



III. Información Programática

AVANCE DE GESTION FINANCIERA 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
DE ZACATECAS

2021



III. I. Información Programática

Gasto por Categoría Programática

AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA DEL 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
DE ZACATECAS

2021



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas

Gasto por Categoría Programática
Del 1 de enero al 30 de junio de 2021

Concepto	Egresos					Subejercicio 6 = (3 - 4)
	Aprobado	Ampliaciones/ (Reducciones)	Modificado	Devengado	Pagado	
	1	2	3 = (1 + 2)	4	5	
Programas Presupuestarios	1,586,224,204	0	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734
Subsidios: Sector Social y Privado o Entidades Federativas y Municipios	0	0	0	0	0	0
S Sujetos a Reglas de Operación	0	0	0	0	0	0
U Otros Subsidios	0	0	0	0	0	0
Desempeño de las Funciones	199,913,406	3,485,749	203,399,155	81,202,246	71,034,036	-122,196,909
E Prestación de Servicios Públicos	184,388,334	3,296,541	187,684,874	74,887,169	65,444,343	112,797,705
B Provisión de Bienes Públicos	0	0	0	0	0	0
P Planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas	0	0	0	0	0	0
F Promoción y fomento	15,525,073	189,208	15,714,281	6,315,078	5,589,693	9,399,203
G Regulación y supervisión	0	0	0	0	0	0
A Funciones de las Fuerzas Armadas (Únicamente Gobierno Federal)	0	0	0	0	0	0
R Específicos	0	0	0	0	0	0
K Proyectos de Inversión	0	0	0	0	0	0
Administrativos y de Apoyo	153,796,905	-5,199,454	148,597,451	61,128,004	52,417,365	-87,469,447
M Apoyo al proceso presupuestario y para mejorar la eficiencia institucional	153,796,905	-5,199,454	148,597,451	61,128,004	52,417,365	87,469,447
O Apoyo a la función pública y al mejoramiento de la gestión	0	0	0	0	0	0
W Operaciones ajenas	0	0	0	0	0	0
Compromisos	0	0	0	0	0	0
L Obligaciones de cumplimiento de resolución jurisdiccional	0	0	0	0	0	0
N Desastres Naturales	0	0	0	0	0	0
Obligaciones	1,232,513,893	1,713,705	1,234,227,598	544,622,220	478,336,776	689,605,379
J Pensiones y jubilaciones	1,232,513,893	1,713,705	1,234,227,598	544,622,220	478,336,776	689,605,379
T Aportaciones a la seguridad social	0	0	0	0	0	0
Y Aportaciones a fondos de estabilización	0	0	0	0	0	0
Z Aportaciones a fondos de inversión y reestructura de pensiones	0	0	0	0	0	0
Programas de Gasto Federalizado (Gobierno Federal)	0	0	0	0	0	0
I Gasto Federalizado	0	0	0	0	0	0
C Participaciones a entidades federativas y municipios	0	0	0	0	0	0
Adeudos de ejercicios fiscales anteriores	0	0	0	0	0	0
Costo financiero, deuda o apoyos a deudores y ahorradores de la banca	0	0	0	0	0	0
Sin Clasificar	0	0	0	0	0	0
Total del Gasto	1,586,224,204	0	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734

ING. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTEZAC

L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL ISSSTEZAC



III. II. Información Programática Programas y Proyectos de Inversión

AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL
ESTADO DE ZACATECAS

2021



Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas

Programas y Proyectos de Inversión

Del 1 de enero al 30 de junio de 2021

Concepto	Egresos					Subejercicio
	Aprobado	Ampliaciones/ (Reducciones)	Modificado	Devengado	Pagado	
	1	2	3 = (1 + 2)	4	5	
Eje: Gobierno Abierto y de Resultados	1,586,224,204	-	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734
Línea Estratégica: Gestión pública basada en resultados	1,586,224,204	-	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734
Estrategia: Ejercer finanzas públicas honestas, eficientes y eficaces	1,586,224,204	-	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734
Gestión Estratégica para la Operación del Sistema Programa 1	90,425,161	1,656,166	92,081,327	42,654,526	37,692,383	49,426,801
Gestión Financiera Transparente y Eficiente Programa 2	63,371,744	6,855,620	56,516,124	18,473,478	14,724,982	38,042,646
Otorgamiento de Prestaciones Economicas a Pensionados Programa 3	1,232,513,893	1,713,705	1,234,227,598	544,622,220	478,336,776	689,605,379
Otorgamiento de Prestaciones Sociales a Pensionados Programa 4	15,525,073	189,208	15,714,281	6,315,078	5,589,693	9,399,203
Operación de Servicios Turísticos y Comerciales Programa 5	184,388,334	3,296,541	187,684,874	74,887,169	65,444,343	112,797,705
Total del Gasto	1,586,224,204	-	1,586,224,204	686,952,470	601,788,177	899,271,734

Bajo protesta de decir verdad declaramos que los Estados Financieros y sus Notas son razonablemente correctos y responsabilidad del emisor

ING. MARCO VINICIO FLORES GUERRERO
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTEZAC

L.C. ADOLFO DÁVILA JR. HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL ISSSTEZAC



III. III. Información Programática

Indicadores de Resultados Nivel Fin

AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA DEL 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE
ZACATECAS

2021



III. IV. Información Programática

Indicadores de Resultados Nivel Propósito

AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA DEL 1° DE ENERO AL 30 DE JUNIO
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE
ZACATECAS

| 2021

Matriz de Indicadores de Desempeño bajo la Metodología de Marco Lógico a Nivel Fin Propósito al 30 de junio 2021.

PROGRAMA Gestión Estratégica para la Operación del Sistema de Pensiones
OBJETIVO La administración del ISSSTEZAC mejora en eficiencia y eficacia, y orienta sus objetivos a garantizar la oportunidad de las prestaciones.

No Proyecto	Proyecto	Objetivos	Indicador	Método de Cálculo	Tipo	Dimensión	Frecuencia	Sentido	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Avance	Supuesto	Medio Verificación
ISSSTEZAC														
Fin	Mide que la variación en el gasto de funcionamiento en el periodo actual respecto al periodo inmediato anterior mediante su optimización del quehacer Institucional	Contribuir a que las y los Derechohabientes reciban de manera oportuna las prestaciones establecidas en Ley, mediante una gestión administrativa humanitaria, eficiente y transparente.	Tasa de variación del gasto de funcionamiento del Instituto	((Sumatoria del gasto de funcionamiento global año actual / Sumatoria del gasto de funcionamiento global año inmediato anterior)-1)*100	Impacto	Eficiencia	Anual	Descendente	Tasa	-11%	-74%	-49%	Los entes públicos cumplen en tiempo y forma con el entero de cuotas y aportaciones Las condiciones económicas permiten la conversión de la reserva técnica en líquida	Registros Administrativos (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Propósito	Mide la cobertura de atención en servicios administrativos a la población derechohabiente	La administración del ISSSTEZAC mejora en eficiencia y eficacia, y orienta sus objetivos a garantizar la oportunidad de las prestaciones	Índice de cobertura en la solicitud y atención de información a la población derechohabiente	(Sumatoria de solicitudes de información o audiencia de los derechohabientes atendidas / Total de población derechohabiente del Instituto)	Impacto	Eficacia	Anual	Ascendente	Índice	0.62	0.62	0.60	Los Derechohabientes acuden a solicitar información o audiencia al Instituto	Registros Administrativos, encuestas de percepción sobre los servicios que se ofrecen en el Instituto
Componente 1 Unidad Responsable Dirección de Administración y Finanzas:	Mide la proporción del gasto de operación del ejercicio en funciones administrativas, respecto del total de ingresos por cuotas y aportaciones en el Instituto	Gestión administrativa operada eficientemente	Porcentaje del gasto de operación en funciones administrativas, respecto de los ingresos por cuotas y aportaciones.	(Sumatoria de recursos ejercidos en funciones administrativas en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 5000 en el año t / Total de ingresos por cuotas y aportaciones en el año t) *100	Producto	Eficacia	Mensual	Descendente	Porcentaje	12.04%		12.55%	Los ingresos del Instituto permiten la ejecución de un plan de reducción del gasto administrativo.	Registros administrativos y estadísticas de la Dirección de Administración y Finanzas / Estado Analítico del Ingreso (Cuotas y Aportaciones devengadas-recaudadas, Avance de Gestión y Cuenta Pública)
	Mide la proporción del gasto de operación del ejercicio en funciones comerciales y turísticas respecto del total de ingresos por cuotas y aportaciones en el Instituto	Gestión administrativa operada eficientemente	Porcentaje del gasto de operación en funciones comerciales y turísticas respecto de los ingresos por cuotas y aportaciones.	(Sumatoria de recursos ejercidos en funciones comerciales y turísticas en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 5000 en el año t / Total de ingresos por cuotas y aportaciones en el año t) *100	Producto	Eficacia	Mensual	Descendente	Porcentaje	12.40%		11.92%	Los ingresos del Instituto permiten la ejecución de un plan de cierre de unidades comerciales y turísticas. Se reactiva la actividad económica por disminución de la contingencia de salud.	Registros administrativos y estadísticas de la Dirección de Administración y Finanzas / Estado Analítico del Ingreso (Cuotas y Aportaciones devengadas-recaudadas, Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Recursos Humanos	Mide la proporción del gasto de total del Instituto, destinado al gasto en nómina de trabajadores (Capítulo 1000).	Administración de Recursos Humanos	Porcentaje del gasto en nómina, respecto del gasto total del Instituto.	(Sumatoria de recursos ejercidos en el capítulo 1000 / Total de gasto del Instituto en todos los capítulos) *100	Proceso	Eficacia	Mensual	Descendente	Porcentaje	89.19%	73.16%	86%	El convenio de movilidad opera con éxito Trabajadores aceptan procesos de liquidación	Registros administrativos de la Subdirección de Recursos Humanos y Materiales y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y cuenta pública)
Actividad 2 Unidad Responsable	Mide la proporción del gasto ejecutado por las áreas comerciales y turísticas, para adquisiciones y contratación de servicios, respecto del total de ingresos por venta de bienes y servicios.	Administración de Recursos Materiales y Servicios Generales	Proporción del gasto en áreas comerciales y turísticas, ejercido en adquisiciones y servicios, respecto del ingreso por venta de bienes y servicios.	(Sumatoria de recursos ejercidos en los capítulos 2000, 3000 por áreas turísticas y comerciales / Total de ingresos por venta de bienes y servicios)*100	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Proporción	24.18	21.08	25.19	La inflación en los precios de los suministros y servicios básicos crecen en proporción a los ingresos por venta de bienes y servicios obtenidos / se cubren los gastos operativos de los ingresos obtenidos	Registros administrativos de la Subdirección de Recursos Humanos y Materiales y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y cuenta pública)

