



EPADEQ

ESTUDIOS Y ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO Y LA EQUIDAD EPADEQ S.C

**Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa
presupuestario E010 “Otorgamiento de
las prestaciones de velatorios, centros
vacacionales y tiendas”
la entrega final del Informe de Evaluación de
Consistencia y Resultados
ANEXOS**

**EPADEQ
30/11/2015**



EPADEQ

Anexo 1 "Descripción General del Programa"

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales – Coordinación Normativa Homóloga

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Problema o necesidad que atiende el Programa

La definición del problema está redactada en el árbol de problemas como:

La Población Económicamente Activa (PEA) de los deciles 5 al 7 tiene disminuidos los beneficios por altos precios en tiendas de consumo, centros de esparcimiento y recreación, así como en velatorios.

Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula

Se vincula el Programa al Programa Sectorial de Salud (PROSESA) 2013-2018, en el *Objetivo Sectorial 1: Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades*. Éste objetivo del Programa Sectorial está alineado primordialmente con la Meta Nacional *México Incluyente* del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Más particularmente con el Objetivo de esa misma Meta 2.4. *Ampliar el acceso a la seguridad social*.

Descripción de los objetivos del Programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece

El Programa está conformado por tres distintos tipos de servicios que ha ofrecido de manera independiente entre sí el Instituto Mexicano del Seguro Social durante décadas: Tiendas de autoservicio, Velatorios y Centros vacacionales.

Los componentes del Programa constituyen servicios o prestaciones para fortalecer el poder adquisitivo de las personas beneficiarias así como para apoyar en casos de gastos excesivos no previstos.

Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

El Programa carece de un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones potencial y objetivo; por tanto no las tiene cuantificadas. De la misma manera, el Programa carece de bases de datos en las cuales se cuantifique de manera sistemática y confiable a la población atendida. La definición del problema que atiende el Programa refiere a *la Población Económicamente Activa (PEA) de los deciles 5 al 7*, como aquella que enfrenta el problema y por tanto constituiría la población potencial, sin embargo, esta definición no es congruente con la población que potencialmente puede recibir los servicios del Programa y que está referida en los documentos normativos que lo sustentan.

Cobertura y mecanismos de focalización

El Programa carece de una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, brinda los servicios a la población que lo solicite de acuerdo con su capacidad instalada. Cabe enfatizar además que, como ha sido señalado con anterioridad, el Programa carece de una definición de Población Objetivo y por tanto de mecanismos de focalización.

Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

\$1,032'353,882.00 (Mil treinta y dos millones trescientos cincuenta y tres mil ochocientos ochenta y dos pesos 00/100 M.N.)

Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta
Fin	Porcentaje de la diferencia del gasto efectuado por los hogares en productos de tiendas y servicios vacacionales y funerarios, respecto del gasto promedio realizado por los usuarios en tiendas, velatorios y centros vacacionales institucionales.	66.61%
Propósito	Porcentaje de cobertura respecto del año anterior en la prestación de los servicios de velatorios, centros vacacionales y tiendas.	107.89%
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Velatorios.	90%
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Centros Vacacionales.	86.41%
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Tiendas.	73%

Valoración del diseño del Programa respecto a la atención del problema o necesidad.

Este Programa surge para dar cumplimiento a un mandato de la Ley del IMSS respecto de dos prestaciones institucionales para derechohabientes de la institución: Centros Vacacionales y Velatorios, así como a una prestación para trabajadoras y trabajadores de la institución establecida en el Contrato Colectivo de trabajo del IMSS, por lo cual no deriva de un análisis sobre la atención a una problemática o necesidad social, sino del cumplimiento de prestaciones establecidas normativamente. En este contexto de surgimiento del Programa no se había planteado (hasta antes de la presente evaluación), la necesidad de justificar teórica o empíricamente el tipo de intervención que despliega el Programa, sentando su justificación en los mandatos referidos. Por ello carece de un diagnóstico documentado con la caracterización, cuantificación y análisis estratégico del problema o necesidad que atiende.

Sin embargo, sí cuenta con una redacción de problema, asentada en el árbol de problemas del Programa; en esta redacción del problema o necesidad a atender por parte del Programa se define la población que tiene el problema, así como se plantea una aproximación a la definición del hecho negativo que es sujeto de atención, pero, dicha formulación presenta áreas de mejora que derivan de que no está adecuadamente definido el hecho negativo o la necesidad que se atiende o pretende revertir. Esto es así por que al expresarlo en términos de “disminuidos los beneficios” no se configura adecuadamente el hecho negativo que enfrenta la población, toda vez que la “disminución de beneficios” no constituye *per se* un hecho negativo que requiera atención pública, pues los beneficios no constituyen en sí mismos un derecho o una necesidad. Adicionalmente, la formulación carece de la identificación de las diferencias entre hombres y mujeres respecto de particularidades con que enfrentan el problema en razón del género.

Derivado de su mismo origen el Programa carece de un diseño integral expresado en algún documento normativo o rector, lo cual genera que existan diversas ausencias y áreas de mejora en su diseño. Entre las más relevantes están:

1. Inadecuada lógica vertical en la redacción de los distintos niveles de objetivos de la MIR que muestra su mayor debilidad en la vinculación lógica entre el logro del Propósito y el logro del Fin.
2. Carencia de una definición clara y estratégica de las poblaciones potencial y objetivo, lo cual afecta una adecuada focalización de los servicios para incrementar el potencial de impacto del Programa.

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

3. Insuficiente e inadecuado diseño de indicadores que permitan dar seguimiento y evaluar la gestión, desempeño y resultados del Programa.

No obstante estas deficiencias, los componentes del Programa constituyen servicios o prestaciones para fortalecer el poder adquisitivo de las personas beneficiarias así como para apoyar en casos de gastos excesivos no previstos, las cuales forman parte de las políticas de protección social que son recomendadas por organismos internacionales que protegen los derechos de las y los trabajadores, por lo cual existe una base suficiente que justifica el tipo de intervención que encarna el Programa. A ello hay que agregar que existe una base robusta de experiencia y trayectoria de la institución en la impartición de los servicios que componen el Programa que debe ser fortalecida mediante un proceso de rediseño conceptual y estratégico que permita redireccionar y potenciar sus resultados.



EPADEQ

Anexo 2 " Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo "

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

NO APLICA



EPADEQ

Anexo 3 "Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios"

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

NO APLICA



EPADEQ

**ANEXO 4
SÍNTESIS
NARRATIVA**

Detalle de la Matriz	
Ramo:	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Clave y Modalidad del Pp:	E - Prestación de Servicios Públicos
Denominación del Pp:	E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Clasificación Funcional:	
Finalidad:	2 - Desarrollo Social
Función:	6 - Protección Social

NIVELES DE OBJETIVOS	Objetivo	Supuestos
FIN	Contribuir a consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades mediante la contribución a la economía familiar a través de la contención en el alza de precios de los productos comercializados en el Sistema Nacional de Tiendas.	Entorno macroeconómico estable e inflación a la baja. Recuperación del Sector de Autoservicio en México y crecimiento sostenido.
PROPOSITO	Impacto de los Velatorios y Centros Vacacionales en la población potencialmente consumidora de los productos ofertados.	Entorno macroeconómico estable e inflación estable. Recuperación del Sector de Autoservicio y Turismo en México y crecimiento sostenido.
COMPONENTES	1. Clientes atendidos en Tiendas.	Recuperación del Sector del Autoservicio en México y crecimiento sostenido.
	2. Servicios otorgados en centros vacacionales IMSS	Crecimiento sostenido del Sector Turístico en México.
	3. Servicios Funerarios en Velatorios.	Crecimiento del Sector Funerario en México.
ACTIVIDADES	1.1 Reposición de inventarios de artículos de mayor demanda.	Recuperación del Sector del Autoservicio en México y crecimiento sostenido.
	2.1 Mantenimiento adecuado de las instalaciones de los Centros Vacacionales.	La asignación de presupuesto de inversión para trabajos de mantenimiento mayor, ya que en los ejercicios anteriores no ha sido autorizado.
	3.1 Seguimiento a las Supervisiones que las Delegaciones Estatales realizan a los Velatorios	El cumplimiento del programa de supervisión de velatorios.

Anexo 5 "Indicadores"
 E-000 - Otorgamiento de las prestaciones de vejetorios, centros vacacionales y tiendas
 E - Prestación de Servicios Públicos
 GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales- Coordinación normativa homologa
 Consistencia y Resultados
 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea de Base	Meta	Comportamiento del indicador	observaciones
Fin	Variación del promedio en precios de los productos de los periodos A y B, respecto a la variación del INPC por objeto del gasto de los productos de la canasta de Tiendas.	(Variación entre los promedios de precios de los periodos A y B, respecto a la variación del INPC por objeto del gasto de los productos de la canasta de Tiendas)	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	El indicador es inadecuado para valorar el logro del fin por que no se trata de un indicador de impacto. El indicador a nivel de fin debe reflejar la contribución del Programa al Objetivo. El indicador debe ser un indicador que integre el Programa, por lo que no aporta una base suficiente para medir el logro del fin. El comportamiento esperado del indicador es inadecuado respecto del cumplimiento de fin. Se esperaría un comportamiento desfavorable para que efectivamente el Programa contribuya a la economía familiar.
Propósito	Índice de penetración en la población objetivo de Vejetorios.	(Número de Servicios Otorgados en Vejetorios / PEA Ocupada) PEA: Población Económicamente Activa	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	El indicador a nivel de propósito debe reflejar el cambio generado por el Programa en la población objetivo, en este caso se trata de un indicador de cobertura que no permite medir el cambio generado. Los indicadores de cobertura corresponden al nivel de cumplimiento de los objetivos. Los indicadores de cobertura corresponden al propósito, pues los cambios generados se producen en el mediano plazo, por lo que no es factible medirlo trimestralmente. El indicador es poco claro pues refiere a un porcentaje en que el tipo de población referida en el numerador es diferente a la de denominador, por lo cual es incorrecto considerar un índice de penetración de denominador. El indicador representa un porcentaje de un total, por lo que el tipo de denominador no es adecuado para dar cuenta del grado de cumplimiento del propósito pues si bien se trata de un indicador de cobertura, la población objetivo considerada como toda la PEA representa un universo de población que está lejos de poder ser atendido por el programa en una proporción significativa, por tanto, el valor del indicador no refleja el comportamiento en los resultados alcanzados. Así mismo, este indicador en conjunto con el otro indicador contemplado en la MIR actual para el Propósito son insuficientes pues únicamente contemplan a dos de los tres componentes del programa.
Componentes	Porcentaje de clientes atendidos en los centros vacacionales, respecto del año anterior	(Número de Usuarios Noche en CV / PEA Ocupada) PEA: Población Económicamente Activa	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	Este indicador tiene las mismas observaciones que el anterior.
	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Tiendas.	(Suma de puntajes por cliente que califican satisfactoriamente los servicios de tiendas/ Suma de puntajes máximos de cada encuesta aplicada) X 100	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Existe una incongruencia entre el nombre y definición del indicador. La fórmula de cálculo. El nombre se refiere al porcentaje de personas con calificación satisfactoria y la fórmula hace referencia al porcentaje de puntajes en las encuestas.
	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Centros Vacacionales.	(Número de encuestas que califican satisfactoriamente el servicio otorgado en Centros Vacacionales) X 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	
	Porcentaje de usuarios atendidos en centros vacacionales, respecto del año anterior	(Número de usuarios observados en el periodo/número de usuarios en el periodo del año anterior) X100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	
	Porcentaje de servicios otorgados en Vejetorios, respecto del año anterior	(Número de usuarios observados en el periodo / Número de usuarios en el mismo periodo del año anterior) X 100	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	La fórmula no está completamente alineada a la denominación del indicador, está en número de usuarios y no en número de servicios.
	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Vejetorios.	(Suma de puntajes que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Vejetorios / Suma de los artículos de mayor muestra de los artículos de mayor muestra de los artículos de mayor muestra de las encuestas aplicadas) X 100	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Existe una incongruencia entre el nombre y definición del indicador y la fórmula de cálculo. El nombre se refiere al porcentaje de personas con calificación satisfactoria y la fórmula hace referencia al porcentaje de puntajes en las encuestas.
Actividades	Porcentaje de reposición de inventarios de artículos de mayor demanda en Tiendas.	(Suma de los artículos de reposición de inventarios de artículos de mayor demanda en Tiendas seleccionados / Suma de la muestra de los artículos de mayor muestra de los artículos de mayor muestra de las encuestas aplicadas)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	La definición del indicador es poco explicativa. Repete el nombre del indicador.
	Porcentaje del cumplimiento en el mantenimiento de Centros Vacacionales.	(Número de actividades de supervisión de mantenimiento realizadas / Número de actividades de supervisión de mantenimiento programadas) X 100.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	La definición del indicador es poco explicativa. Repete el nombre del indicador. La meta es compleja, debe ser 100%. Existe incongruencia en la frecuencia de medición del indicador, en un apartado de la ficha técnica señala que es cuatrimestral y en otro que es trimestral.
	Seguimiento al programa de supervisión de Vejetorios	(Número de cédulas de seguimiento a resultados de supervisión realizadas / Número de cédulas de seguimiento a resultados de supervisión del total de vejetorios) X 100	NO											NO SE CUENTA CON LA FECHA TÉCNICA DEL INDICADOR

