadas a los centros donde se otorgan servicios integrales a pensionados y jubilados”, ya que realizó 3 de las 22

supervisiones programadas, la primera, en el Centro Cultural y Casa de Día Balbuena I, la segunda, al Centro Recreativo y Cultural ISSSTE HUIXTLA, y la tercera, al Centro de Convivencia para Jubilados y Pensionados (CONVIVE), pero esa supervisión no se dirigió a validar la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios a pensionados y jubilados que otorgó el centro, sino que se realizó para verificar el cumplimiento del contrato con un proveedor externo que otorga servicios de alimentación.

En relación con la evaluación de los servicios, el ISSSTE estableció dos mecanismos para calificar los servicios otorgados, el primero fue la “Cédula de opinión de los programas CONVIVE, Geriátrico ISSSTE HUIXTLA y Recreativo ISSSTE HUIXTLA”, pero no acreditó que las aplicó a la totalidad de la población beneficiaria y que, con base en sus resultados, definió acciones para mejorar la calidad en la prestación de servicios y el segundo fue la Evaluación Ciudadana del Servicio, en la cual registró un índice de satisfacción en el ámbito nacional de 4.84 de 5.0 puntos alcanzables, en la percepción ciudadana en el rubro de “Actividades Culturales, Recreativas y de Fomento Deportivo”.

Respecto de la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E049, se identificó que el programa se alineó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su clasificación fue congruente con la modalidad “E”, ya que se orientó a la prestación de servicios sociales, culturales y deportivos a pensionados y jubilados; sin embargo, se considera pertinente que el instituto elabore el diagnóstico del programa, en el que defina el problema central o necesidad a la que responde, precise la alineación con la planeación nacional de mediano plazo, conforme a los servicios que otorga con el programa, y defina la lógica vertical y horizontal de la matriz para disponer de los objetivos que muestren la relación de causa-efecto entre los niveles, así como de indicadores para evaluarlos.

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 benefició a 13,512 pensionados y jubilados, mediante el otorgamiento de 62,905 servicios sociales, culturales y deportivos, en el marco del Pp E049, para contribuir a su bienestar social, y que significaron un aumento del 34.3% en promedio anual, respecto de los 5,573 beneficiarios de 2021.

En conclusión, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con la ejecución del Pp E049 “Servicios Integrales a Pensionados”, otorgó 62,905 servicios sociales, culturales y deportivos, 7,552 servicios más que los programados, en beneficio de 13,512 pensionados y jubilados, con lo que contribuyó a su bienestar social. No obstante, se considera pertinente que el instituto establezca mecanismos de control para ejecutar las supervisiones planeadas, así como aplicar las encuestas de opinión a la población beneficiaria y con base en sus resultados, defina acciones para mejorar la calidad en la prestación de servicios.

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 cumplimiento de la meta semestral del indicador sobre la supervisión de los centros que otorgan los servicios sociales, culturales y deportivos, así como la aplicación de cédulas de satisfacción y calidad de los servicios otorgados a los pensionados y jubilados, y con base en sus resultados, la realización de un análisis en el que identificó áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio. Asimismo, demostró que, a partir de 2026, los Pp E049 “Servicios Integrales a Pensionados” y E046 “Servicios Deportivos, Culturales, Turísticos y Funerarios” 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, las características de la población a la que va dirigido y la alineación con la planeación nacional de mediano plazo, 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 incluyó 9 objetivos que tienen relación de causa-efecto entre los niveles que la integran y 16 indicadores que son congruentes con esos objetivos para evaluarlos.

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 3, 6 y 7, 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 otorgó servicios sociales, culturales y deportivos para la atención de los pensionados y jubilados, mediante el Programa presupuestario (Pp) E049 "Servicios Integrales a Pensionados".
2. Comprobar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado coordinó y promovió los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados, mediante el Pp E049.
3. Constatar que, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado supervisó y evaluó los servicios sociales, culturales y deportivos otorgados a los pensionados y jubilados, mediante el Pp E049.
4. Evaluar en qué medida, en 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado contribuyó al bienestar social de los pensionados y jubilados, mediante el Pp E049.
5. Verificar los registros del presupuesto aprobado, modificado y ejercido por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de acuerdo con la Cuenta Pública 2024, mediante el Pp E049.
6. 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 E049, conforme a la Metodología de Marco Lógico para evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas.
7. 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 los objetivos y metas del Pp E049.

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.