Unidad de adquisiciones	Mide la proporción del gasto ejecutado por las áreas administrativas, para adquisiciones y contratación de servicios, respecto del total de ingresos por venta de bienes y servicios.	Administración de Recursos Materiales y Servicios Generales	Proporción del gasto en áreas administrativas, ejercido en adquisiciones y servicios, respecto del ingreso por venta de bienes y servicios.	Sumatoria de recursos ejercidos en los capítulos 2000, 3000 por áreas administrativas / Total de ingresos por venta de bienes y servicios	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Proporción	14.20	4.36	30.45	Los ingresos por venta de bienes y servicios cubren los gastos administrativos	Registros Administrativos de la Unidad de Adquisiciones y Subdirección de Contabilidad, (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Actividad 3 Unidad Responsable Área de mantenimiento y construcción	Mide el costo promedio que registra el Instituto para la realización de operaciones de mantenimiento.	Operación de mantenimiento y construcción	Costo promedio por operación de mantenimiento y/o construcción.	Sumatoria de recursos ejercidos en los capítulos 1000, 2000 y 3000 en el área de mantenimiento y construcción / Número total de operaciones de mantenimiento y construcción realizadas y debidamente documentadas	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	119,378.36	386,536.04	64,498.53	Las condiciones de los inmuebles son óptimas, y solo requieren mantenimiento preventivo.	Registros Administrativos del Área de Mantenimiento y Construcción, Subdirección de Recursos Humanos y Materiales (Bitacora) y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
	Mide el grado de avance en la ejecución del programa de mantenimiento y construcción.	Operación de mantenimiento y construcción	Porcentaje de cumplimiento en el programa de mantenimiento y construcción	(Número de acciones ejecutadas del programa de mantenimiento y construcción / Número de acciones programadas en el programa de mantenimiento y construcción)*100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje		100%	2840%	Las condiciones sanitarias permiten que el personal de mantenimiento realice sus acciones programadas	Registros Administrativos del Área de Mantenimiento y Construcción, Subdirección de Recursos Humanos y Materiales (Bitacora) y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
Actividad 4 Unidad Responsable Área de Transportes	Mide el costo promedio que registra el Instituto para la realización de operaciones de mantenimiento vehicular.	Operación de mantenimiento del parque vehicular	Costo promedio por operación de mantenimiento vehicular.	Sumatoria de recursos ejercidos en los capítulos 1000, 2000 y 3000 en el área de transportes / Número total de operaciones de mantenimiento vehicular realizadas y debidamente documentadas	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	35,298.37	45,498.37	69,195.63	Los vehículos institucionales tienen un funcionamiento óptimo y no presentan fallas significativas	Bitacoras de mantenimiento y fichas técnicas del Área de Transportes de la Subdirección de Recursos Humanos y Materiales y Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
	Mide el costo promedio que registra el Instituto para la realización de operaciones de mantenimiento vehicular.	Operación de mantenimiento del parque vehicular	Porcentaje de cumplimiento en el programa de mantenimiento vehicular	(Número de acciones ejecutadas del programa de mantenimiento vehicular / Número de acciones programadas en el programa de mantenimiento y vehicular)*100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	170.37%	100	64%	Las condiciones sanitarias permiten que el personal de Transportes realice sus acciones programadas / se cuenta con la proveduría en tiempo para las refacciones	Bitacoras de mantenimiento y fichas técnicas del Área de Transportes de la Subdirección de Recursos Humanos y Materiales y Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
Actividad 5 Unidad Responsable Departamento	Mide el grado de avance en la ejecución del programa de mantenimiento preventivo de equipos informáticos	Gestión y mantenimiento de servicios informáticos	Porcentaje de cumplimiento en el programa de mantenimiento preventivo de equipos informáticos	(Número de acciones ejecutadas del programa de mantenimiento preventivo de equipos informáticos / Número de acciones programadas en el programa de mantenimiento preventivo de equipos informáticos)*100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	100.00%	70%	36%	Las y los trabajadores del Instituto prestan el equipo informático para realizar mantenimiento	Bitacoras de mantenimiento del Departamento de Informática / encuestas de satisfacción de los trabajadores que le realizaron mantenimiento al equipo bajo su resguardo

de Informática	Mide el costo promedio que registra el Instituto para la realización de operaciones de mantenimiento a equipos informáticos	Gestión y mantenimiento de servicios informáticos	Costo promedio por operación de mantenimiento a equipos informáticos.	Sumatoria de recursos ejercidos en los capítulos 1000, 2000 y 3000 del Departamento de Informática / Número total de operaciones de mantenimiento realizadas y debidamente documentadas	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	18,262.63		2,748.98	Los equipos informáticos del Instituto son utilizados de manera correcta	Bitacoras de mantenimiento del Departamento de Informática, Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Componente 2 Unidad Responsable Unidad de Transparencia	Mide el promedio de cumplimiento en la difusión de obligaciones de y atención de solicitudes de información y protección de datos, recibidas	Derecho de acceso a la información y protección de datos, garantizados	Promedio de cumplimiento en la garantía del derecho de acceso a la información y protección de datos	(Porcentaje de atención a solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales + Porcentaje de actualización de obligaciones de transparencia) / 2	Producto	Eficacia	Trimestral	Constante	Promedio	100%	100%	89%	Los encargados de actualizar la información de las obligaciones de transparencia se encuentran capacitados y cuentan con la información procesada en tiempo	Registros Administrativos del Oficial de Protección de Datos Personales y reportes de solicitudes de información recibidas a través del portal de Transparencia Institucional e INFOMEX
Actividad 1 Unidad Responsable Unidad de Transparencia	Mide el porcentaje de solicitudes de información y protección de datos personales atendidas, respecto del total de solicitudes recibidas	Atención a solicitudes de acceso a la información pública y datos personales	Porcentaje de atención a solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	(Número de solicitudes de información y protección de datos personales atendidas / Total de solicitudes de información y protección de datos personales recibidas) x100	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	100%	100%	114%	El personal cuenta con la capacidad de recabar la información solicitada / la información que se solicita se encuentra disponible y de fácil acceso	Registros Administrativos y reportes de solicitudes de información recibidas a través del portal de Transparencia Institucional e INFOMEX
Actividad 2 Unidad Responsable Unidad de Transparencia	Mide el promedio de días de respuesta a las solicitudes de transparencia recibidas	Gestión para el cumplimiento de atención de solicitudes de Transparencia	Promedio de días de respuesta a las solicitudes de transparencia recibidas	(Promedio de Días transcurridos en respuesta a solicitudes / Número de solicitudes recibidas)	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Promedio	79%	100%	24%	Los encargados de actualizar la información de las obligaciones de transparencia se encuentran capacitados y cuentan con la información procesada en tiempo	Registros Administrativos de la Unidad de Transparencia, bitacoras de control de solicitudes de transparencia recibidas (INFOMEX o PNT)
Componente 3 Unidad Responsable Órgano Interno de Control	Mide el porcentaje de avance en el cumplimiento de las actividades del Programa Anual de Trabajo Suscrito ante la SFP	Programa de prevención y control en operación	Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Trabajo Suscrito ante la SFP	(Total de actividades del PTAR ejecutadas / Total de actividades del PTAR programadas) x 100	Producto	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	80%	100	69%	El área auditada o revisada cuenta con la información ordenada y sistematizada fácil de identificar en el archivo	Registros Administrativos del OIC, cédulas de revisión y observaciones y/o recomendaciones emitidas
Actividad 1 Unidad Responsable Departamento de Auditoría Interna y Desarrollo de la Mejora de Gestión	Mide el porcentaje de solventación de observaciones de auditorías practicadas por el OIC, respecto del total de observaciones derivadas de esas auditorías	Implementación de procesos de a	Porcentaje de solventación de observaciones de auditorías practicadas por el OIC	(Total de observaciones solventadas en procesos de auditorías practicas por el OIC / Total de observaciones emitidas en procesos de auditorías por el OIC) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	0%	100	28%	La Secretaría de la Función Pública considera aceptables porque cumplen con la normatividad aplicable la solventaciones recibidas	Registros Administrativos del OIC, dictamen final
Actividad 2 Unidad Responsable Departamento de Investigaciones	Mide el porcentaje de expedientes integrados que derivan de inicios de investigaciones de los servidores públicos y particulares	Implementación de procesos de investigación	Porcentaje de expedientes de investigaciones de los servidores públicos y particulares, vinculados a estos	(Total de expedientes de investigaciones a de servidores públicos y particulares, integrados / Total de investigaciones de servidores públicos y particulares iniciados) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	100%	100	100%	Los Servidores Públicos realizan prácticas administrativas-financieras fuera de la Ley	Registros Administrativos del OIC emitidos
Actividad 3 Unidad Responsable Departamento de Sustentación de Responsabilidades Administrativas	Mide el porcentaje de conclusión expedientes que derivan en responsabilidades, respecto del total de expedientes derivados de procesos de auditoría o investigaciones	Implementación de procesos de sustentación	Porcentaje de conclusión de expedientes que derivan en responsabilidades	(Total de expedientes concluidos que derivan en responsabilidades / Sumatoria de expedientes de probables responsabilidades derivados de auditorías o investigaciones) x 100	Proceso	Eficacia	Semestral	Ascendente	Porcentaje		100	100%	Los Servidores Públicos realizan prácticas administrativas-financieras fuera de la Ley	Registros Administrativos del OIC emitidos