AGREGAR UN INDICADOR DE COMPARACIÓN DE PRECIOS QUE PERMITA DAR CUENTA DE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS OBTENIDOS POR LA POBLACION BENEFICIARIA

Anexo 6 "Metas del programa"

Nombre del Programa: E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales-Coordinación normativa homóloga
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2014

Nivel de Objeto	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a Desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta para Mejora de la Meta
Fin	Variación del promedio en precios de los productos ofertados en Tiendas, respecto a la variación del INPC por objeto del gasto de los productos de la canasta de Tiendas.	65	NO	En la FT se señala como "otra", sin definir a qué se refiere con ello. La fórmula no es específica, por lo que no es posible identificar la unidad de medida, ni de la meta ni de las variables que integran la fórmula de cálculo.	NO	La fórmula es ambigua e inespecífica, por lo que no es posible interpretar el valor de la meta. Adicionalmente, la aplicación de la fórmula es errónea, pues la fórmula dice: Variación entre los promedios de precios de los periodos T1-T1, respecto a la variación de los periodos T1-T1 del INPC de los productos en Tiendas) y en la FT se especifica que el valor del numerador es 65 y del denominador 1, especificando que el denominador corresponde a la inflación; lo cual es incorrecto, pues no es posible que la inflación sea 1 y la variación de precios en Tiendas sea de 65.	NO	No es posible determinar la factibilidad, pues la meta no es clara.	Se recomienda redefinir la fórmula del indicador y a partir de ello ajustarla meta.
Propósito	Índice de penetración en la población objetivo de Velatorios.	0.02	NO	En la FT se señala como "otra", sin especificar.	NO	La fórmula del índice es errónea pues el numerador y el denominador hacen alusión a categorías distintas, por lo que no son comparables. Adicionalmente, la aplicación de la fórmula es errónea, lo que ocasiona que el valor de la meta sea confuso, por lo que no es posible definir ni su pertinencia respecto de orientar el desempeño. Se afirma que es errónea pues la fórmula dice: (Número de servicios otorgados en velatorios / PEA Ocupada), y la aplicación señala los valores: Numerador: 0.02 y denominador: 1. No es posible que el número de servicios sea 0.02 y la PEA Ocupada 1.	NO	La fórmula del índice es errónea pues el numerador y el denominador hacen alusión a categorías distintas, por lo que no son comparables. Adicionalmente, la aplicación de la fórmula es errónea, lo que ocasiona que el valor de la meta sea confuso, por lo que no es posible definir ni su pertinencia respecto de orientar el desempeño. Se afirma que es errónea pues la fórmula dice: (Número de servicios otorgados en velatorios / PEA Ocupada), y la aplicación señala los valores: Numerador: 0.02 y denominador: 1. No es posible que el número de servicios sea 0.02 y la PEA Ocupada 1.	Se recomienda redefinir la fórmula del indicador y a partir de ello ajustarla meta.
Componentes	Porcentaje de clientes atendidos en Tiendas respecto del año anterior.	100.92	SI	En la FT se señala como "otra", sin especificar.	NO	La aplicación de la fórmula del índice es errónea, lo que ocasiona que el valor de la meta sea confuso, por lo que no es posible definir ni su pertinencia respecto de orientar el desempeño. Se afirma que es errónea pues la fórmula dice: (Número de Usuarios Noche en CV / PEA Ocupada), y la aplicación señala los valores: Numerador: 0.29 y denominador: 1. No es posible que el número de usuarios sea 0.29 y la PEA Ocupada 1.	SI	La aplicación de la fórmula del índice es errónea, lo que ocasiona que el valor de la meta sea confuso, por lo que no es posible definir ni su pertinencia respecto de orientar el desempeño. Se afirma que es errónea pues la fórmula dice: (Número de Usuarios Noche en CV / PEA Ocupada), y la aplicación señala los valores: Numerador: 0.29 y denominador: 1. No es posible que el número de usuarios sea 0.29 y la PEA Ocupada 1.	110
	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Tiendas.	75	SI		NO	Es una meta muy laxa cuyo cumplimiento implicaría que una cuarta parte de las personas usuarias evaluará insatisfactoriamente los servicios otorgados en Tiendas.	SI		86
	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Centros Vacacionales.	86.41	SI		SI		SI		
	Porcentaje de usuarios atendidos en centros vacacionales, respecto del año anterior.	103	NO	En la FT se señala como "otra", sin especificar.	NO	Es una meta muy conservadora que orienta al programa a no crecer	SI		110
	Porcentaje de servicios otorgados en Velatorios, respecto del año anterior.	102.8	SI		NO	Es una meta muy conservadora que orienta al programa a no crecer	SI		110
Actividades	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Velatorios.	103.3	SI		SI		NO	La meta es incorrecta pues el porcentaje de usuarios atendidos que evalúan satisfactoriamente el servicio no puede ser mayor al 100%. Adicionalmente no es posible esperar la satisfacción total de los usuarios.	90
	Porcentaje de reposición de inventarios de artículos de mayor demanda en Tiendas.	88.5	SI		SI		SI		NO
	Porcentaje del cumplimiento en el mantenimiento de Centros Vacacionales.	89.51	SI		NO	Es una meta muy laxa. No existe razón para no esperar que se cumpla el 100% de los servicios programados de mantenimiento.	SI		100
	Seguimiento al programa de Supervisión de Velatorios 1		NO						

1: No se cuenta con la ficha técnica de este indicador.



EPADEQ

Anexo 7 “Complementariedad y Coincidencias entre Programas Federales”

Nombre del Programa: E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR-Instituto Mexicano del Seguro Social/Dirección de Prestaciones Eco

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de la Evaluación: 2014

Nombre del Programa	Modalidad	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de información	¿Con cuáles programas federales coincide?	¿Con cuáles programas federales se complementa?	Justificación
E-032 Servicios Turísticos		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, ISSSTE	Ahorro del 30%, sobre el precio promedio de otros balnearios de características similares que reciben los Derechohabientes	Derecho habientes y población en general	Brindar servicios turísticos en su Centro Recreativo y Cultural ISSSTE-Huixtla	Estado de Morelos	Portal del ISSSTE en Internet: http://www.issste.gob.mx/transparencia/indicadores-programas	E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	NO HAY DATOS	Ofrece servicios semejantes a los que oferta el Programa, en el mismo estado en el que se encuentran uno de los cuatro Centros Vacacionales del IMSS
E-034 Servicios Funerarios		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, ISSSTE	Servicios Funerarios a precios módicos, ofertados a los Derechohabientes	Derechohabientes y población en general	brindar servicios funerarios (velatorios y crematorios)	Nacional, pues tienen velatorios propios en varios estados, o bien ofrecen servicios a través de particulares, con quienes firman convenios	Portal del ISSSTE en Internet: http://www.issste.gob.mx/transparencia/indicadores-programas	E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.	NO HAY DATOS	Ofrece servicios a través de Velatorios propios en diversas entidades federativas.
E-039 Programas y Servicios de Apoyo para la Adquisición de Productos Básicos y de Consumo para el Hogar		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, ISSSTE	Productos básicos y de consumo para el hogar adquiridos por los derecho habientes y público en general a precios competitivos	Derechohabientes y población en general	brindar servicios a través de las Tiendas de Auto Servicio Super ISSSTE	Nacional, pues tienen tiendas en todo el país	Portal del ISSSTE en Internet: http://www.issste.gob.mx/transparencia/indicadores-programas	E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.	NO HAY DATOS	Brinda servicios a través de las Tiendas Super ISSSTE, que como los del Programa son Tiendas de Autoservicio que ofrecen productos básicos y de consumo para el hogar



EPADEQ

Anexo 8 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

Nombre del Programa: E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR-Instituto Mexicano del Seguro Social/Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales - Coordinación Normativa Homóloga

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de la Evaluación: 2014

NO APLICA, PUES EL PROGRAMA NO HA SIDO SUJETO DE EVALUACIONES Y POR LO TANTO NO HA ATENDIDO ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA



EPADEQ

**Anexo 9 “Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”
(Formato libre).**

Nombre del Programa: E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR-Instituto Mexicano del Seguro Social/Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales - Coordinación Normativa Homóloga

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de la Evaluación: 2014

NO APLICA, PUES EL PROGRAMA NO HA SIDO SUJETO DE EVALUACIONES Y POR LO TANTO NO HA ATENDIDO ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA



EPADEQ

Anexo 10 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

Nombre del Programa: E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR-Instituto Mexicano del Seguro Social/Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales - Coordinación Normativa Homóloga

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de la Evaluación: 2014

NO APLICA, PUES EL PROGRAMA NO HA SIDO SUJETO DE EVALUACIONES Y POR LO TANTO NO HA RECIBIDO RECOMENDACIONES

Anexo 11 "Evolución de la Cobertura"

Nombre del Programa:	E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Modalidad:	E - Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales- Coordinación normativa homóloga
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2014

Tipo de Población	Unidad de Medida	2012	2013	2014
P.Potencial	ND	ND	ND	ND
P. Objetivo	ND	ND	ND	ND
P. Atendida (TIENDAS)	Persona	4,503,760.00	4,315,337.00	3,079,124.00
P.A * 100/ PO	%	NA	NA	NA

NOTA: SOLO SE CUENTA CON EL DATO DE TIENDAS PARA LA POBLACIÓN ATENDIDA

ND: NO SE DISPONE DE DATO

NA: NO APLICA POR NO DISPONER DE UN DATO



EPADEQ

ANEXO 12 "Evolución de Cobertura"

Nombre del Programa:	E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Modalidad:	E - Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales-Coordinación normativa homóloga
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2014

UNICAMENTE SE CUENTA CON EL DATO DE CLIENTES DE TIENDAS

AÑO 2014

ENTIDAD FEDERATIVA	AMBITO GEOGRÁFICO MUNICIPIO	T	RANGO DE EDAD (AÑOS) Y SEXO					
			M	H	0-14	15-29	30-64	65 y mas
Aguascalientes	Aguascalientes, Ags.	6,157	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Baja California Norte	Ensenada, BCN	18,878	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Baja California Norte	Mexicali, BCN	6,408	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Baja California Norte	San Luis Rio Colorado, BCN	3,175	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Baja California Norte	Tijuana, BCN	28,649	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Baja California Sur	La Paz, BCS	35,978	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Campeche	Campeche, Camp.	11,802	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Campeche	Cd. del Carmen, Camp.	2,994	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chiapas	S. Cristóbal las Casas, Chis.	371	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chiapas	Tapachula, Chis.	18,607	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chiapas	Tonala (Arriaga, Chis.)	1,107	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chiapas	Tuxtla Gutiérrez, Chis.	38,343	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Cd. Cuauhtémoc, Chih.	2,843	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Cd. Delicias, Chih.	31,447	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Cd. Juárez, Chih.	36,783	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Chihuahua, Chih.	51,922	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Hidalgo del Parral, Chih.	2,998	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Chihuahua	Nvo. Casas Grandes, Chih.	2,318	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Monclova, Coah.	28,087	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Nueva Rosita, Coah.	5,381	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Parras de la Fuente, Coah.	4,268	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Piedras Negras, Coah.	4,053	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Saltillo, Coah.	26,431	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Coahuila	Torreón, Coah.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Colima	Colima, Col.	24,554	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Colima	Manzanillo, Col.	3,522	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Colima	Tecomán, Col.	11,109	ND	ND	ND	ND	ND	ND



EPADEQ

ENTIDAD FEDERATIVA	AMBITO GEOGRÁFICO		RANGO DE EDAD (AÑOS) Y SEXO					
	MUNICIPIO	T	M	H	0-14	15-29	30-64	65 y mas
Distrito Federal Norte	Magdalena de las Salinas	106,947	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Distrito Federal Sur	Cumbres de Acultzingo	2,100	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Distrito Federal Sur	Independencia	120,790	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Distrito Federal Sur	Niño Perdido	105,249	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Distrito Federal Sur	Tacubaya	71,138	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Distrito Federal Sur	Villa Coapa	111,011	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Durango	Durango, Dgo.	25,918	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Durango	Gómez Palacio, Dgo.	30,398	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Estado de Mexico Oriente	Ecatepec	39,124	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Estado de Mexico Oriente	Tequesquínahuac	103,687	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Estado de Mexico Oriente	Tlalpizahuac	40,766	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Estado de Mexico Poniente	Toluca, Edo. de Méx. Pte.	26,658	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guanajuato	Celaya, Gto.	38,884	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guanajuato	Guanajuato, Gto.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guanajuato	Irapuato, Gto.	28,957	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guanajuato	León, Gto.	93,187	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guanajuato	Salamanca, Gto.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guerrero	Acapulco, Gro.	66,174	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guerrero	Chilpancingo, Gro.	5,226	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guerrero	Iguala, Gro.	1,997	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Guerrero	Taxco, Gro.	19,420	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Hidalgo	Cd, Sahagun, Hgo.	9,895	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Hidalgo	Pachuca, Hgo.	54,819	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Hidalgo	Tepeji del Río, Hgo.	8,613	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Hidalgo	Tula de Allende, Hgo.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Hidalgo	Tulancingo, Hgo.	10,074	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Autlán, Jal.	7,411	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Cd. Guzmán, Jal.	46,127	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Centro Médico, Jal.	98,011	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Guadalajara, Jal.	57,729	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Ocotlan, Jal.	8,451	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Puerto Vallarta, Jal.	8,202	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Tala, Jal.	7,396	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Jalisco	Tepatitlán, Jal.	27,690	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

ENTIDAD FEDERATIVA	AMBITO GEOGRÁFICO	RANGO DE EDAD (AÑOS) Y SEXO						
	MUNICIPIO	T	M	H	0-14	15-29	30-64	65 y mas
Michoacan	La Piedad, Mich.	4,105	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Michoacan	Lázaro Cárdenas, Mich.	4,894	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Michoacan	Los Reyes, Mich.	6,302	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Michoacan	Morelia, Mich.	22,045	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Michoacan	Uruapan, Mich.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Michoacan	Zamora, Mich.	19,881	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Morelos	Cuatla, Mor.	9,340	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Morelos	Cuernavaca, Mor.	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Morelos	Zacatepec, Mor.	6,402	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nayarit	Acaponeta, Nay.	15,818	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nayarit	Las Varas, Nay.	7,329	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nayarit	Tepic, Nay.	21,193	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nayarit	Tuxpan, Nay.	10,659	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Cadereyta de Jiménez, N.L.	4,861	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Guadalupe, N.L.	56,318	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Linares, N.L.	6,342	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Montemorelos, N.L.	8,877	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Monterrey 1 (Independencia)	48,821	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	Sabinas Hgo, N.L.	5,423	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Nuevo Leon	San Nicolás de los Garza, N.L.	16,207	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Huajuapán de León, Oax.	14,484	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Matías Romero, Oax.	31,734	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Oaxaca, Oax.	66,498	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Pto. Escondido, Oax.	14,345	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Tlaxiaco, Oax.	99,255	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Oaxaca	Tuxtepec, Oax.	26,389	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Puebla	Izucar de Matamoros, Pue.	5,693	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Puebla	Puebla (Centro), Pue.	61,289	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Puebla	Tehuacan, Pue.	4,163	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Queretaro	Querétaro, Qro.	30,445	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Queretaro	San Juan del Río, Qro.	1,143	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Quintana Roo	Chetumal, Q.Roo	10,895	ND	ND	ND	ND	ND	ND
San Luis Potosi	Ciudad Valles, S.L.P.	12,168	ND	ND	ND	ND	ND	ND
San Luis Potosi	San Luis Potosí, S.L.P.	6,886	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Costa Rica, Sinaloa	3,708	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Culiacan, Sinaloa	34,868	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Guasave, Sinaloa	10,876	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Los Mochis, Sinaloa	27,454	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Mazatlán, Sinaloa	35,181	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sinaloa	Navolato, Sinaloa	10,411	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

ENTIDAD FEDERATIVA	AMBITO GEOGRÁFICO MUNICIPIO	RANGO DE EDAD (AÑOS) Y SEXO						
		T	M	H	0-14	15-29	30-64	65 y mas
Sonora	Agua Prieta, Son.	3,328	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Caborca, Son.	1,091	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Ciudad Obregón, Son.	40,096	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Guaymas, Son.	5,622	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Hermosillo, Son.	15,380	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Huatabampo, Son.	4,240	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Nacoziari de García, Son.	4,085	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Navojoa, Son.	4,924	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Sonora	Nogales, Son.	2,253	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tabasco	Cárdenas, Tab.	16,601	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tabasco	Villahermosa, Tab.	21,246	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tamaulipas	Ciudad Mante, Tamps.	3,390	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tamaulipas	Ciudad Victoria Tamps.	4,757	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tamaulipas	Matamoros, Tamps.	2,653	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tamaulipas	Tampico, Tamps.	11,793	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Tlaxcala	Tlaxcala, Tlax.	24,365	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Norte	Jalapa, Ver. Nte.	27,977	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Norte	Lerdo de Tejada, Ver. Nte.	6,652	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Norte	Martínez de la Torre, Ver. Nte.	7,289	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Norte	Poza Rica, Ver. Nte.	2,297	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Norte	Veracruz, Ver. Nte.	28,185	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Sur	Cordoba, Veracruz, Sur	0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Sur	Cosamaloapan, Veracruz, Sur	18,571	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Sur	Minatitlán, Veracruz, Sur	8,484	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Sur	Orizaba, Veracruz, Sur	45,558	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Veracruz Sur	Tierra blanca, Veracruz, Sur	6,066	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Yucatan	Mérida, Yuc. (Centro)	57,833	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Yucatan	Tizimin, Yuc.	5,155	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Concepción del Oro, Zac.	47,665	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Fresnillo, Zac.	2,808	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Jérez, Zac.	993	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Río Grande, Zac.	27,424	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Sombrerete, Zac.	17,203	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Tlaltenango, Zac.	627	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Zacatecas	Zacatecas, Zac.	29,577	ND	ND	ND	ND	ND	ND

FUENTE: Elaboración propia con base en la información del Archivo en excel "Concentrado de Clientes Atendidos 2012-2014" proporcionado por la Dirección de prestaciones económicas y sociales, IMSS

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

Anexo 13

“Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.

Nombre del Programa:

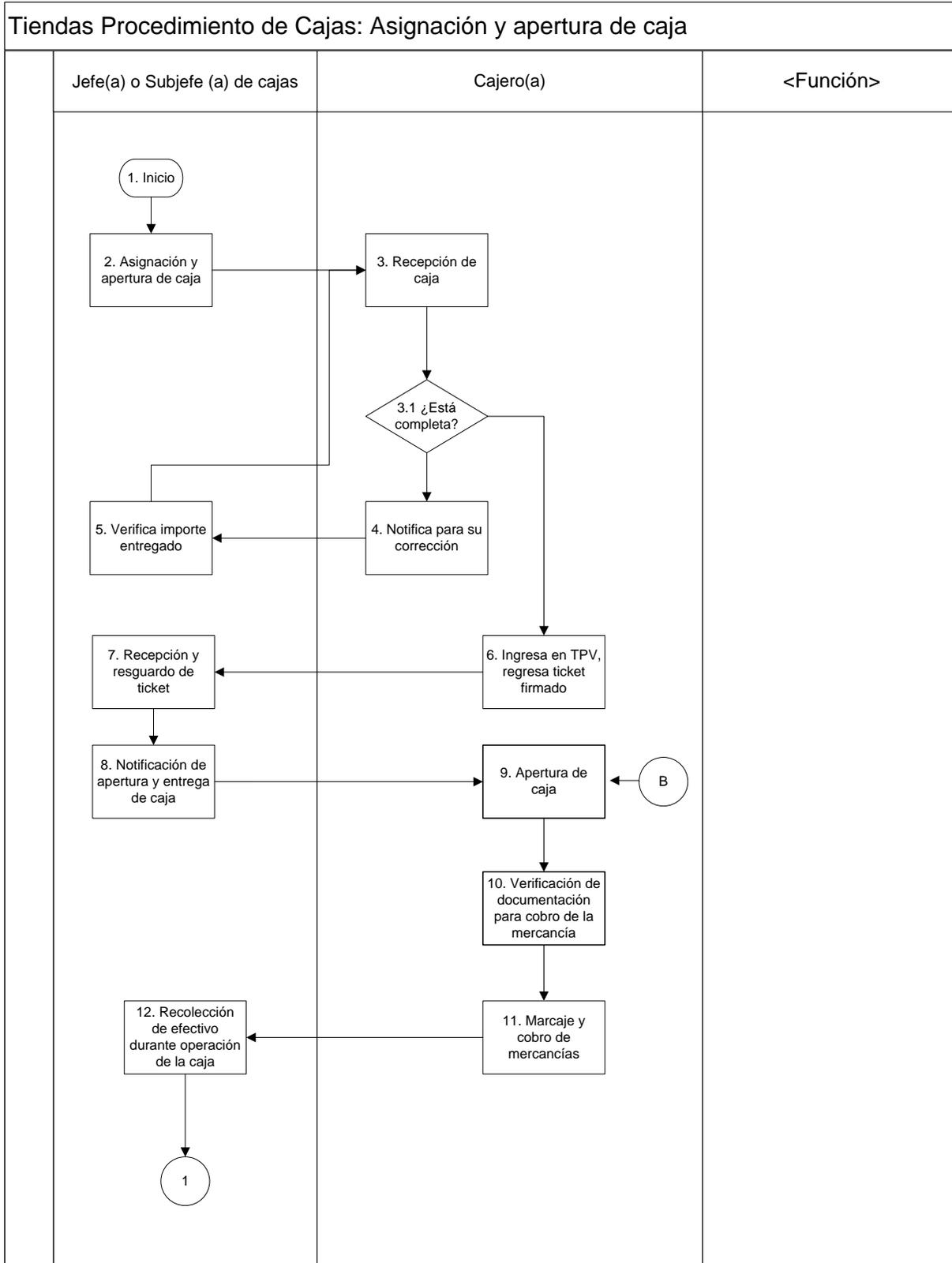
Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social
Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2014