Componente 4 Unidad Responsable: Dirección General	Mide el porcentaje de cumplimiento en el seguimiento y conclusión de las indicaciones emitidas a través de volantas	Coordinación estratégica para el desarrollo institucional operada	Índice ponderado en el cumplimiento de trámites de la Dirección General	(Total de Volantas concluidas al 100% / Sumatoria de Volantas emitidas) * 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	82%	100%	78%	Las áreas Administrativas y Operativas dan seguimiento a las indicaciones recibidas	Registros Administrativos, volantas emitidas por la Secretaría Particular
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección Jurídica	Mide el porcentaje de avance en la actualización de normatividad institucional, respecto del total de ordenamientos programados para actualización	Revisión y análisis técnico-jurídico	Porcentaje de avance de análisis y actualización en la normatividad institucional	(Número de ordenamientos de normatividad institucional actualizados / Total de ordenamientos de normatividad programados para su actualización) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	93%	100%	100%	La Coordinación General Jurídica analiza y envía propuestas de modificación de normatividad por el Instituto / Las condiciones Jurídicas Institucionales no cambian derivado a una reforma de Leyes externas	Registros Administrativos, borradores o propuestas de modificación, Programa de trabajo de revisión de normatividad
Actividad 2 Unidad Responsable Secretaría Particular	Mide el porcentaje de atención de asuntos turnados a las diferentes unidades administrativas mediante volantas, respecto del total de asuntos turnados por ese medio	Gestión de agenda para la coordinación institucional	Porcentaje de atención de asuntos turnados en volantas	(Número de asuntos atendidos que fueron turnados mediante volantas a las unidades administrativas / Total de asuntos turnados mediante volantas a las unidades administrativas) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	100%	100%	100%	Las áreas Administrativas y Operativas dan seguimiento a las indicaciones recibidas	Registros Administrativos, volantas emitidas por la Secretaría Particular
Actividad 3 Unidad Responsable Departamento de Comunicación Social	Mide la proporción de los ingresos por cuotas y aportaciones, que es destinado al gasto en comunicación social.	Comunicación, diseño y difusión de la gestión institucional	Proporción del costo de comunicación social respecto al total de ingresos por cuotas y aportaciones	(Sumatoria del gasto total en comunicación social / Total de Ingresos por Cuotas y Aportaciones)	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	0.108%	0.11%	0.086%	Los medios de comunicación realizan las difusión y tienen alcance a toda la Derechohabencia Institucional	Registros administrativos de Comunicación Social y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
	Mide la variación del gasto en comunicación social en el periodo, respecto del gasto en comunicación social ejecutado en el mismo periodo del año anterior.	Comunicación, diseño y difusión de la gestión institucional	Tasa de variación en el gasto de comunicación social	[(Gasto de comunicación social en el mes t año actual / Gasto de Comunicación Social en el mes t del año anterior)-1] x100	Proceso	Eficacia	Mensual	Descendente	Tasa	-42.17%	-42.17%	-59.19%	Los medios de comunicación no incrementan sus precios de publicidad por encima de la inflación	Registros administrativos de Comunicación Social y Subdirección de Contabilidad (Avance de gestión y Cuenta Pública)
	Mide las acciones realizadas para dar a conocer el quehacer institucional y comercial a la población objetivo.	Comunicación, diseño y difusión de la gestión institucional	Promedio del costo en publicidad de acciones de difusión de la actividad turística, comercial e institucional realizada	(Gasto de Comunicación Social en el mes/Publicidad realizada y emitida)/2	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	123,994.15			980.64	Los medios contratados mantienen sus costos
Actividad 4 Unidad Responsable Prosecretaría de la Junta Directiva	Mide el nivel de cumplimiento en la ejecución de los acuerdos de la Junta Directiva, en función del seguimiento que realiza la Prosecretaría	Apoyo a las funciones de la Junta Directiva	Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de la Junta Directiva	(Número de acuerdos de la Junta Directiva Ejecutados / Total de Acuerdos tomados por la Junta Directiva) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	63%	100%	100%	Se llevan a cabo las Sesiones de Junta Directiva según lo estipulado en la Ley	Registros administrativos de la Prosecretaría de la Junta Directiva, actas y acuerdos firmados
	Mide el nivel de atención a los trámites recibidos por la Prosecretaría de la Junta Directiva	Apoyo a las funciones de la Junta Directiva	Porcentaje de trámites atendidos por la Prosecretaría de la Junta Directiva	(Número de trámites atendidos por la Prosecretaría de la Junta Directiva / Total de trámites recibidos por la Prosecretaría de la Junta Directiva) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	100%	100%	100%	La Prosecretaría recibe asuntos para trámite	Registros administrativos de la Prosecretaría de la Junta Directiva, bitácora de asuntos recibidos
Actividad 5 Unidad Responsable Secretaría Técnica	Mide el nivel de conclusión en la ejecución de los acuerdos de coordinación técnica que obran en minutos de reuniones celebradas	Coordinación técnica de la Operación Directiva Institucional	Porcentaje de conclusión de acuerdos de coordinación técnica concluidos	(Número de acuerdos de coordinación técnica concluidos / Total de Acuerdos de coordinación técnica que obran en minutos de reuniones) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	100%	100%	100%	Las personas involucradas acuden a reuniones	Registros Administrativos de la Secretaría Técnica, minutos de trabajo

Matriz de Indicadores de Desempeño bajo la Metodología de Marco Lógico a Nivel Propósito 2021

PROGRAMA **Gestión financiera transparente y eficiente**

OBJETIVO **La gestión de ingresos y egresos del instituto es eficiente y permite elevar los porcentajes de recaudación con los entes públicos.**

No Proyecto	Proyecto	Objetivos	Indicador	Método de Cálculo	Tipo	Dimensión	Frecuencia	Sentido	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Avance	Supuesto	Medio Verificación
ISSSTEZAC														
Fin	Mide la variación en los niveles de recaudación de ingresos con los entes públicos, respecto del año anterior	Contribuir a que las y los Derechohabientes reciban de manera oportuna las prestaciones establecidas en Ley, mediante una gestión efectiva de ingresos y egresos.	Tasa de variación de cumplimiento en la recaudación de los ingresos por cuotas, aportaciones y recuperación de adeudos	$\{(\text{Total de Ingresos recaudados por Cuotas, Aportaciones y Adeudos en el año } t / \text{Total de derechos de cobro por Cuotas, Aportaciones y Adeudos en el año } t-1) - 1\} \times 100$	Impacto	Eficiencia	Anual	Ascendente	Tasa	-8.16	-10.86	-11.59	Los entes públicos enteran oportunamente sus obligaciones de entero de cuotas, aportaciones y adeudos	Registros Administrativos de la Dirección de Administración de Finanzas, Subdirección de Ingresos, Estados de cuenta bancarios, comprobantes por Cuotas y Aportaciones
Propósito	Mide la eficiencia en las actividades de recaudación de ingresos con los entes públicos	La gestión de ingresos y egresos del instituto es eficiente y permite elevar los porcentajes de recaudación con los entes públicos.	Porcentaje de cumplimiento en la recaudación de los ingresos por cuotas, aportaciones y recuperación de adeudos	$\{(\text{Total de Ingresos recaudados por Cuotas, Aportaciones y Adeudos en el periodo} / \text{Total de derechos de cobro por Cuotas, Aportaciones y Adeudos en el periodo}) \times 100$	Resultado	Eficiencia	Anual	Ascendente	Porcentaje	91.84	89.13	88.41	Los entes públicos enteran oportunamente sus obligaciones patronales	Registros Administrativos de la Dirección de Administración y Finanzas, Subdirección de Egresos, Estado de cuenta y CFDI emitidos
Componente 1 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Mide el porcentaje de recaudación y cumplimiento de las obligaciones por Cuotas, Aportaciones y prestaciones conforme a la estimación	Gestión de ingresos y cobranza, ejecutada	Porcentaje de cumplimiento por Ingresos por Cuotas, Aportaciones y Prestaciones respecto a lo estimado	$\{(\text{sumatoria total de ingresos por Cuotas y Aportaciones/ Sumatoria total por Cuotas y Aportaciones estimados}) \times 100\}$	Producto	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	89.98	93	41.26	Los flujos presupuestales de los entes públicos se ejecutan conforme a lo programado	Registros Administrativos de la Subdirección de Ingresos, comprobantes de cobro de Cuotas, Aportaciones y Prestaciones (SIPRES registro de autodeterminación)
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Mide el nivel de cumplimiento de los entes públicos en el pago de cuotas, aportaciones y prestaciones.	Gestión de ingresos por cuotas, aportaciones y adeudos	Promedio de días en que se efectúa el pago de Cuotas, Aportaciones y Prestaciones de los entes públicos incorporados	$\{(\text{Fecha estimada de pago según ley} - \text{Fecha de pago del ente})\}$	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	0.00	0	0.00	Los entes públicos cumplen en tiempo y forma con sus obligaciones de entero de cuotas, aportaciones y adeudos	Registros Administrativos de la Subdirección de Ingresos, comprobantes de cobro de Cuotas, Aportaciones y Prestaciones (SIPRES registro de autodeterminación)
Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Mide la variación en el saldo promedio mensual del Fideicomiso Fondo de Pensiones.	Administración y control del Fideicomiso Fondo de Pensiones e inversiones financieras del ISSSTEZAC	Tasa de variación en la capitalización en el Fideicomiso Fondo de Pensiones	$\{(\text{Saldo del Fideicomiso Fondo de Pensiones en el mes } t / \text{Saldo del Fideicomiso Fondo de Pensiones en el mes } t-1) - 1\} \times 100$	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	0.56	0.69	3.58	Existen ingresos adicionales que se integran al fideicomiso	Registros Administrativos de la Subdirección de Ingresos, Estado de Cuenta del Fideicomiso
Actividad 3 Unidad Responsable Departamento de Registro de Créditos	Mide la rapidez y eficiencia con que el Instituto cobra sus facturas pendientes y se recuperan las cuentas por cobrar, señalando cuántas veces se convierten en efectivo en un periodo determinado.	Ejecución de acciones de cobranza de adeudos en favor del ISSSTEZAC	Rotación de cuentas por cobrar en créditos otorgados.	$\{(\text{Ventas Netas a Crédito} / \{(\text{Saldo inicial de cuentas por cobrar} + \text{Saldo Final de Cuentas por cobrar}/2)\})\}$	Proceso	Eficiencia	Trimestral	Ascendente	Razón	0.04	0.03	0.03	Los entes públicos atienden las gestiones de cobranza ordinaria Los procesos de cobranza por la vía conciliatoria y judicial se desahogan en tiempos razonables	Registros Administrativos del Departamento de Registro de Créditos (Dpto de Cobranza) y Registros de Solicitudes de crédito autorizados de la Subdirección de Préstamos (y Créditos) / SIPRES (autodeterminación)
	Mide la rapidez y eficiencia con que el Instituto cobra sus facturas pendientes y se recuperan las cuentas por cobrar, señalando cuántas veces se convierten en efectivo en un periodo determinado.	Ejecución de acciones de cobranza de adeudos en favor del ISSSTEZAC	Tasa de variación en la recuperación de adeudos por cuotas, aportaciones y prestaciones	$\{(\text{Ventas Netas a Crédito} / \{(\text{Saldo inicial de cuentas por cobrar} + \text{Saldo Final de Cuentas por cobrar}/2)\})\}$	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	11.75	12.19	-50.89	Los entes públicos enteran en tiempo las obligaciones por cuotas, aportaciones y retención de prestaciones	Registros Administrativos del Departamento de Registro de Créditos (Dpto de Cobranza) y Reserva técnica o Avance de gestión y Cuenta Pública elaborada por la Subdirección de Contabilidad