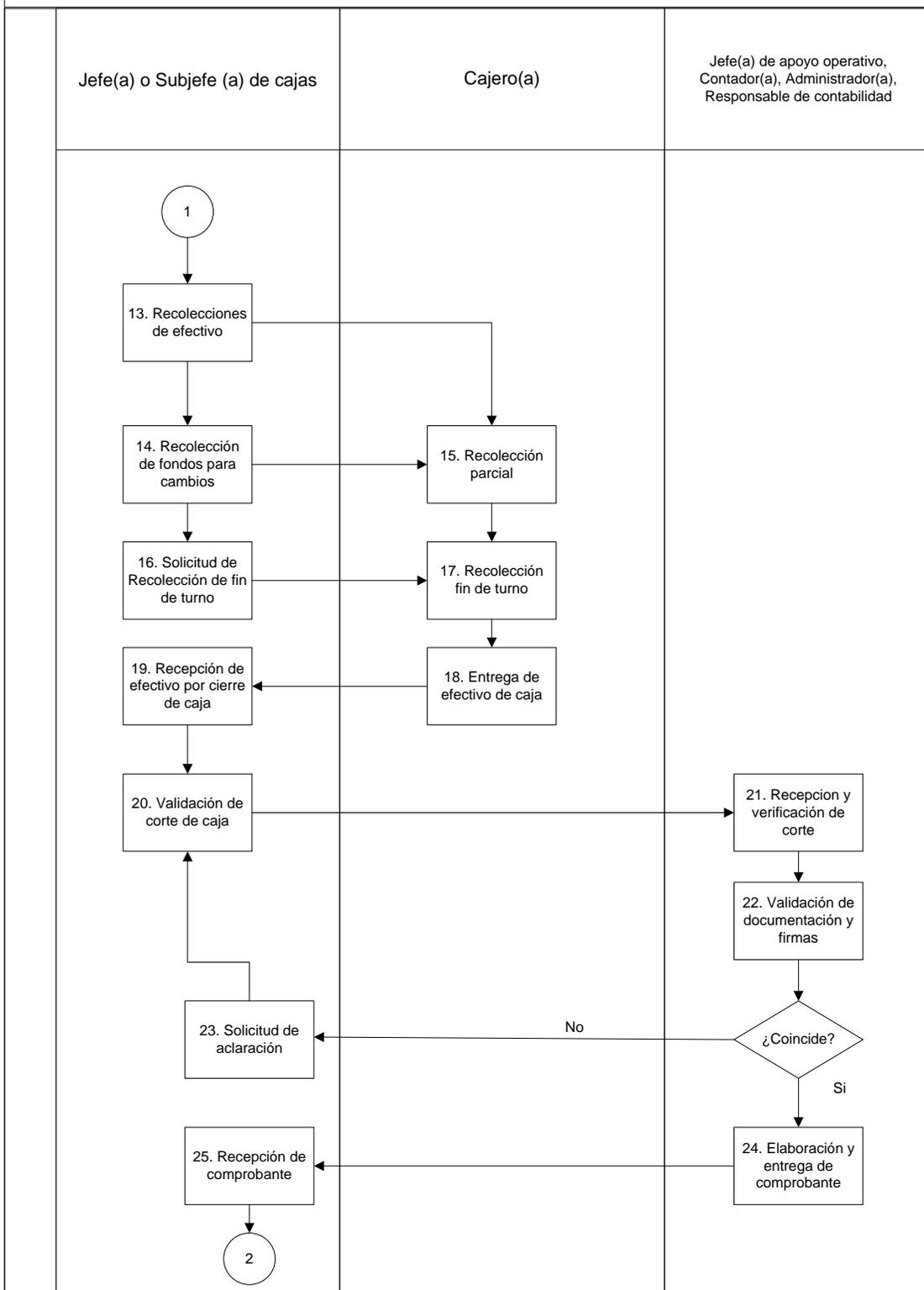
EPADEQ





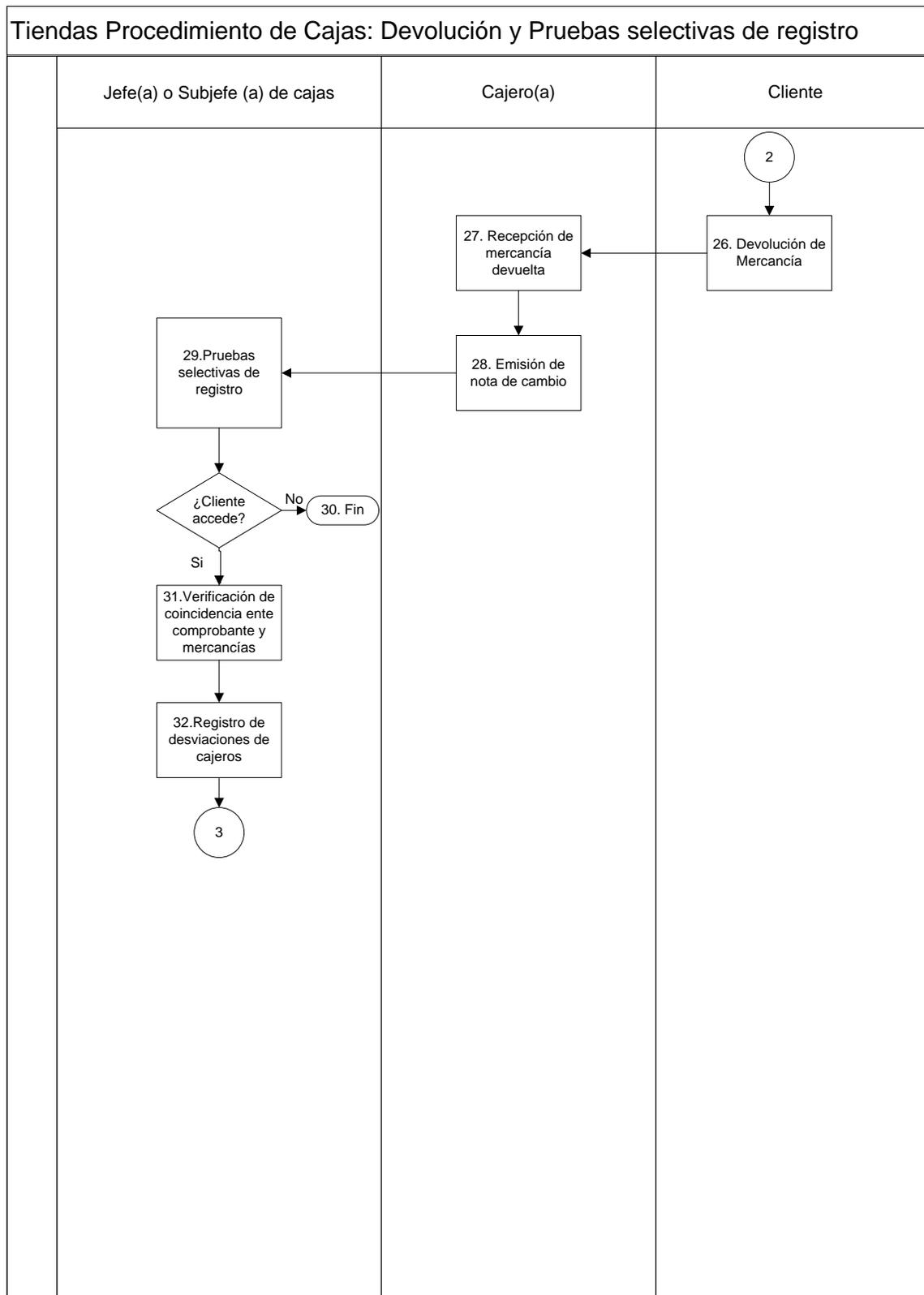
EPADEQ

Tiendas Procedimiento de Cajas: Recolección de efectivo





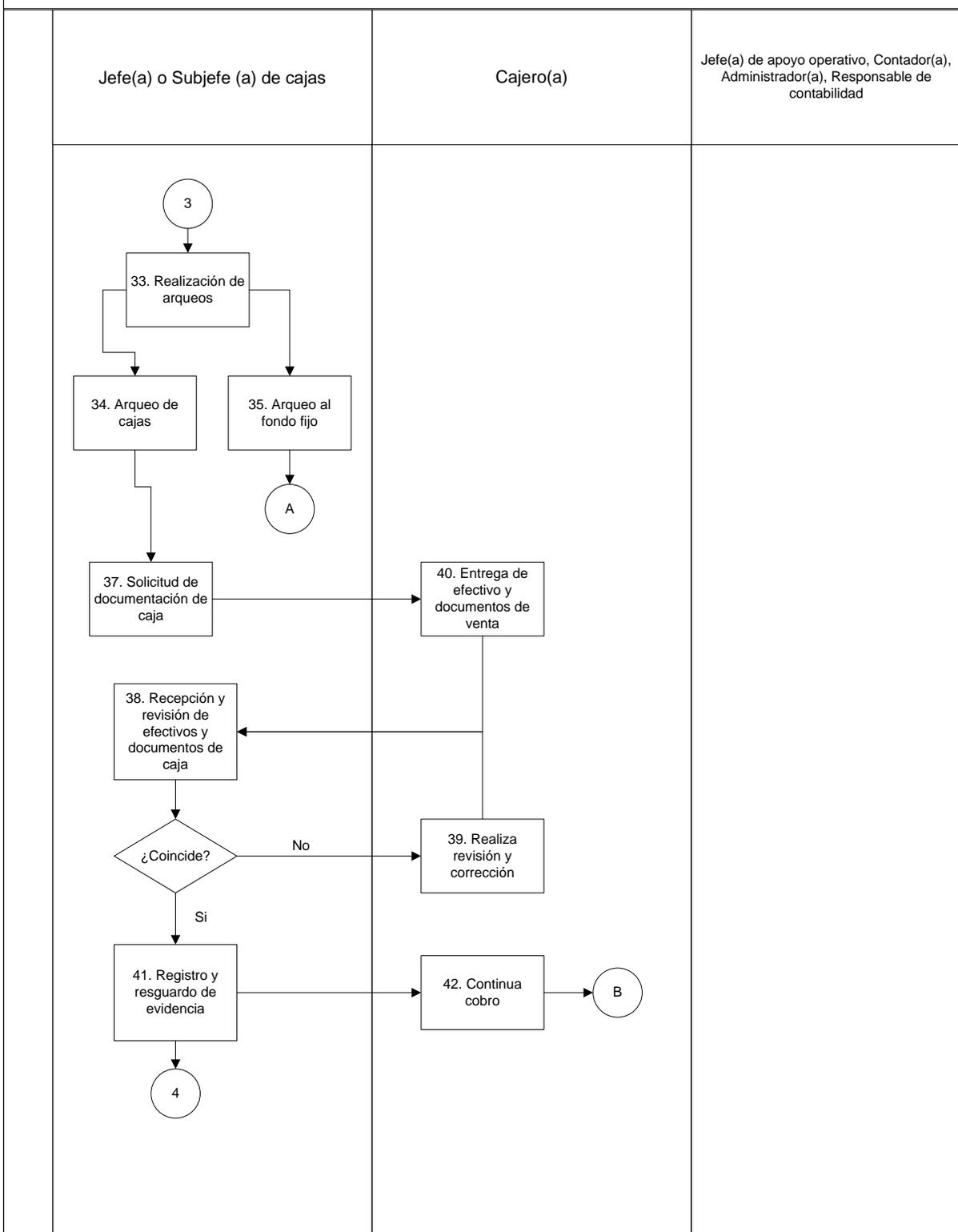
EPADEQ





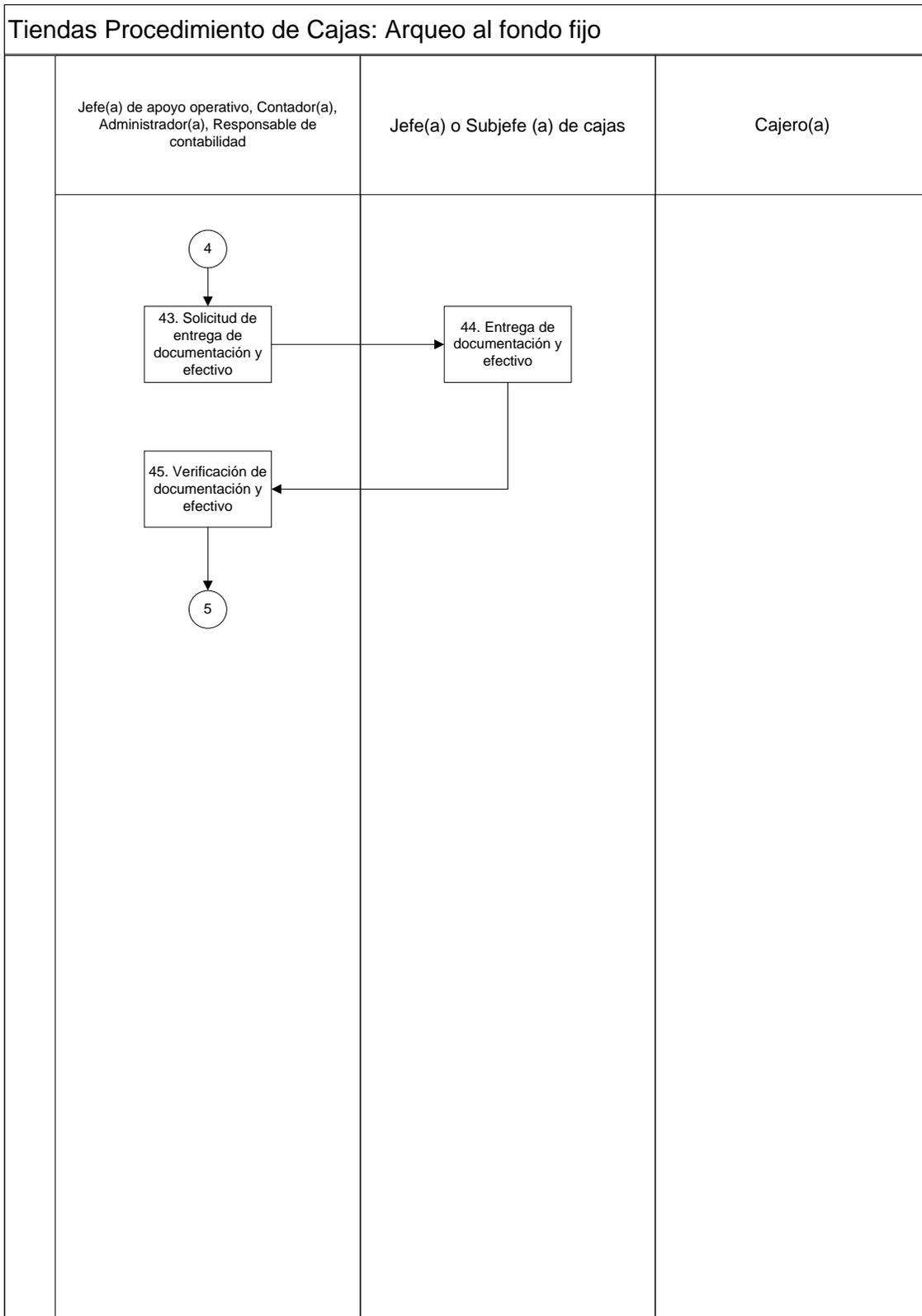
EPADEQ

Tiendas Procedimiento de Cajas: Arqueo de cajas



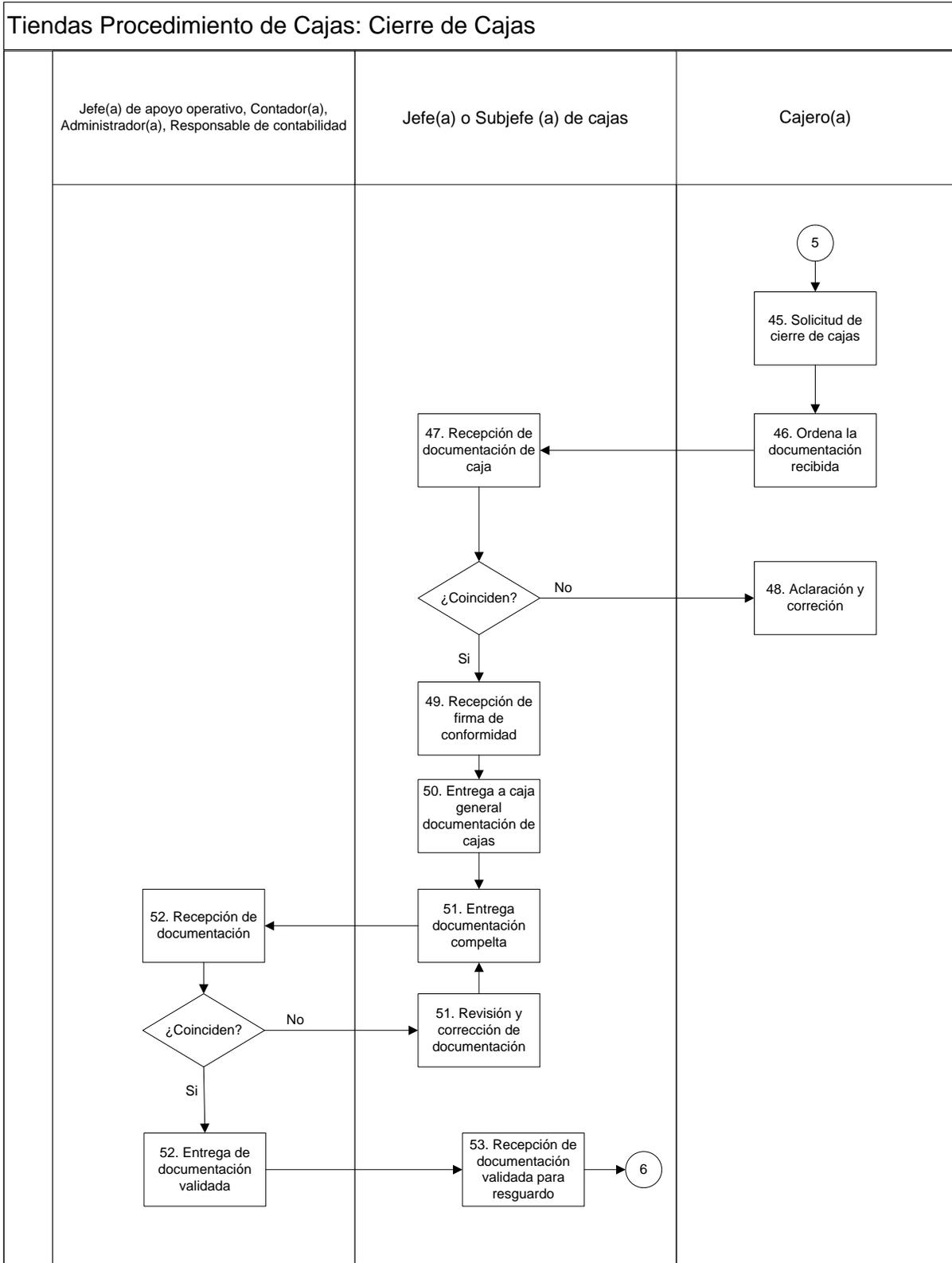


EPADEQ



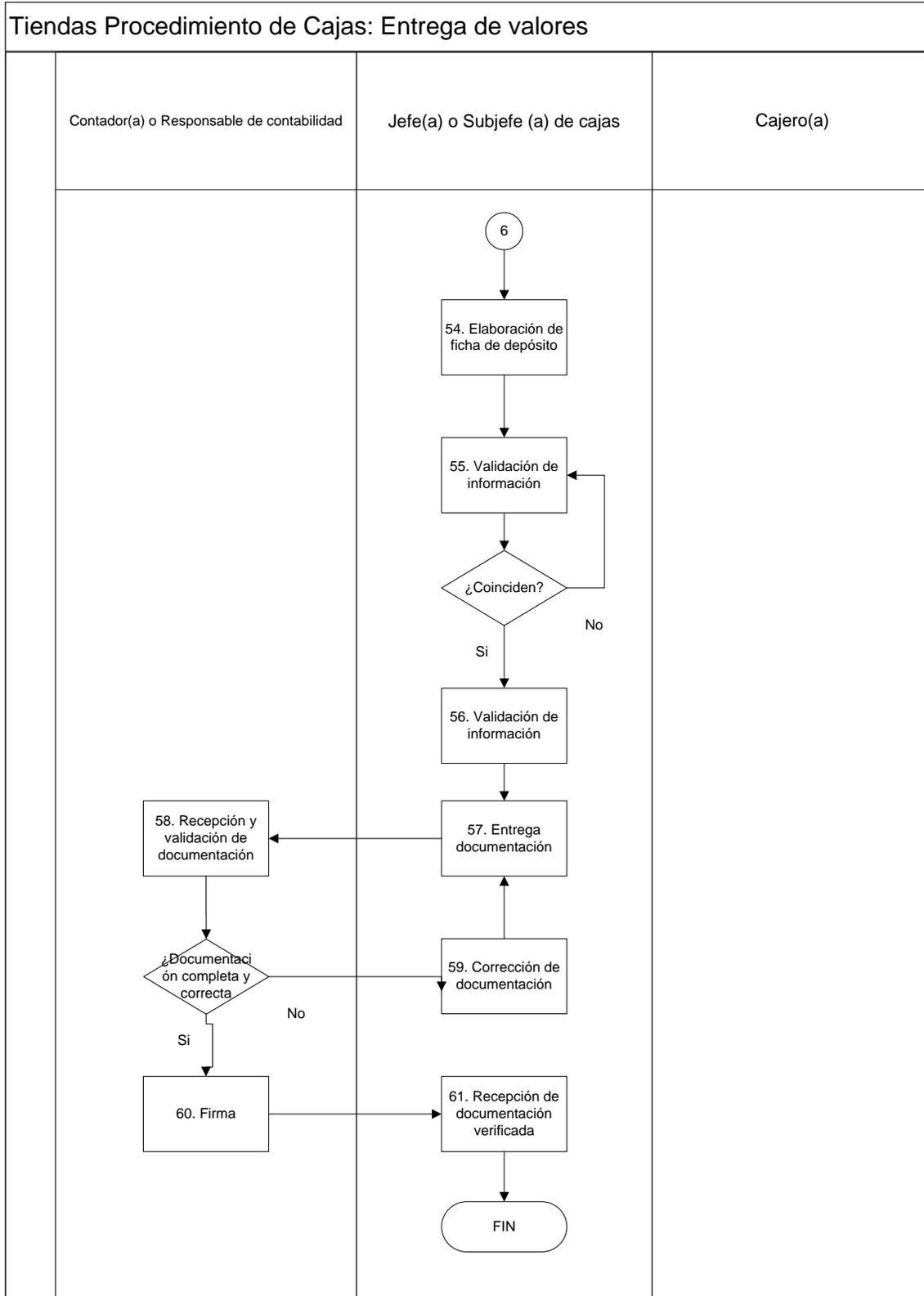


EPADEQ



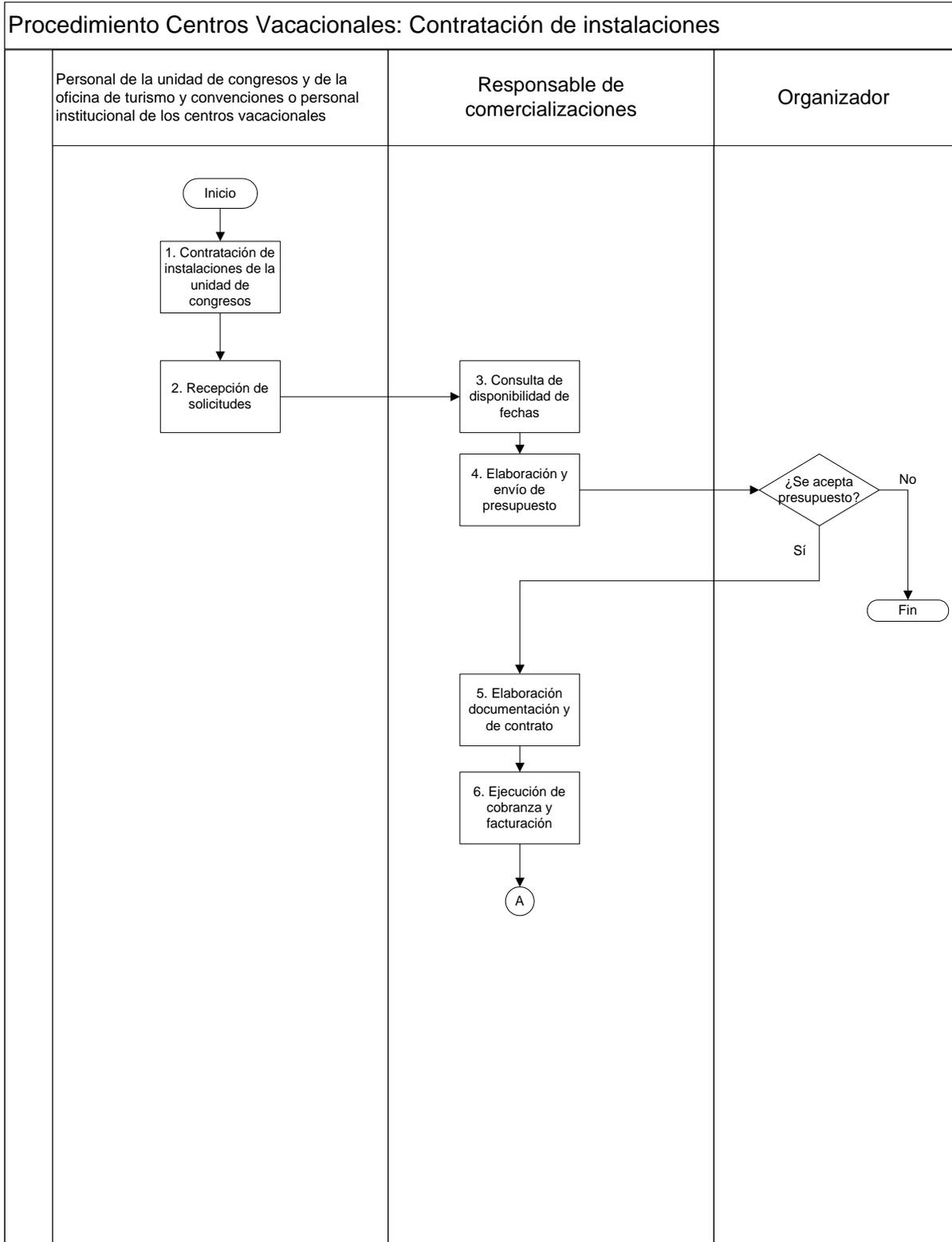


EPADEQ