Componente 2 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Actos de Fiscalización del Cumplimiento de obligaciones de entes públicos, ejecutados	Actos de Fiscalización del Cumplimiento de obligaciones de entes públicos, ejecutados	Porcentaje de acciones de fiscalización que derivan en recuperación de adeudos en favor del Instituto	(Acciones de fiscalización que derivan en recuperación de adeudos en favor del Instituto/Total de acciones de verificación practicadas por el Instituto) x 100	Producto	Eficacia	Trimestral	Constante	Porcentaje	0.00	50	0.00	Los entes públicos cuentan con flujos presupuestales para cubrir créditos fiscales derivados de los procesos de fiscalización	Registros Administrativos de la Subdirección de Ingresos, cédulas, compulsas y oficinas de visita de verificación
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Mide el avance en el cumplimiento del programa de fiscalización del ISSSTEZAC	Gestión de acciones de fiscalización a entes públicos	Porcentaje de cumplimiento en el programa de fiscalización del ISSSTEZAC	(Número de acciones de fiscalización ejecutadas / Total de acciones de fiscalización programadas) x100	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	0.00	100	0.00	Los entes públicos atienden los actos de fiscalización en tiempo y forma / proporcionan la información solicitada por el Departamento de Fiscalización	Registros administrativos de la Subdirección de Ingresos y Departamento de Fiscalización, programa de trabajo autorizado, oficinas de visita de verificación
Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de Ingresos	Mide la proporción de entes públicos sobre los que se ha practicado y concluido visitas de verificación, respecto del total de entes públicos afiliados al ISSSTEZAC	Visitas de verificación para el cumplimiento de obligaciones de los entes públicos	Proporción de entes públicos con visitas de verificación practicadas y concluidas	(Número de entes públicos con visitas de verificación practicadas y concluidas / Total de entes públicos afiliados al ISSSTEZAC) x 100	Proceso	Eficiencia	Trimestral	Ascendente	Proporción	0.00	162.86	0.00	Los entes públicos permiten la realización de visitas de verificación La Junta Directiva aprueba o mandata la realización de visitas de verificación	Registros administrativos de la Subdirección de Ingresos y Departamento de Fiscalización, oficinas de visita de verificación
Componente 3 Unidad Responsable Subdirección de Egresos	Mide el promedio de días desde que se recibe el trámite para pago hasta su liquidación.	Gestión eficiente, eficaz y transparente del gasto público, ejecutada	Promedio de días en trámite de pago a Proveedores	(Fecha de recepción de trámite - Fecha de pago)	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	42.3	180	360.2	El Instituto cuenta con recursos para hacer frente a sus compromisos	Registros Administrativos de la Subdirección de Egresos y Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Actividad 1 Unidad Responsable Departamento de Presupuesto	Mide el nivel de avance en la ejecución del presupuesto del gasto estratégico del Instituto	Análisis, gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico	Porcentaje de ejecución del gasto por programas presupuestarios	(Monto de recursos del egreso ejecutado / Total de recursos del egreso de programado) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	82.70	95	91.89	El Instituto recibe en tiempo recursos económicos para hacer frente a sus obligaciones pensionarias	Registros Administrativos del Departamento de Presupuesto y Subdirección de Pensiones (reportes de seguimiento a la ejecución del presupuesto programado)
	Mide el promedio de días en que se ejecuta una solicitud de modificación y/o adecuaciones presupuestal del egreso e ingreso	Análisis, gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico	Promedio de días de trámite de modificaciones y adecuaciones presupuestales	(Fecha de registro de la adecuación y/o modificación - Fecha de recepción de solicitud)	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Promedio	7.50	3.5	0.67	Las áreas administrativas soportan las solicitudes de forma adecuada	Registros Administrativos del Departamento de Presupuesto, Bitácoras y/o tableros de control
	Mide el porcentaje trámites que cuentan con soporte documental suficiente para la ejecución del egreso	Análisis, gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico	Porcentaje de trámites que se encuentran debidamente soportados	(Número de trámites que cumplen con soporte documental / Número de trámites recibidos) x100	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	71.43	100	94.07	El Instituto recibe en tiempo recursos económicos para hacer frente a sus obligaciones pensionarias	Registros Administrativos del Departamento de Presupuesto y Subdirección de Pensiones (reportes de seguimiento a la ejecución del presupuesto programado)
	Mide el promedio del costo de realizar una operación relacionada con el análisis gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico	Análisis, gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico	Costo promedio de operaciones realizadas	Costo de nómina asociado a operaciones de análisis, gestión, control y seguimiento presupuestario estratégico / Número de operaciones realizadas	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Tasa	160,254.89	427.92	331.46	La programación del Presupuesto Institucional se realiza de conformidad a los lineamientos emitidos	Registros Administrativos del Departamento de Presupuesto, Número de registros, modificaciones y ampliaciones presupuestales realizadas
Componente 4 Unidad Responsable: Subdirección de Contabilidad	Mide la variación la calificación otorgada por las evaluaciones del SEVAC, respecto al cumplimiento de las disposiciones de contabilidad gubernamental.	Finanzas institucionales contabilizadas de acuerdo a la normatividad	Tasa de variación de la calificación otorgada por evaluaciones del SEVAC	((Calificación otorgada por el SEVAC en el trimestre t/ Calificación otorgada por el SEVAC en el trimestre t-1)-1) x100	Proceso	Eficiencia	Trimestral	Constante	Tasa	0.0	0	-100.0	Se realizan cambios en la metodología para calificar por parte del CONAC	Reporte de calificación emitida por SEVAC

Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Contabilidad	Mide el avance en el cumplimiento en la publicación de información en términos de las disposiciones de la normatividad sobre contabilidad gubernamental	Gestión de la Contabilidad Gubernamental en el ISSSTEZAC	Porcentaje de cumplimiento de las publicaciones en materia de contabilidad gubernamental	(Número de publicaciones en materia de contabilidad gubernamental realizadas / Total de publicaciones en materia de contabilidad gubernamental programadas) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Constante	Porcentaje	100	100	100	El sistema Integral de Contabilidad Gubernamental Institucional opera eficientemente / Se cuenta con todos los registros contables de todas las áreas administrativas en tiempo	Rendición de cuentas en el Portal Institucional
	Mide el promedio de días en los que se lleva a cabo el cierre contable	Armonización de la Contabilidad Gubernamental	Promedio de días en la eficiencia de cierres mensuales contables	(Fecha límite de cierre contable - Fecha del último registro contable)	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	6.5	0	2.7	El sistema Integral de Contabilidad Gubernamental Institucional opera eficientemente / Se cuenta con todos los registros contables de todas las áreas administrativas en tiempo	Registros administrativos de la Subdirección de Contabilidad (correos de cierre, Avance de gestión y Cuenta Pública)
Actividad 3 Unidad Responsable Subdirección de Contabilidad	Mide el grado de atención a los procesos de auditorías practicadas al ISSSTEZAC	Coordinación de los procesos de rendición de cuentas y auditorías	Porcentaje de auditorías atendidas	(Número de auditorías atendidas hasta su conclusión / Total de auditorías practicadas al ISSSTEZAC) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Constante	Porcentaje	20	100	100	Los Entes fiscalizadores inician el proceso de revisiones / Tienen en su programa de trabajo auditorías y revisiones al ISSSTEZAC	Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (oficios recibidos de inicio o proceso de revisión y/o auditoría)
	Mide el nivel de solventación de observaciones en los diferentes procesos de auditorías practicadas al ISSSTEZAC	Coordinación de los procesos de rendición de cuentas y auditorías	Porcentaje de observaciones solventadas en procesos de auditorías	(Número de observaciones solventadas en los procesos de auditoría / Total de observaciones emitidas en procesos de auditorías practicadas al ISSSTEZAC) x 100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	0.00	100	45.45	Los Entes fiscalizadores emiten observaciones y/o recomendaciones de las revisiones o auditorías realizadas	Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (oficios de solventación enviados)

Matriz de Indicadores de Desempeño bajo la Metodología de Marco Lógico a Nivel Propósito 2021

PROGRAMA Otorgamiento de Prestaciones Económicas a Pensionados y Derechohabientes

OBJETIVO Las y los Pensionados y Jubilados Derechohabientes cuentan con información sobre sus cotizaciones y servicios de calidad con los mas altos niveles de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.

No Proyecto	Proyecto	Objetivos	Indicador	Método de Calculo	Tipo	Dimensión	Frecuencia	Sentido	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Avance	Supuesto	Medio Verificación
		Contribuir a que las y los Derechohabientes reciban de manera oportuna las prestaciones establecidas en Ley, mediante una gestión eficiente y la mejora de procedimientos para el otorgamiento de prestaciones económicas	Porcentaje de cumplimiento en el pago oportuno del pago de pensiones y jubilaciones	(Número de meses en que se cumplió en tiempo y forma con el pago de pensiones y jubilaciones/12)x100	Impacto	Eficiencia	Anual	Constante	Porcentaje	100.00	100	100.00	Los Derechohabientes se interesan en actualizar sus datos personales y nombre de beneficiarios	Registros Administrativos de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, reporte de actualización de datos.
		Las y los Pensionados y Jubilados Derechohabientes cuentan con información sobre sus cotizaciones y servicios de calidad con los mas altos niveles de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.	Porcentaje de actualización de datos de los derechohabientes en SIPRES	(Total de derechohabientes con datos actualizados / Total población derechohabiente) *100	Impacto	Eficiencia	Semestral	Ascendente	Porcentaje	0.00	25	0.00	El desarrollo del SIPRES se concluye de acuerdo al programa de trabajo	Registros Administrativos de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, Departamento de Informática, Reportes de entrega
Componente 1	Unidad Responsable Subdirección de Pensiones	Mide el grado de crecimiento que tiene la población de Pensionados y Jubilados del ISSSTEZAC.	Pensiones y jubilaciones tramitadas	Tasa de crecimiento de la población de pensionados y jubilados del ISSSTEZAC	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	8.14	9.71	1.03	Los Derechohabientes que ya tienen el derecho de solicitar una pensión o jubilación acuden a realizar su trámite	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitudes de pensiones y jubilaciones, resoluciones de pensiones realizadas y autorizadas por la Junta Directiva
		Mide el grado de crecimiento o decrecimiento que tiene la población de Pensionados del ISSSTEZAC.	Trámite de nuevas pensiones, jubilaciones y pólizas	Tasa de variación de la población de pensionados y jubilados del ISSSTEZAC	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	10.71	10.69	1.35	Los Derechohabientes que ya tienen el derecho de solicitar una pensión o jubilación acuden a realizar su trámite	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitudes de pensiones y jubilaciones, resoluciones de pensiones realizadas y autorizadas por la Junta Directiva
		Mide el grado de crecimiento o decrecimiento en el otorgamiento de pólizas previstas en la Ley del ISSSTEZAC.	Trámite de nuevas pensiones, jubilaciones y pólizas	Tasa de variación en las pólizas otorgadas por el ISSSTEZAC	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	-50.00	233.33	-65.12	Las condiciones de Salud de los Derechohabientes se encuentra en óptimas condiciones	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitud de pólizas de defunción y ayuda para gastos de Funeral
Actividad 1	Unidad Responsable Subdirección de Pensiones	Mide el porcentaje de Pensiones aprobadas, respecto del total de trámites solicitados ISSSTEZAC.	Trámite de nuevas pensiones, jubilaciones y pólizas	Porcentaje de nuevas Pensiones aprobadas en el ISSSTEZAC	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	-28.29		93.08	Los Derechohabientes que ya tienen el derecho de solicitar una pensión o jubilación acuden a realizar su trámite	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitudes de pensiones y jubilaciones, resoluciones de pensiones realizadas y autorizadas por la Junta Directiva
		Mide los días promedio en el trámite de pólizas previstas en la Ley del ISSSTEZAC hasta su pago.	Trámite de nuevas pensiones, jubilaciones y pólizas	Tiempo Promedio para la ejecución de trámites de Pólizas	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Promedio			0.70	Las condiciones de Salud de los Derechohabientes se encuentra en óptimas condiciones	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitud de pólizas de defunción y ayuda para gastos de Funeral