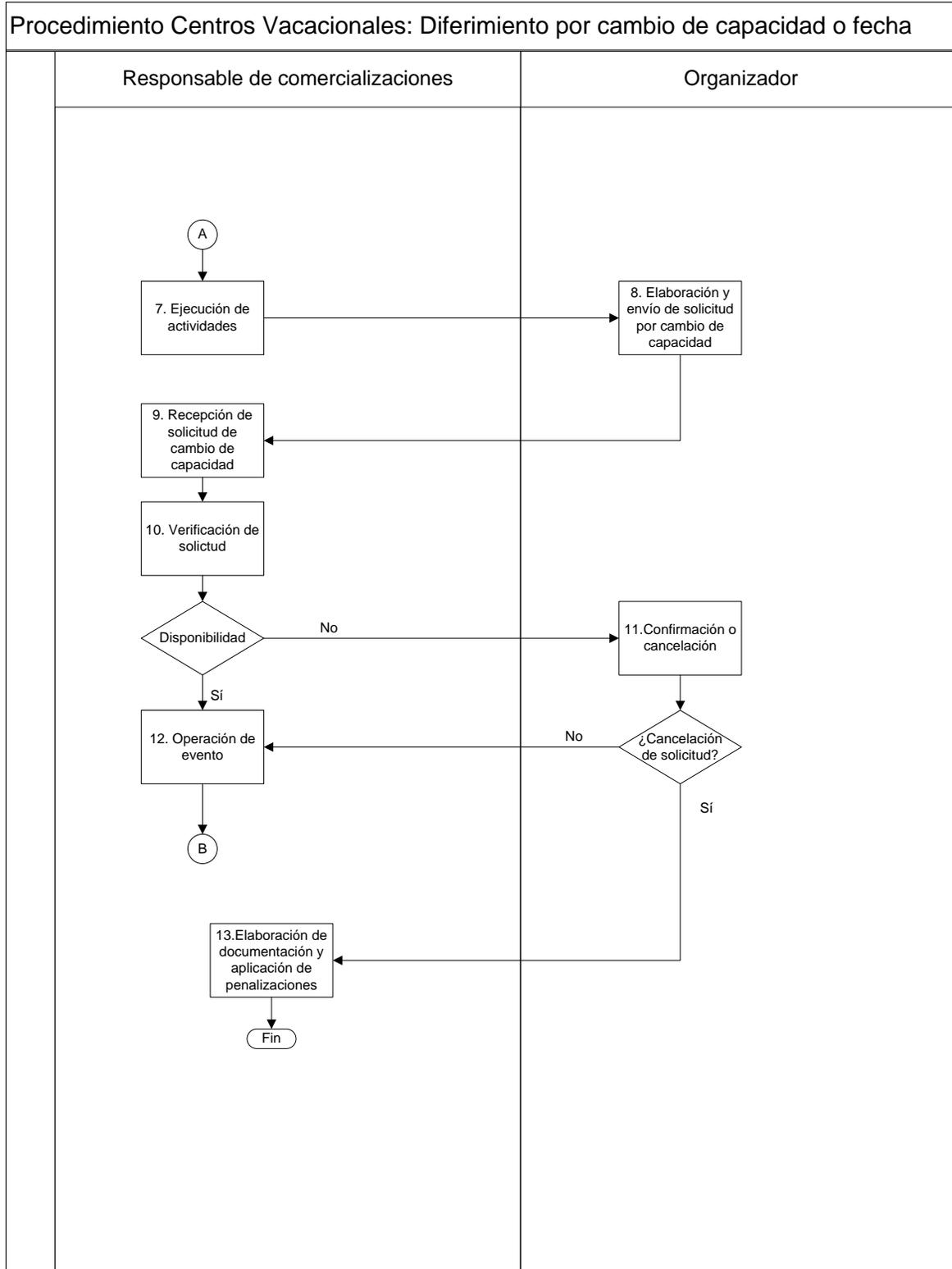


EPADEQ





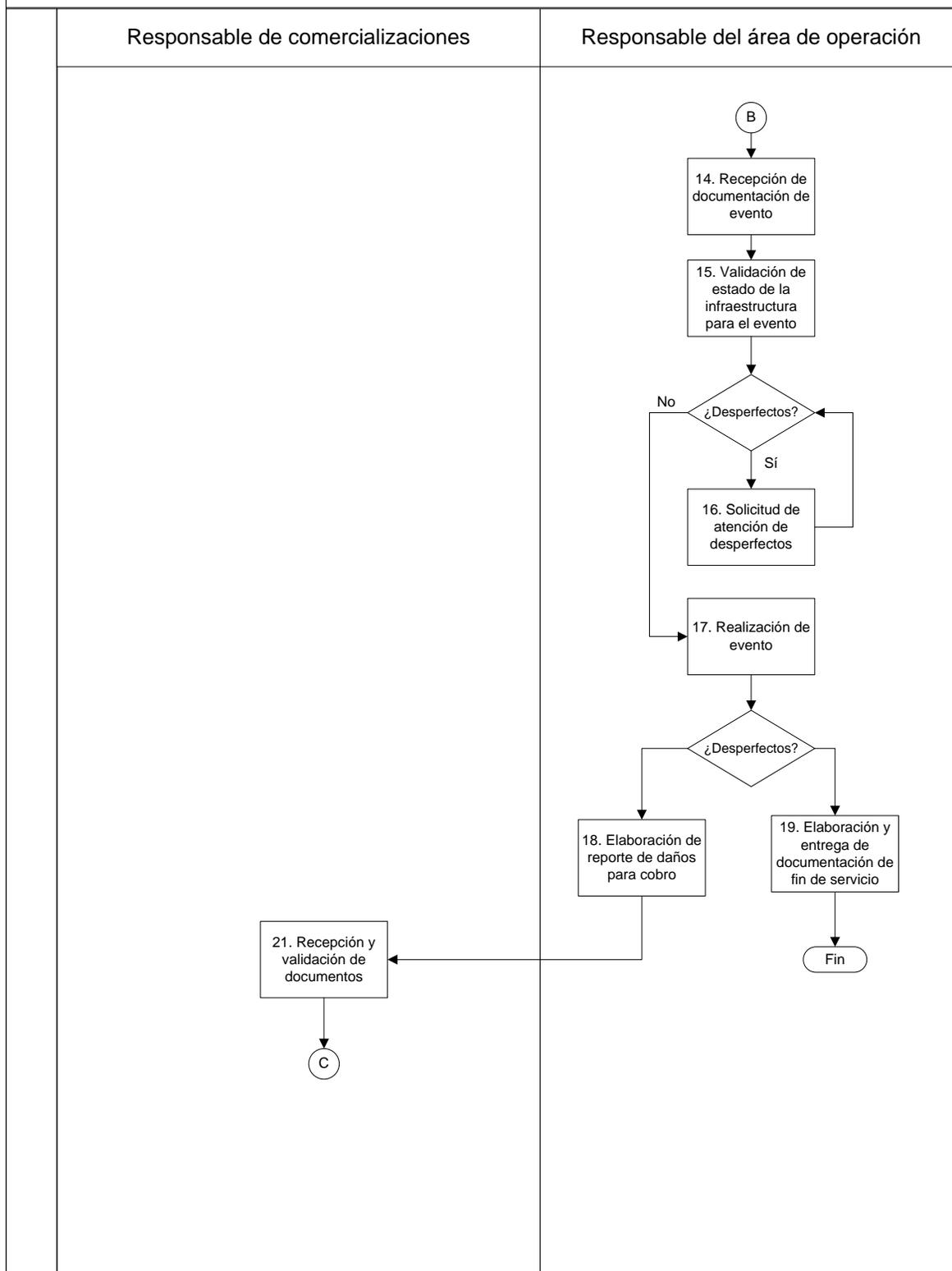
EPADEQ





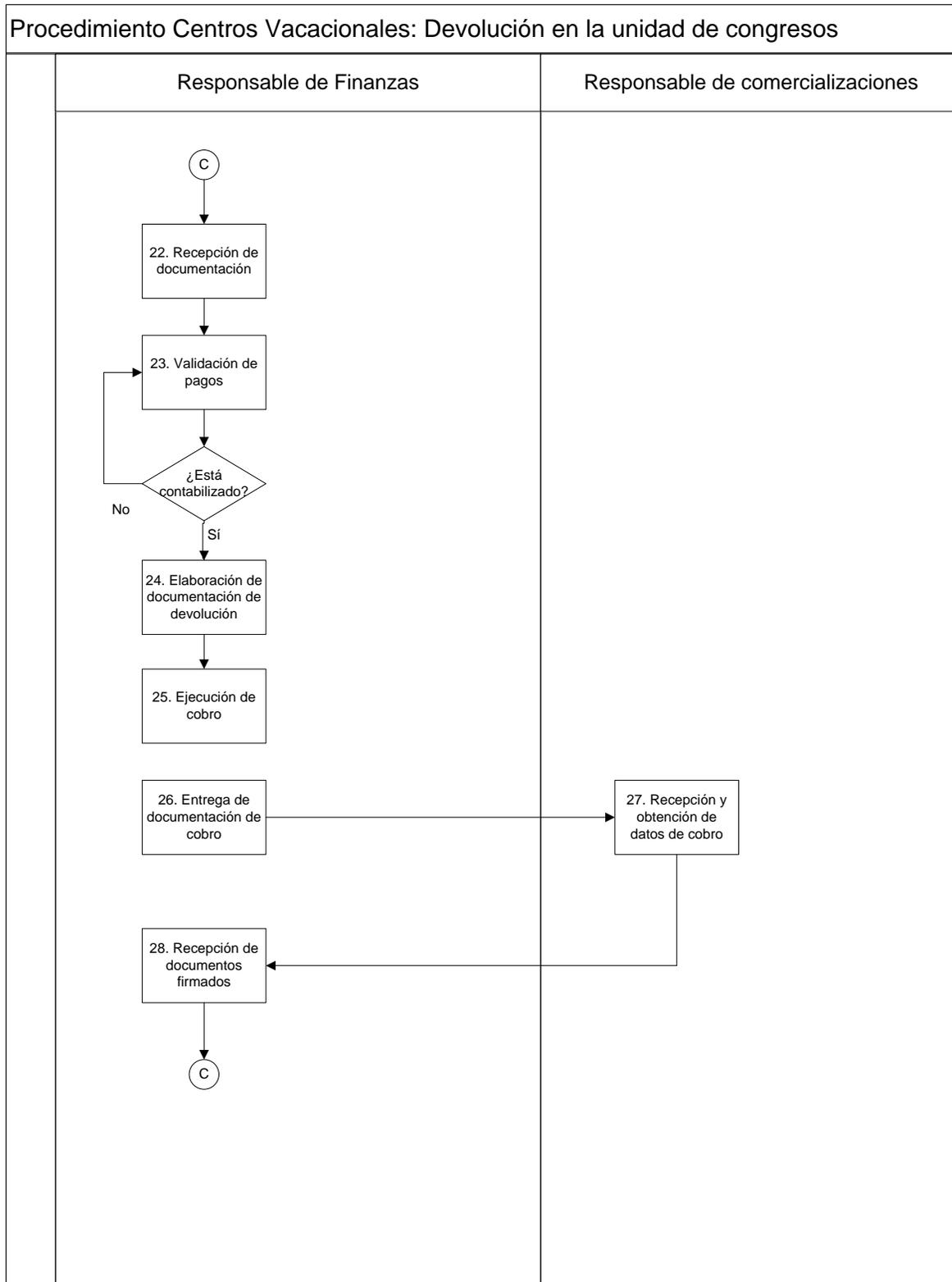
EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Diferimiento por cambio de capacidad o fecha





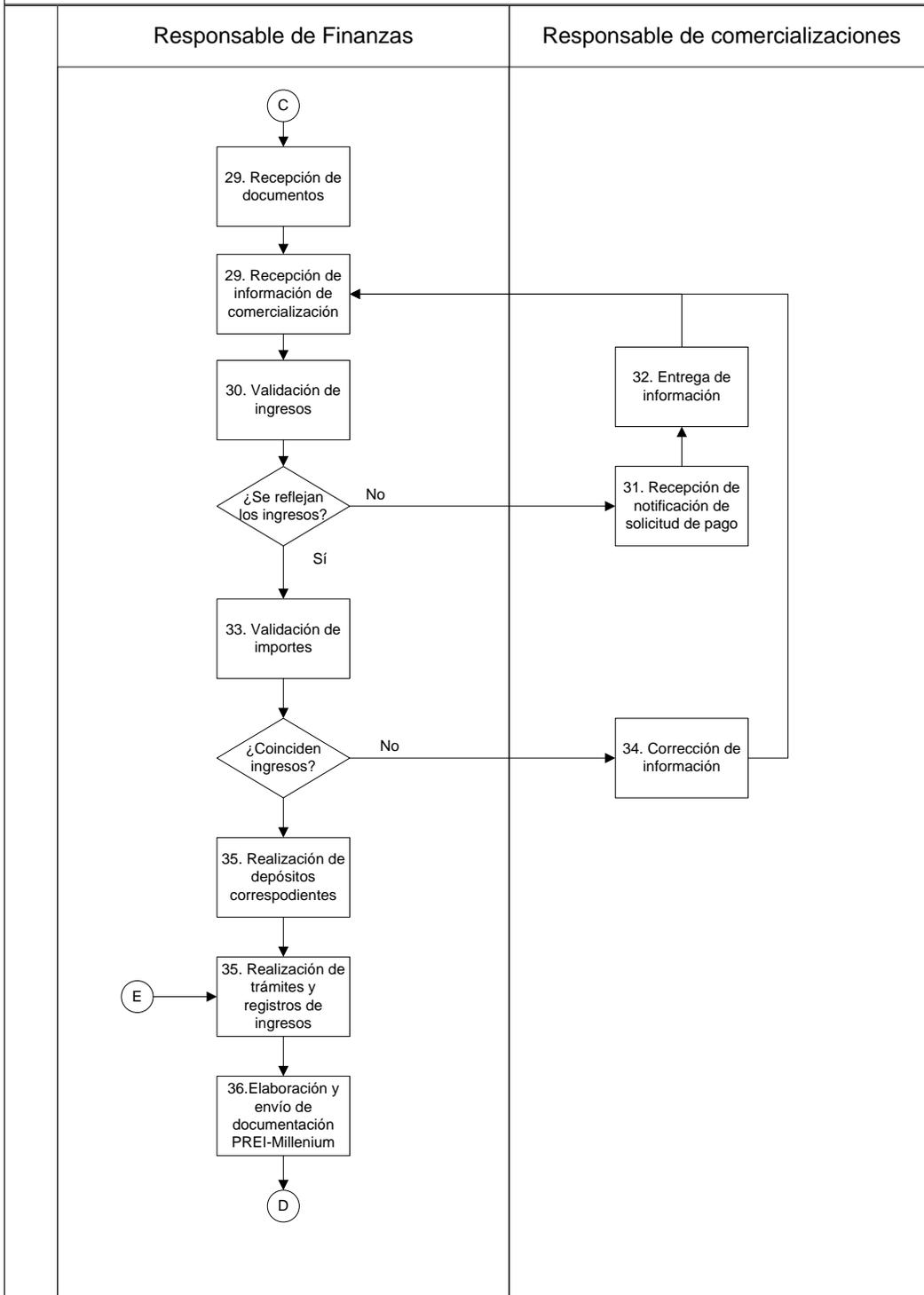
EPADEQ





EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Registro de ingresos y cierre contable en la unidad de congresos

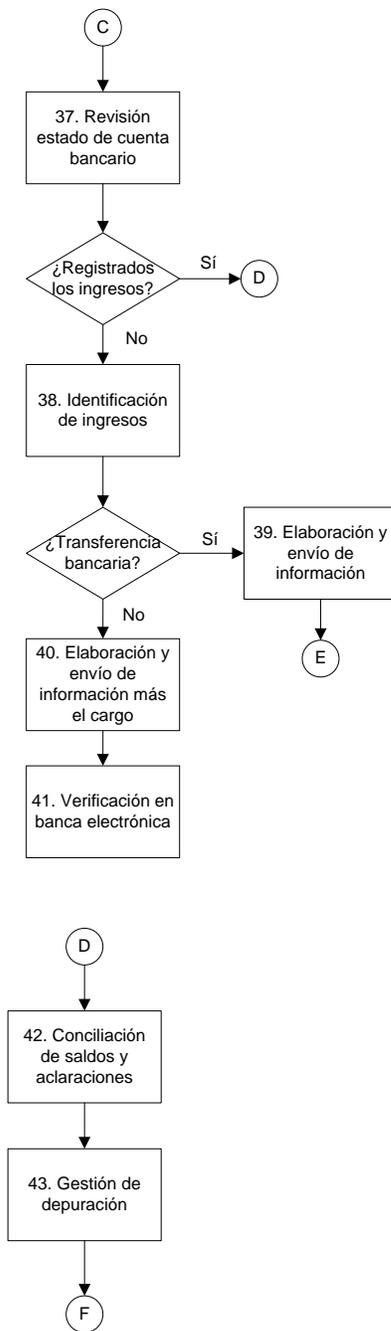




EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Registro de ingresos y cierre contable en la unidad de congresos 2

Responsable de Finanzas

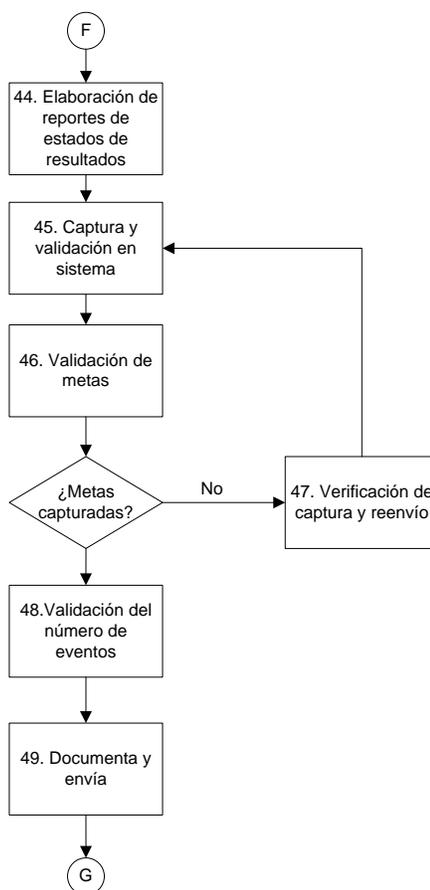




EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Registro de ingresos y cierre contable en la unidad de congresos 3

Responsable de Finanzas

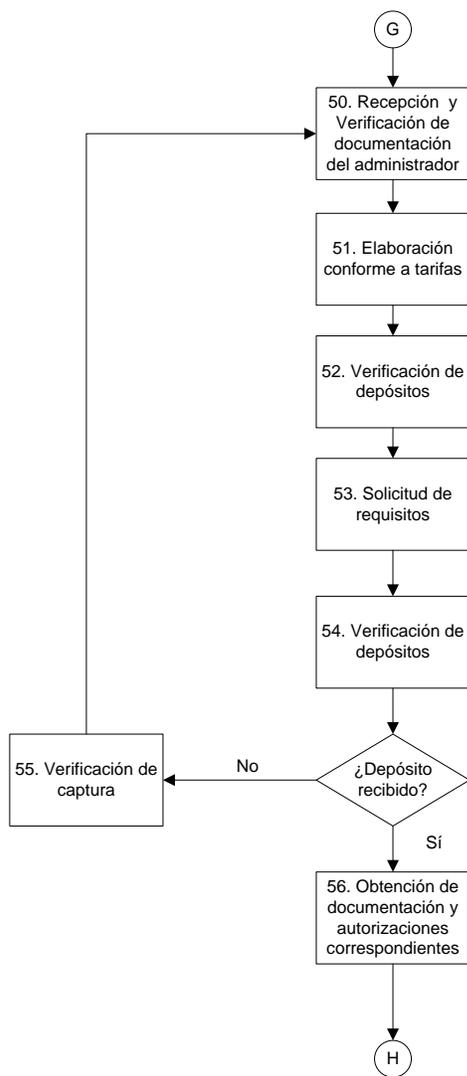




EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Otorgamiento de permiso de uso temporal revocable