	Mide la distribución porcentual de pensiones otorgadas por sector, calculado para cada uno de los sectores	Trámite de nuevas pensiones, jubilaciones y pólizas	Porcentaje de pensiones otorgadas por sector	(Número de pensiones otorgadas a un sector particular / Número total de pensiones otorgadas) x 100	Producto	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	SITTEZ 33.8164251207729 SNTE 39.6135265700483 SUTSEMOP 14.0096618357488 SUBDACOBABEZ 3.86473429951691 CONFIANZA 8.69565217391304	34 40 14 4 9	SITTEZ 19.4968553459119 SNTE 42.7672955974843 SUTSEMOP 22.64150943396 SUBDACOBABEZ 4.40251572 CONFIANZA 10.6918238993	Los Derechohabientes que ya tienen el derecho de solicitar una pensión o jubilación acuden a realizar su trámite / Los entes afiliados enteran oportunamente sus obligaciones patronales para que no sean suspendidas sus prestaciones	Registros Administrativos de la Subdirección de Pensiones, solicitudes de pensiones y jubilaciones, resoluciones de pensiones realizadas y autorizadas por la Junta Directiva
Actividad 2 Unidad Responsable Departamento de Recuperación y Devolución de Cuotas	Mide la variación en el número de solicitudes para devolución de cuotas.	Trámites para devolución de cuotas	Tasa de variación en las solicitudes de devolución de cuotas	((Solicitudes de devolución de cuotas recibidas y tramitadas en el mes t / Solicitudes de devolución de cuotas recibidas y tramitadas en el mes t-1) x100	Proceso	Eficacia	Mensual	Descendente	Tasa	-44.69	145	-79	Las Finanzas de Gobierno del Estado son estables y dan certidumbre a la Derechohabencia y sus cotizaciones ante el ISSSTEZAC	Registros Administrativos del Departamento de Recuperación de Prestaciones y Devolución de Cuotas, solicitudes de la derechohabencia
	Mide el número de días promedio transcurrido desde la recepción de la solicitud de devolución de cuotas hasta su pago en caso de procedencia.	Trámites para devolución de cuotas	Tiempo promedio para la ejecución de trámites de devolución de cuotas	Sumatoria de los días transcurridos en cada trámite de devolución de cuotas, desde la recepción hasta su pago / Número de trámites de devolución de cuotas	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Promedio	108.41	30	366	Los Derechohabientes que solicitan la devolución de Cuotas cumplen con los requisitos establecidos en la Ley / existe suficiencia presupuestal y financiera	Registros Administrativos del Departamento de Recuperación de Prestaciones y Devolución de Cuotas, solicitudes de la derechohabencia autorizadas hasta su pago
	Mide el porcentaje de trámites de devolución de cuotas desde su recepción hasta su envío a la Dirección de Administración y Finanzas para pago.	Trámites para devolución de cuotas	Porcentaje trámites de Devolución de Cuotas concluidos	(Trámites de devolución de cuotas enviados para pago en el mes t/ Solicitudes de devolución de cuotas recibidas y tramitadas en el mes t) x100	Proceso	Eficacia	Mensual	Descendente	Porcentaje	100		121	Las Finanzas de Gobierno del Estado son estables y dan certidumbre a la Derechohabencia y sus cotizaciones ante el ISSSTEZAC	Registros Administrativos del Departamento de Recuperación de Prestaciones y Devolución de Cuotas, solicitudes de la derechohabencia
	Mide el número de días promedio transcurrido desde la recepción de la solicitud de devolución de cuotas hasta su pago en caso de procedencia.	Trámites para devolución de cuotas	Tiempo promedio para la ejecución de trámites de devolución de cuotas	Sumatoria de los días transcurridos en cada trámite de devolución de cuotas, desde la recepción hasta su pago / Número de trámites de devolución de cuotas	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	198	30	366	Los Derechohabientes que solicitan la devolución de Cuotas cumplen con los requisitos establecidos en la Ley / existe suficiencia presupuestal y financiera	Registros Administrativos del Departamento de Recuperación de Prestaciones y Devolución de Cuotas, solicitudes de la derechohabencia autorizadas hasta su pago
Componente 2 Unidad Responsable Subdirección de Préstamos	Mide la proporción de derechohabientes y pensionados beneficiados con la colocación y gestión de préstamos y créditos a través del ISSSTEZAC.	Prestaciones otorgadas por préstamos y créditos	Porcentaje de cobertura en la colocación y gestión de préstamos y créditos.	(Total de préstamos y créditos colocados o gestionados entre pensionados y jubilados / Total de derechohabientes y pensionados) x 100	Producto	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	18	20	13	Existe recurso líquido para el otorgamiento de préstamos Los proveedores de las áreas comerciales surten en tiempo la mercancía que se oferta / Los Derechohabientes están interesados en solicitar préstamos y créditos en las áreas del ISSSTEZAC	Registros Administrativos de la Subdirección de Préstamos y Créditos, solicitudes de préstamos y créditos recibidas
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Préstamos	Mide el porcentaje de cobertura de préstamos colocados o gestionados por sector, calculado de manera individual para cada uno de los sectores	Trámite para el otorgamiento de préstamos	Índice de cobertura de préstamos por sector	(Número de préstamos colocados o gestionados por un sector / Total de préstamos colocados o gestionados) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	SITTEZ 8.8785046728972 SNTE 16.8224299065421 SUTSEMOP 45.7943925233 SUBDACOBABEZ 0 CONFIANZA 28.504672897	100 100 100 100 100	SITTEZ 4.33839479392625 SNTE 14.0997830802603 SUTSEMOP 69.8481561822 SUBDACOBABEZ 0 CONFIANZA 11.7136659436	Los Sectores cotizantes se interesan en solicitar un préstamo o crédito en el ISSSTEZAC / solicitan el mismo número de prestaciones (en proporción) en relación a su población cotizante	Registros Administrativos de la Subdirección de Préstamos y Créditos, solicitudes de préstamos y créditos recibidas por Sector
	Mide el número de días promedio transcurrido desde la recepción de la solicitud de préstamos hasta que este es depositado en la cuenta del derechohabiente.	Trámite para el otorgamiento de préstamos	Tiempo promedio para la colocación o gestión de préstamos	Sumatoria de los días transcurridos en cada trámite de préstamos, desde la recepción hasta su depósito / Número de trámites de préstamos	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	0.00		15	0.00	Los Sectores cotizantes se interesan en solicitar un préstamo o crédito en el ISSSTEZAC / Existe suficiencia presupuestal y financiera
										SITTEZ 8.97949563987745 SNTE 18.1711053499882	10 19	SITTEZ 7.71789753825682 SNTE 15.7684630738523		

Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de Préstamos	Mide el porcentaje de cobertura de créditos colocados por sector, calculado de manera individual para cada uno de los sectores	Trámite para el otorgamiento de créditos	Índice de cobertura de créditos por sector	(Número de créditos colocados por un sector / Total de créditos solicitados) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Constante	Porcentaje	SUTSEMOP 46.0758897006 SUBDACOBAEZ 0.25925053 CONFIANZA 26.514258779	46 5 20	SUTSEMOP 29.3413173652 SUBDACOBAEZ 0.33266799 CONFIANZA 46.8396540252	Los Derechonabientes cotizantes se interesan en solicitar un préstamo o crédito en el ISSSTEZAC / Existe suficiencia presupuestal y financiera	Registros Administrativos de la Subdirección de Préstamos y Créditos, bitácora de solicitudes de créditos recibidas y autorizadas por Sector
	Mide el número de días promedio transcurrido desde la recepción de la solicitud de préstamos hasta su autorización.	Trámite para el otorgamiento de créditos	Tiempo promedio para la colocación de préstamos	Sumatoria de los días transcurridos en cada trámite de préstamos desde la recepción hasta su autorización / Número de trámites de préstamos recibidos	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	0.0002		15	0.0007	Los Derechohabientes cotizantes se interesan en solicitar un préstamo o crédito en el ISSSTEZAC / Existe suficiencia presupuestal y financiera
Componente 3 Unidad Responsable Departamento de Vigencia de Derechos	Mide la variación en los trámites realizados para certificar la vigencia de derechos, respecto de los realizados en el periodo inmediato anterior.	Afiliación y vigencia de derechos garantizada	Tasa de variación en la certificación de vigencia de derechos	{(Número de trámites de certificación de vigencia de derechos realizados en el periodo t / Número de trámites de certificación de vigencia de derechos realizados en el periodo t-1)-1} x100	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Tasa	-44.71	104	-99.07	La Derechohabiencia solicita certificación de derechos	Registros Administrativos del Departamento de Vigencia de Derechos, certificaciones emitidas
	Mide el porcentaje de la población Derechohabiente que solicita certificación de vigencia de derecho, respecto al total de la Población que tiene derecho a adquirirlo para acceder a la pensión de acuerdo al último estudio actuarial.	Afiliación y vigencia de derechos garantizada	Porcentaje de Población Derechohabiente con derecho a Pensión que solicita certificación de Derechos	(Solicitudes de vigencia de derechos realizadas en el periodo t / Derechohabientes con Derecho a Pensión según Estudio Actuarial 2019) x100	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	19.64		14.44	La Derechohabiencia solicita certificación de derechos	Registros Administrativos del Departamento de Vigencia de Derechos, certificaciones emitidas
Actividad 1 Unidad Responsable Departamento de Derechos	Mide la variación en el número de derechohabientes afiliados, respecto de los afiliados en el periodo inmediato anterior.	Afiliación de derechohabientes y beneficiarios	Tasa de variación en la afiliación de derechohabientes	{(Número de derechohabientes afiliados en el periodo t / Número de derechohabientes afiliados en el periodo t-1)-1} x100	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Tasa	-0.99	0.65	2.39	Gobierno del Estado y los entes incorporados realizan nuevas contrataciones y los afilian al Instituto	Registros Administrativos del Departamento de Vigencia de Derechos, reporte de derechohabientes activos por sector
	Mide la proporción de derechohabientes que tienen derechos adquiridos para acceder a la pensión por jubilación y que por lo tanto eligen permanecer activos de manera voluntaria	Afiliación de derechohabientes y beneficiarios	Porcentaje de derechohabientes con 65 años de edad y 30 años de cotización	(Número de derechohabientes con 65 años de edad y 30 años de cotización / Número total de derechohabientes) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Descendente	Porcentaje	3.83	8.8	0.50	Los Derechohabientes de 65 años o más y 30 de cotización deciden permanecer en el servicio público	Registros Administrativos del Departamento de Vigencia de Derechos, Reporte de derechohabientes cotizantes y antigüedad
Actividad 2 Unidad Responsable Departamento de Vigencia de Derechos	Mide el número de días promedio transcurrido desde la recepción de la solicitud de constancia de antigüedad, hasta su emisión	Certificación de vigencia de derechos	Tiempo promedio para la expedición de constancia de antigüedad	Sumatoria de los días transcurridos en cada trámite de constancia de antigüedad desde la recepción hasta su emisión / Número de trámites de constancia de antigüedad	Proceso	Eficiencia	Mensual	Descendente	Promedio	0.83	21	0.58	Los Derechohabientes se interesan en solicitar una constancia de antigüedad ante el Instituto	Registros Administrativos del Departamento de Vigencia de Derechos, reportes de constancias de antigüedad emitidas

Matriz de Indicadores de Desempeño bajo la Metodología de Marco Lógico a Nivel Propósito 2021

PROGRAMA Otorgamiento de Prestaciones Sociales a Pensionados y Derechohabientes
OBJETIVO Los Derechohabientes, Pensionados y Jubilados acceden al otorgamiento de prestaciones sociales de calidad para su desarrollo y bienestar.

No Proyecto	Proyecto	Objetivos	Indicador	Método de Cálculo	Tipo	Dimensión	Frecuencia	Sentido	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Avance	Supuesto	Medio Verificación
ISSSTEZAC														
Fin	Mide la variación en los niveles de atención a derechohabientes, pensionados y jubilados en servicios de prestaciones sociales, respecto del año anterior	Contribuir a la mejora del bienestar de los derechohabientes, pensionados y jubilados, mediante la correcta gestión de prestaciones sociales	Tasa de variación en la cobertura de derechohabientes, pensionados y jubilados.	$\frac{\text{Total de derechohabientes, jubilados y pensionados atendidos con servicios de prestaciones sociales en el año } t}{\text{Total de derechohabientes, jubilados y pensionados atendidos con servicios de prestaciones sociales en el año } t-1} \times 100$	Impacto	Eficiencia	Anual	Ascendente	Tasa	-94	731	-100	La pandemia del COVID-19 es controlada Los pensionados y Jubilados asisten a las actividades programadas por el Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, Plan de actividades
Propósito	Mide el nivel de satisfacción en derechohabientes respecto del otorgamiento de prestaciones sociales en el ISSSTEZAC	Los Derechohabientes, Pensionados y Jubilados acceden al otorgamiento de prestaciones sociales de calidad para su desarrollo y bienestar.	Porcentaje de encuestas con calificación satisfactoria en el otorgamiento de prestaciones sociales	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción en el otorgamiento de prestaciones sociales con calificación satisfactoria}}{\text{Total de encuestas de satisfacción en el otorgamiento de prestaciones sociales aplicadas}} \times 100$	Resultado	Calidad	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	0.00	80	100	Los Pensionados y Jubilados se interesan en inscribirse en los talleres que ofrece el Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, Recibos de inscripción
Componente 1 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide el nivel de cobertura de atención a pensionados y jubilados en las casas del jubilado, respecto al total de la población de pensionados y jubilados.	Casas del Jubilado en Funcionamiento	Porcentaje de cobertura en la atención de pensionados y jubilados.	$\frac{\text{Total de pensionados y jubilados plenamente identificados que hacen uso de las casas del jubilado}}{\text{Total de pensionados y jubilados}} \times 100$	Producto	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	31.7	8.7	101.4	La población Derechohabiente Jubilada y Pensionada tienen interés en acudir a los talleres que ofrecen las casas del Jubilado del Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide la variación en el número de pensionados y jubilados atendidos en la Casa del Jubilado Zacatecas.	Operación de la Casa del Jubilado Zacatecas	Tasa de variación en la atención de pensionados y jubilados en la Casa del Jubilado Zacatecas	$\frac{\text{Pensionados y Jubilados atendidos en el mes } t}{\text{Pensionados y jubilados atendidos en el mes } t-1} \times 100$	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	-95.7	570.3	280.8	La población Derechohabiente Jubilada y Pensionada tienen interés en acudir a los talleres que ofrecen las casas del Jubilado del Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados
	Mide el costo promedio requerido para la atención a cada jubilado en la Casa del Jubilado Zacatecas.	Operación de la Casa del Jubilado Zacatecas	Costo promedio de atención en la Casa del Jubilado Zacatecas	$\frac{\text{Total de gasto ejecutado en los capítulos 1000, 2000 y 3000 en la casa del Jubilado Zacatecas}}{\text{Número de Pensionados atendidos}}$	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	7256.17	1115.1	981.08	Incremento en la asistencia de los Jubilados y Pensionados en los talleres de la Casa del Jubilado	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados, Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)

Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide la variación en el número de pensionados y jubilados atendidos en la Casa del Jubilado Jerez	Operación de la Casa del Jubilado Jerez	Tasa de variación en la atención de pensionados y jubilados en la Casa del Jubilado Jerez	$\{[(\text{Pensionados y Jubilados atendidos en el mes } t / \text{ Pensionados y jubilados atendidos en el mes } t-1)-1] \times 100$	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	-91.2	88.6	-78.0	Incremento en la asistencia de los Jubilados y Pensionados en los talleres de la Casa del Jubilado	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados, Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
	Mide el costo promedio requerido para la atención a cada jubilado en la Casa del Jubilado Jerez	Operación de la Casa del Jubilado Jerez	Costo promedio de atención en la Casa del Jubilado Jerez	Total de gasto ejecutado en los capítulos 1000, 2000 y 3000 en la casa del Jubilado Jerez / Número de Pensionados atendidos	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	791.99	492.3	1842.48	Incremento en la asistencia de los Jubilados y Pensionados en los talleres de la Casa del Jubilado	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados, Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Actividad 3 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide la variación en el número de pensionados y jubilados atendidos en la Casa del Jubilado Fresnillo	Operación de la Casa del Jubilado Fresnillo	Tasa de variación en la atención de pensionados y jubilados en la Casa del Jubilado Fresnillo	$\{[(\text{Pensionados y Jubilados atendidos en el mes } t / \text{ Pensionados y jubilados atendidos en el mes } t-1)-1] \times 100$	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Tasa	-98.3	343.7	257.2	Incremento en la asistencia de los Jubilados y Pensionados en los talleres de la Casa del Jubilado	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados, Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
	Mide el costo promedio requerido para la atención a cada jubilado en la Casa del Jubilado Fresnillo	Operación de la Casa del Jubilado Fresnillo	Costo promedio de atención en la Casa del Jubilado Fresnillo	Total de gasto ejecutado en los capítulos 1000, 2000 y 3000 en la casa del Jubilado Fresnillo / Número de Pensionados atendidos	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	4479.09	831	431.37	Incremento en la asistencia de los Jubilados y Pensionados en los talleres de la Casa del Jubilado	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, bitácoras de asistencia de los derechohabientes Jubilados y Pensionados, Registros Administrativos de la Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Componente 2 Unidad Responsable Subdirección de prestaciones económicas y sociales	Mide el nivel de cobertura de las acciones de promoción del bienestar de pensionados y jubilados, respecto del total de la población de pensionados y jubilados del ISSSTEZAC.	Actividades para la promoción del bienestar, implementadas	Porcentaje de cobertura en actividades de promoción del bienestar de pensionados y jubilados.	$(\text{Total de pensionados y jubilados beneficiarios de las actividades de promoción del bienestar de pensionados y jubilados} / \text{Total de pensionados y jubilados}) \times 100$	Producto	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	18.76	20	10.76	Los Jubilados y Pensionados asisten a las actividades de Salud y Bienestar propuestas por la Subdirección	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, reportes de asistencia a talleres de salud física y psicológica en salud brindada de pensionados y jubilados por sector

Actividad 1 Unidad Responsable Departamento de Seguridad y Bienestar Social	Mide el porcentaje de Pensionados y Trabajadores del Instituto que acuden a chequeos de Salud y son clasificados con salud deficiente.	Acciones de promoción de la salud para pensionados y trabajadores del ISSSTEZAC	Porcentaje de pensionados y trabajadores del Instituto revisados con salud deficiente	(Número de pensionados y jubilados que se someten a chequeos de salud y que acreditan salud deficiente / Total de pensionados y jubilados que se someten a chequeos de salud) x100	Proceso	Calidad	Mensual	Descendente	Porcentaje	20	25	100	Los Pensionados, Jubilados y Trabajadores acuden a realizarse las revisiones médicas	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, reportes de asistencia a talleres de salud física y psicológica en salud brindada de pensionados y jubilados por sector y trabajadores del Instituto
	Mide el costo promedio requerido para la atención en acciones de promoción de salud	Acciones de promoción de la salud para pensionados y trabajadores del ISSSTEZAC	Costo promedio de atención en chequeos de salud	Total de gasto ejecutado en los capítulos 1000, 2000 y 3000 clasificado en acciones de promoción de salud / Número de Pensionados	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Promedio	4963.09	4406.76	7886.84	Los Pensionados, Jubilados y Trabajadores acuden a realizarse las revisiones médicas	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales, reportes de salud emitidos y Registros Administrativos de Subdirección de Contabilidad (Avance de Gestión y Cuenta Pública)
Actividad 2 Unidad Responsable Departamento de Seguridad y Bienestar Social	Mide el nivel de avance en la ejecución del Programa Anual de Trabajo del Modelo de Igualdad	Operación del Modelo de Igualdad de Género	Porcentaje de ejecución del Programa anual de trabajo	(Número de acciones del Programa Anual de Trabajo ejecutadas / Número de acciones del Programa Anual de Trabajo programadas) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	10.71	68.75	32.14285714	Los Pensionados, Jubilados y Trabajadores deciden ser partícipes de las acciones implementadas por el Comité de Igualdad del Instituto	Registros Administrativos del Modelo de Igualdad de Género, Plan de Trabajo
	Mide el nivel de derechohabientes que participan en los cursos del Programa de Trabajo del Modelo de Igualdad, que obtienen calificación satisfactoria en las evaluaciones	Operación del Modelo de Igualdad de Género	Porcentaje de derechohabientes con calificación satisfactoria en los cursos impartidos	(Número de participantes con calificación satisfactoria / Total de participantes en el curso) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	No se impartió ningún curso por la pandemia	80	100	Los Pensionados, Jubilados y Trabajadores deciden ser partícipes de las acciones implementadas por el Comité de Igualdad del Instituto	Registros Administrativos del Modelo de Igualdad de Género, Encuestas de comprensión de los temas expuestos o información proporcionada
Actividad 3 Unidad Responsable Departamento de Seguridad y Bienestar Social	Mide el nivel de avance en la ejecución del Programa Anual de trabajo de seguridad, higiene y protección civil	Coordinación de acciones de seguridad, higiene y protección civil	Porcentaje de ejecución del Programa anual de trabajo	(Número de acciones del Programa Anual de Trabajo ejecutadas / Número de acciones del Programa Anual de Trabajo programadas) x 100	Proceso	Eficacia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	10.00	100	83.33333333	El personal encargado con conocimientos en seguridad, higiene y protección civil acude a las áreas del Instituto a verificar / Las condiciones sanitarias permiten realizar visitas de verificación a las áreas del Instituto	Registros Administrativos de la Unidad de Seguridad y Bienestar Social (Unidad de Bienestar), Bitácora de visitas de verificación, observaciones o recomendaciones emitidas
Componente 3 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide el nivel de cobertura de las acciones de promoción cultural y deportiva en derechohabientes y pensionados, respecto del total de la población total de derechohabientes y pensionados del ISSSTEZAC.	Acciones para la promoción del desarrollo cultural y deportivo para derechohabientes y pensionados, realizadas	Porcentaje de cobertura en acciones de promoción cultural y deportiva.	(Total de derechohabientes y pensionados participantes en las acciones de promoción cultural y deportiva / Población total de derechohabientes y pensionados) x 100	Producto	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	25.87	19.00	0.44	Los Derechohabientes acuden a las invitaciones o convocatorias realizadas por el Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, Convocatorias de torneos deportivos, culturales, listas de asistencia plenamente identificados los Derechohabientes
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide la variación en el número de convenios celebrados para el otorgamiento de prestaciones de desarrollo cultural y deportivo	Vinculación institucional para fomentar el desarrollo cultural y deportivo	Tasa de variación de convenios celebrados para el otorgamiento de prestaciones de desarrollo cultural y deportivo	((Convenios celebrados en el periodo t / Convenios celebrados en el periodo t-1)-1) x100	Proceso	Eficacia	Trimestral	Ascendente	Tasa	34.00	6	0	Las dependencias o entidades desean celebrar convenios con el Instituto	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, convenios firmados, oficios de petición de celebración de convenios

Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide el avance en la elaboración de diagnósticos y aplicación de encuestas de satisfacción, respecto de las actividades programadas	Elaboración de diagnósticos y encuestas de satisfacción de los servicios de prestaciones sociales	Porcentaje de avance en la elaboración de diagnósticos y aplicación de encuestas de satisfacción	(Número de diagnósticos elaborados + número encuestas de satisfacción aplicadas / Total de diagnósticos y encuestas de satisfacción programadas) x 100	Proceso	Calidad	Trimestral	Ascendente	Porcentaje	No hay encuestas de satisfacción	80	50.21186441	Los Derechohabientes encuestados responden con honestidad	Registros Administrativos de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, encuestas de satisfacción
Actividad 3 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide el costo promedio requerido para la realización de eventos de convivencia de derechohabientes y pensionados	Realización de acciones y eventos para la convivencia y atención de derechohabientes y pensionados	Costo promedio de evento por derechohabiente o pensionado	Total de costo asociado a la realización del evento (capítulos 1000, 2000, 3000 y 4000) / Número de derechohabientes o pensionados asistentes al evento	Proceso	Economía	Semestral	Descendente	Promedio	1554.33	1500		Los Derechohabientes acuden a las invitaciones o convocatorias de eventos realizadas por el Instituto	Registro Administrativo de la Subdirección de Prestaciones Sociales y Económicas, Lista de asistencia, y Subdirección de Contabilidad Avance de Gestión y Cuenta Pública

Matriz de Indicadores de Desempeño bajo la Metodología de Marco Lógico a Nivel Propósito 2021

PROGRAMA Operación de Servicios Turísticos y Comerciales

OBJETIVO Las áreas empresariales del Instituto generan recursos para el cumplimiento de obligaciones pensionarias y/o el fortalecimiento del Fideicomiso Fondo de Pensiones

No Proyecto	Proyecto	Objetivos	Indicador	Método de Cálculo	Tipo	Dimensión	Frecuencia	Sentido	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Avance	Supuesto	Medio Verificación
ISSSTEZAC														
Fin	Mide el promedio de recursos de ingresos obtenidos en áreas	Contribuir a que las y los Derechohabientes reciban de manera oportuna las	Porcentaje de recursos de los ingresos obtenidos por las áreas comerciales	(Sumatoria de recursos de ingresos de áreas comerciales, ingresados al	Impacto	Economía	Anual	Ascendente	Porcentaje	0.00	0	0	Las áreas comerciales generan utilidades	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y
Propósito	Mide el porcentaje de áreas comerciales que generaron ganancias netas después de gastos de operación	Las áreas empresariales del Instituto generan recursos para el cumplimiento de obligaciones pensionarias y/o el fortalecimiento del Fideicomiso Fondo de Pensiones	Porcentaje de áreas comerciales que generaron utilidades	(Total de áreas con utilidades netas después de gastos de operación / Total de áreas comerciales) X100	Resultado	Eficiencia	Semestral	Ascendente	Porcentaje	12	16	3	Las áreas comerciales generan utilidades	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Componente 1 Unidad Responsable Subdirección Comercial	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada de todas las unidades comerciales.	Servicios comerciales para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad neta en unidades comerciales.	Resultado neto consolidado en las unidades comerciales / Ingresos netos consolidados de la unidades comerciales	Producto	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-0.70	-0.35	-0.69	La Derechoabiencia y público en general adquieren sus productos en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada de todas las unidades comerciales.	Servicios comerciales para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad bruta en unidades comerciales.	Resultado bruto consolidado en las unidades comerciales / Ingresos netos consolidados de la unidades comerciales	Producto	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.47	0.56	0.64	La Derechoabiencia y público en general adquieren sus productos en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección Comercial	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Operación de tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad neta en tiendas y farmacias ISSSTEZAC.	Resultado neto consolidado en tiendas y farmacias ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-0.32	-0.36	-0.69	La Derechoabiencia y público en general adquieren sus productos en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada en tiendas y farmacias ISSSTEZAC.	Operación de tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad bruta en tiendas y farmacias ISSSTEZAC.	Resultado bruto consolidado en tiendas y farmacias ISSSTEZAC / Ingresos bruto consolidados en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.14	0.14	0.18	La Derechoabiencia y público en general adquieren sus productos en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la cantidad de veces que el inventario de tiendas y farmacias ISSSTEZAC se vende durante el periodo	Operación de tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Rotación de inventarios en tiendas y farmacias ISSSTEZAC.	Costo de ventas en tiendas y farmacias ISSSTEZAC / Valor promedio de los inventarios en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Trimestral	Ascendente	Proporción	3.77	27.02	8.71	La Derechoabiencia y público en general adquieren sus productos en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Operación de tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Proporción ingresos-nómina	Gasto total en nómina en tiendas y farmacias ISSSTEZAC/ Ingresos netos en tiendas y farmacias ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	2.59	2.49	0.72	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección Turística	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada en salas de velación ISSSTEZAC.	Operación de salas de velación ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad neta en salas de velación ISSSTEZAC.	Resultado neto consolidado en salas de velación ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en salas de velación ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.26	0.19	0.18	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada en salas de velación ISSSTEZAC.	Operación de salas de velación ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad bruta en salas de velación ISSSTEZAC.	Resultado bruto consolidado en salas de velación ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en salas de velación ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.78	0.82	0.75	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la cantidad de veces que el inventario de salas de velación ISSSTEZAC se vende durante el periodo	Operación de salas de velación ISSSTEZAC	Rotación de inventarios en salas de velación ISSSTEZAC.	Costo de ventas en salas de velación ISSSTEZAC / Valor promedio de los inventarios en salas de velación ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Trimestral	Ascendente	Proporción	16.40	16.21	0.00	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en salas de velación ISSSTEZAC	Operación de salas de velación ISSSTEZAC	Proporción ingresos-nómina en salas de velación ISSSTEZAC	Gasto total en nómina en salas de velación ISSSTEZAC / Ingresos netos en salas de velación ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	2.23	1.86	0.51	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 3 Unidad Responsable Subdirección Turística	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada en salones de eventos ISSSTEZAC.	Operación de salones de eventos	Índice de rentabilidad neta en salones de eventos ISSSTEZAC.	Resultado neto consolidado en salones de eventos ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en salones de eventos ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-3.92	-2.11	-37.70	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada en salones de eventos ISSSTEZAC	Operación de salones de eventos	Índice de rentabilidad bruta en salones de eventos ISSSTEZAC.	Resultado bruto consolidado en salones de eventos ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en salones de eventos ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.65	0.6	0.98	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la eficiencia de uso de salones de eventos ISSSTEZAC, mediante el promedio de eventos realizados	Operación de salones de eventos	Promedio mensual de eventos realizados en salones de eventos ISSSTEZAC.	Número de eventos realizados en salones de eventos ISSSTEZAC en el periodo / Número de salones de eventos ISSSTEZAC	Proceso	Eficiencia	Trimestral	Ascendente	Proporción	1	3	2	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en salones de eventos ISSSTEZAC	Operación de salones de eventos	Proporción ingresos-nómina en salones de eventos ISSSTEZAC	Gasto total en nómina en salones de eventos ISSSTEZAC / Ingresos netos en salones de eventos ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.24	0.4	36.41	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada en mueblerías ISSSTEZAC.	Operación de mueblerías ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad neta en mueblerías ISSSTEZAC.	Resultado neto consolidado en mueblerías ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en mueblerías ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-0.25	-0.26	-1.08	La Derechohabencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

Actividad 4 Unidad Responsable Unidad de Operación	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada en mueblerías ISSSTEZAC.	Operación de mueblerías ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad bruta en mueblerías ISSSTEZAC.	Resultado bruto consolidado en mueblerías ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en mueblerías ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.23	0.19	0.24	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la cantidad de veces que el inventario de mueblerías ISSSTEZAC se vende durante el periodo	Operación de mueblerías ISSSTEZAC	Rotación de inventarios en mueblerías ISSSTEZAC.	Costo de ventas en mueblerías ISSSTEZAC / Valor promedio de los inventarios en mueblerías ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Trimestral	Ascendente	Proporción	57.35	103.28	178.88	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en mueblerías ISSSTEZAC	Operación de mueblerías ISSSTEZAC	Proporción ingresos-nómina en mueblerías	Gasto total en nómina en mueblerías ISSSTEZAC / Ingresos netos en mueblerías ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	2.29	1.79	4.98	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Componente 2 Unidad Responsable Subdirección Turística	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada de todas las unidades turísticas	Servicios turísticos para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad neta en unidades turísticas	Resultado neto consolidado en las unidades turísticas / Ingresos netos consolidados de la unidades turísticas	Producto	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-1.57	-0.39	-0.82	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada de todas las unidades turísticas	Servicios turísticos para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad bruta en unidades turísticas	Resultado bruto consolidado en las unidades turísticas / Ingresos netos consolidados de la unidades turísticas	Producto	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.83	0.74	0.85	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida neta del Hotel Parador	Operación del Hotel Parador	Índice de rentabilidad neta del Hotel Parador	Resultado neto del Hotel Parador / Ingresos netos del Hotel Parador	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-1.64	0	-1.91	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen del Hotel Parador.	Operación del Hotel Parador	Índice de rentabilidad bruta del Hotel Parador.	Resultado bruto del Hotel Parador / Ingresos brutos del Hotel Parador	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.81	0.59	0.76	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 1 Unidad Responsable Hotel Parador	Mide la capacidad del Hotel Parador para ocupar sus habitaciones disponibles mediante una estrategia adecuada de ventas.	Operación del Hotel Parador	Porcentaje de Ocupación Promedio en Hotel Parador	Sumatoria del número de habitaciones diarias ocupadas en Hotel Parador en el periodo / Sumatoria de habitaciones diarias del Hotel Parador	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	0.20	0.35	0.16	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción que representa el ingreso que no se percibe en el total de las habitaciones desocupadas, respecto de los ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones	Operación del Hotel Parador	Proporción ingreso potencial por habitaciones ocupadas a ingresos obtenidos	Sumatoria del costo que representan las habitaciones desocupadas en el periodo / Sumatoria de ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Proporción	0.98	0.12	3.97	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en Hotel Parador	Operación del Hotel Parador	Proporción ingresos-nómina	Ingresos netos en Hotel Parador / Gasto total en nómina en Hotel Parador	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.51	0.29	2.13	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 2 Unidad Responsable Hotel Mesón del Jobito	Mide el margen de utilidad o pérdida neta del Hotel Mesón del Jobito	Operación del Hotel Mesón del Jobito	Índice de rentabilidad neta del Hotel Mesón del Jobito	Resultado neto del Hotel Mesón del Jobito / Ingresos netos del Hotel Mesón del Jobito	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-1.10	-0.45	-0.32	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto
	Mide el margen del Hotel Mesón del Jobito	Operación del Hotel Mesón del Jobito	Índice de rentabilidad bruta del Hotel Mesón del Jobito	Resultado bruto del Hotel Mesón del Jobito / Ingresos brutos del Hotel Mesón del Jobito	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.86	0.87	0.88	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la capacidad del Hotel Mesón del Jobito para ocupar sus habitaciones disponibles mediante una estrategia adecuada de ventas.	Operación del Hotel Mesón del Jobito	Porcentaje de Ocupación Promedio en Hotel Mesón del Jobito	Sumatoria del número de habitaciones diarias ocupadas en Hotel Mesón del Jobito en el periodo / Sumatoria de habitaciones disponibles del Hotel Mesón del Jobito	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	0.26	1.07	0.33	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto
	Mide en proporción que representa el ingreso que no se percibe en el total de las habitaciones desocupadas, respecto de los ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones en Hotel Mesón del Jobito	Operación del Hotel Mesón del Jobito	Proporción ingreso potencial por habitaciones ocupadas a ingresos obtenidos en el Hotel Mesón del Jobito	Sumatoria de ingresos potenciales que representan las habitaciones desocupadas en el periodo en Hotel Mesón del Jobito/ Sumatoria de ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones en Hotel Mesón del Jobito	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Proporción	0.48	-0.02	2.66	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en Hotel Mesón del Jobito	Operación del Hotel Mesón del Jobito	Proporción ingresos-nómina en Hotel Mesón del Jobito	Gasto total en nómina en Hotel Mesón del Jobito / Ingresos netos en Hotel Mesón del Jobito	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.64	0.65	0.91	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial
	Mide el margen de utilidad o pérdida neta del Hotel Paraiso Caxcán	Operación del Hotel Paraiso Caxcán	Índice de rentabilidad neta del Hotel Paraiso Caxcán	Resultado neto del Hotel Paraiso Caxcán / Ingresos netos del Hotel Paraiso Caxcán	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-1.84	-0.83	-0.75	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 3 Unidad Responsable Hotel Paraiso Caxcán	Mide el margen del Hotel Paraiso Caxcán	Operación del Hotel Paraiso Caxcán	Índice de rentabilidad bruta del Hotel Paraiso Caxcán	Resultado bruto del Hotel Paraiso Caxcán / Ingresos brutos del Hotel Paraiso Caxcán	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.79	0.84	0.83	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide la capacidad del Hotel Paraiso Caxcán para ocupar sus habitaciones disponibles mediante una estrategia adecuada de ventas	Operación del Hotel Paraiso Caxcán	Porcentaje de Ocupación Promedio en Hotel Paraiso Caxcán	Sumatoria del número de habitaciones diarias ocupadas en Hotel Paraiso Caxcán en el periodo / Sumatoria de habitaciones diarias del Hotel Paraiso Caxcán	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Porcentaje	0.09	0.68	0.13	La Derechoabiencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

	Mide en proporción que representa el ingreso que no se percibe en el total de las habitaciones desocupadas, respecto de los ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones en Hotel Paraiso Caxcán	Operación del Hotel Paraiso Caxcán	Proporción ingreso potencial por habitaciones ocupadas a ingresos obtenidos en el Hotel Paraiso Caxcán	Sumatoria de ingresos potenciales que representan las habitaciones desocupadas en el periodo en Paraiso Caxcán / Sumatoria de ingresos obtenidos por ocupación de habitaciones en Hotel Paraiso Caxcán	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Proporción	1.76	0.1	4.08	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Ingresos netos en Hotel Paraiso Caxcán / Gasto total en nómina en Hotel Paraiso Caxcán	Operación del Hotel Paraiso Caxcán	Proporción ingresos-nómina en Hotel Paraiso Caxcán	Ingresos netos en Hotel Paraiso Caxcán / Gasto total en nómina en Hotel Paraiso Caxcán	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.47	0.44	1.29	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Componente 3 Unidad Responsable Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales	Mide el margen de utilidad o pérdida neta de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Servicios de esparcimiento deportivo y cultural para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad neta de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Resultado neto de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural / Ingresos netos de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-26.96	-5.57	-137.75	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Servicios de esparcimiento deportivo y cultural para fortalecer el Fondo de Pensiones, otorgados	Índice de rentabilidad bruta de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Resultado bruto de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural / Ingresos netos de los Servicios de esparcimiento deportivo y cultural	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-26.96	-5.57	-137.75	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 1 Unidad Responsable Subdirección Turística	Mide el margen de utilidad o pérdida neta consolidada en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Operación del Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad neta en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Resultado neto consolidado en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC / Ingresos netos consolidados en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-21.01	-3.91	-118.11	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta consolidada en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Operación del Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Índice de rentabilidad bruta en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Resultado bruto consolidado en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC / Ingresos brutos consolidados en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.97	1	0.94	La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Operación del Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Proporción ingresos-nómina en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Gasto total en nómina en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC / Ingresos netos en el Centro Deportivo Plaza ISSSTEZAC	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.05	0.22	114.83	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 2 Unidad Responsable Subdirección de prestaciones económicas y sociales	Mide el promedio de participantes en cursos impartidos en el Núcleo ISSSTEZAC cultura durante el periodo	Operación del Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Promedio de participantes en cursos del NIC	Número de participantes en cursos impartidos en el NIC en el periodo / Número de cursos impartidos en el NIC en el periodo	Proceso	Eficiencia	Mensual	Ascendente	Proporción	87	44	0	Los Derechohabientes se interesan en los talleres culturales impartidos	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide Costo promedio en el que incurre el ISSSTEZAC, para la atención por derechohabiente o pensionado en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Operación del Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Costo promedio de atención por derechohabiente o pensionado en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Suma del gasto de operación del Núcleo ISSSTEZAC Cultura / Total de derechohabientes y pensionados atendidos en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Proceso	Economía	Mensual	Descendente	Proporción	5,691.11	765.03		Los Derechohabientes se interesan en los talleres culturales impartidos	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Operación del Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Proporción ingresos-nómina en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Gasto total en nómina en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura /Ingresos netos en el Núcleo ISSSTEZAC Cultura	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.01	0.08	71.88	Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
Actividad 3 Unidad Responsable Subdirección de prestaciones económicas y sociales	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta en el Balneario "Las Margaritas"	Operación del Balneario "Las Margaritas"	Índice de rentabilidad neta en el Balneario "Las Margaritas"	Resultado neto en el Balneario "Las Margaritas"/ Ingresos netos en el Balneario "Las Margaritas"	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	-35.79	-0.93		La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide el margen de utilidad o pérdida bruta en el Balneario "Las Margaritas"	Operación del Balneario "Las Margaritas"	Índice de rentabilidad bruta en el Balneario "Las Margaritas"	Resultado bruto en el Balneario "Las Margaritas"/ Ingresos netos en el Balneario "Las Margaritas"	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	1.00	1		La Derechoabiciencia y público en general solicita servicios en las áreas comerciales del Instituto	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública
	Mide en proporción, la capacidad del gasto en nómina para generar ingresos en el Balneario "Las Margaritas"	Operación del Balneario "Las Margaritas"	Proporción Ingresos-nómina en el Balneario "Las Margaritas"	Gasto total en nómina en el Balneario "Las Margaritas"/ Ingresos netos en el Balneario "Las Margaritas"	Proceso	Economía	Mensual	Ascendente	Proporción	0.03	0.64		Los ventas de las áreas comerciales cubren el costo de la nómina comercial	Registros Administrativos de la Dirección de Servicios Turísticos y Comerciales, Subdirección de Contabilidad, Avance de gestión y Cuenta Pública

Fuente de la Información: SEGUIMIENTO MIR 2021 POR SECRETARÍA PARTICULAR CON INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES, SERVICIOS TURÍSTICOS Y COMERCIALES.

ING. MARGO VINICIO FLORES GUERRERO
DIRECTOR GENERAL DEL ISSSTEZAC

L.C. ADOLFO MORALES JR. HERNÁNDEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL ISSSTEZAC