Responsable de Finanzas

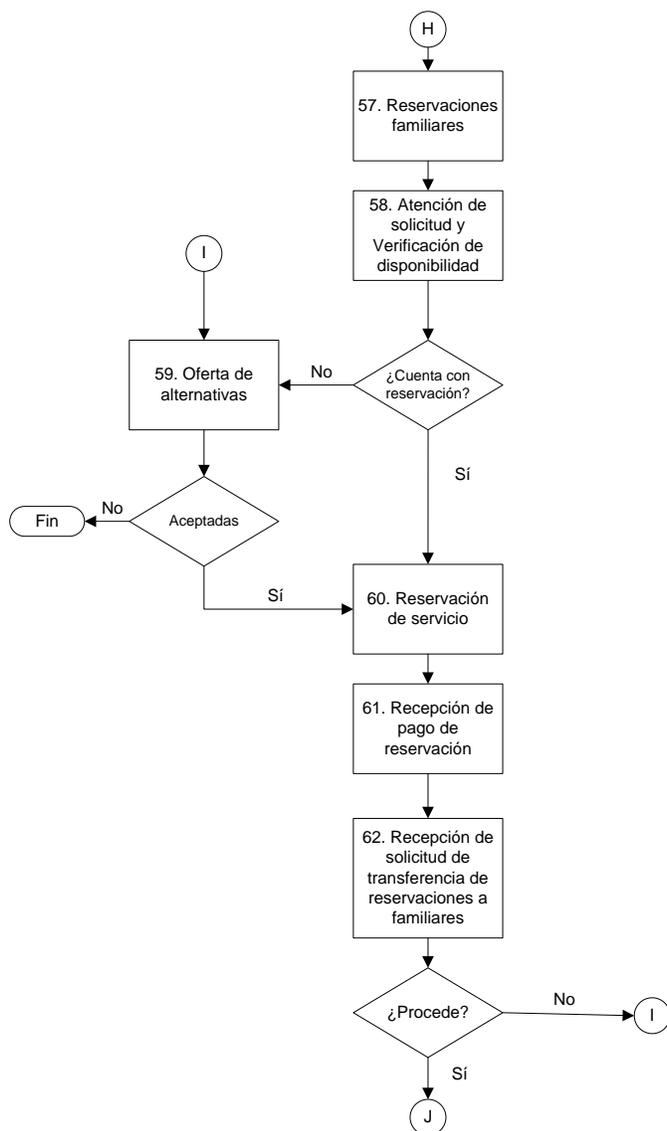




EPADEQ

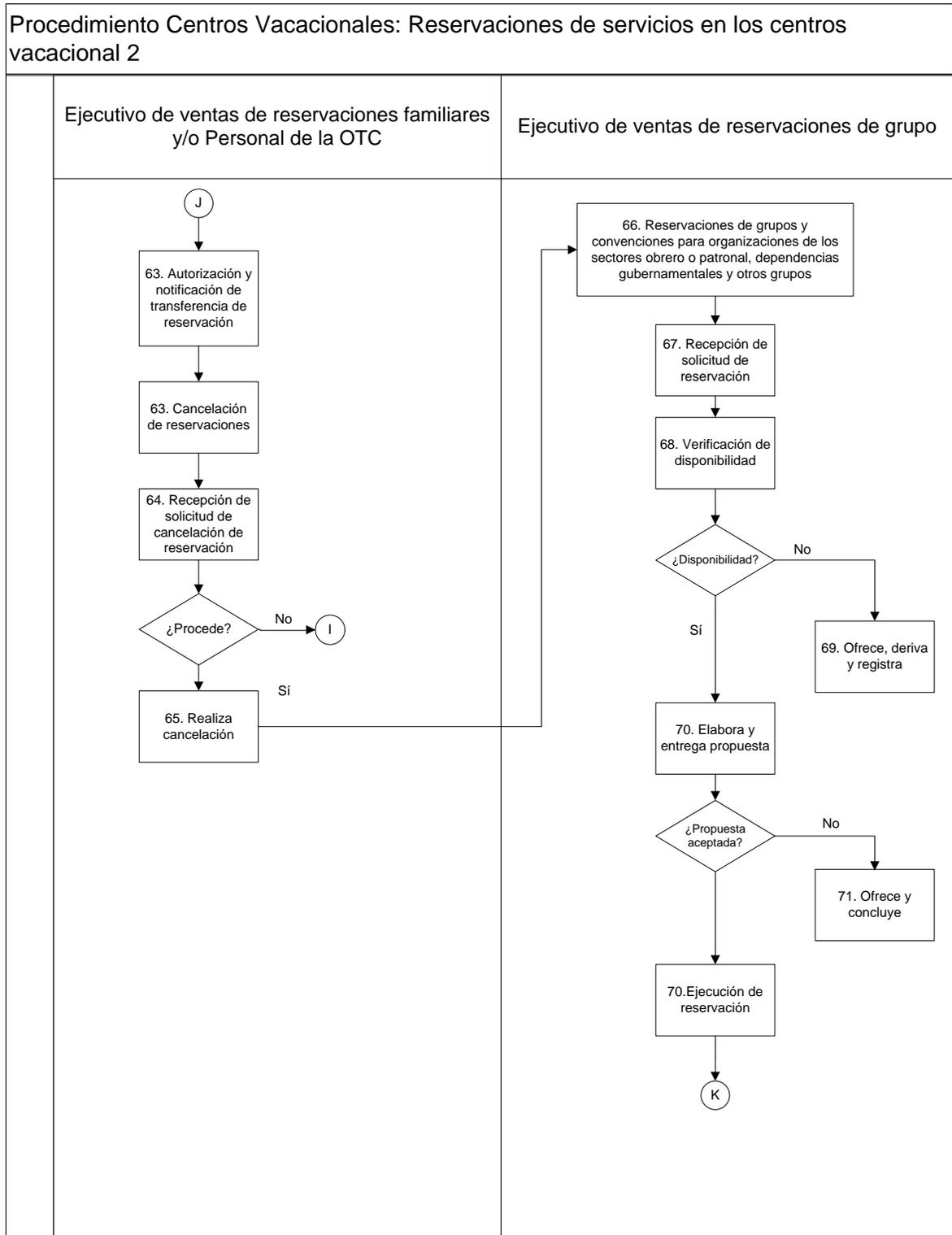
Procedimiento Centros Vacacionales: Reservaciones de servicios en los centros vacacional

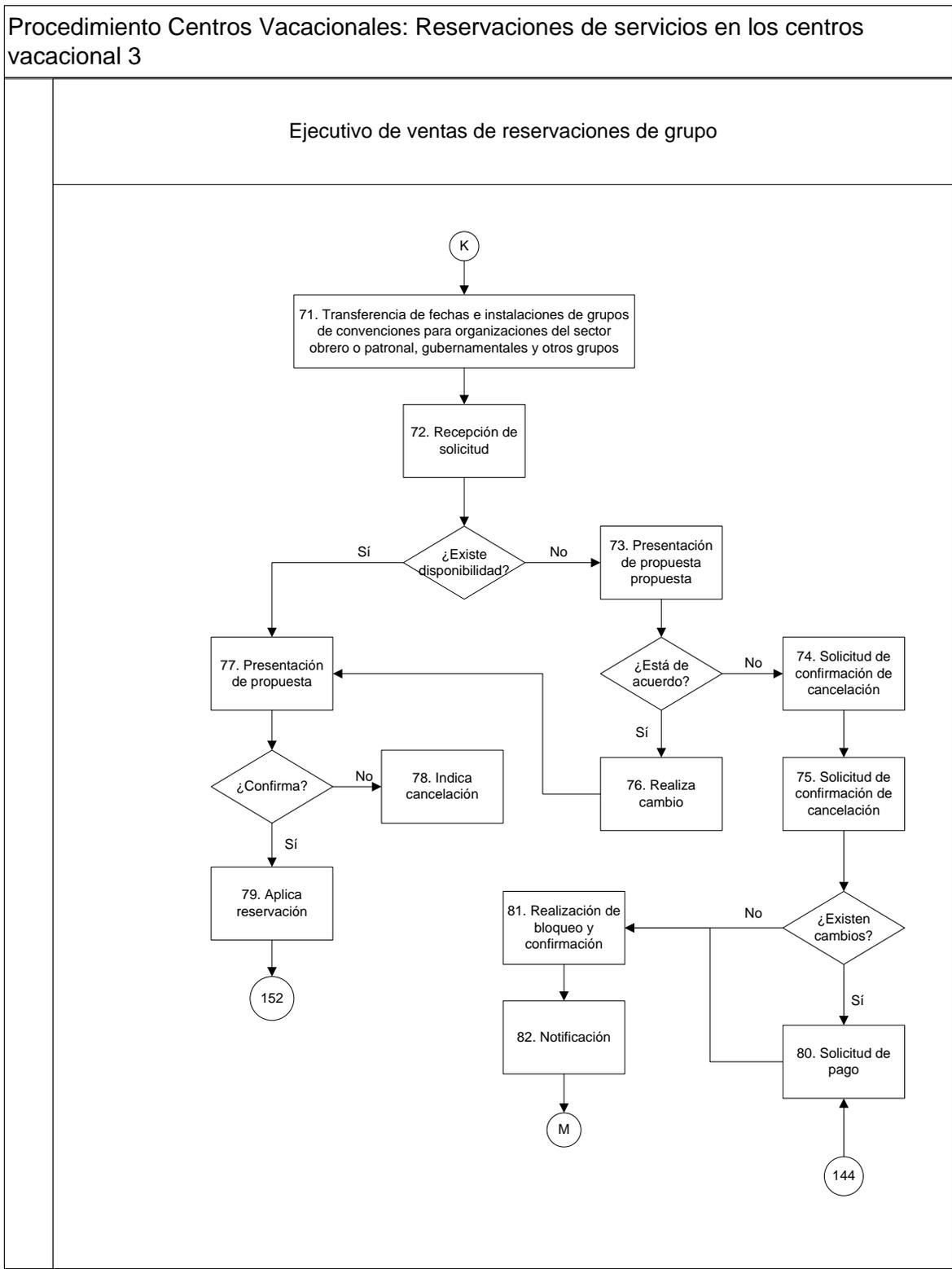
Ejecutivo de ventas de reservaciones familiares y/o Personal de la OTC





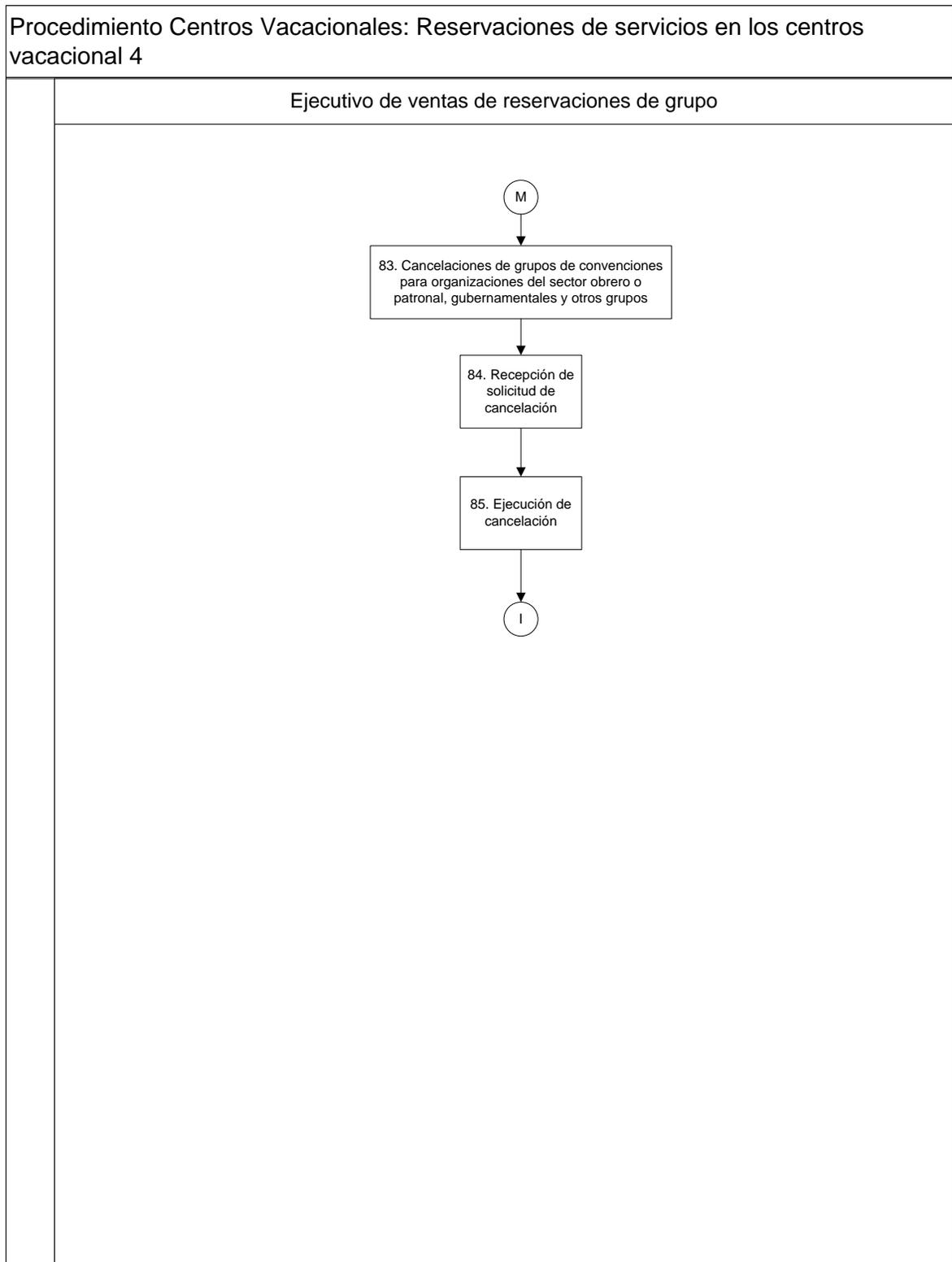
EPADEQ





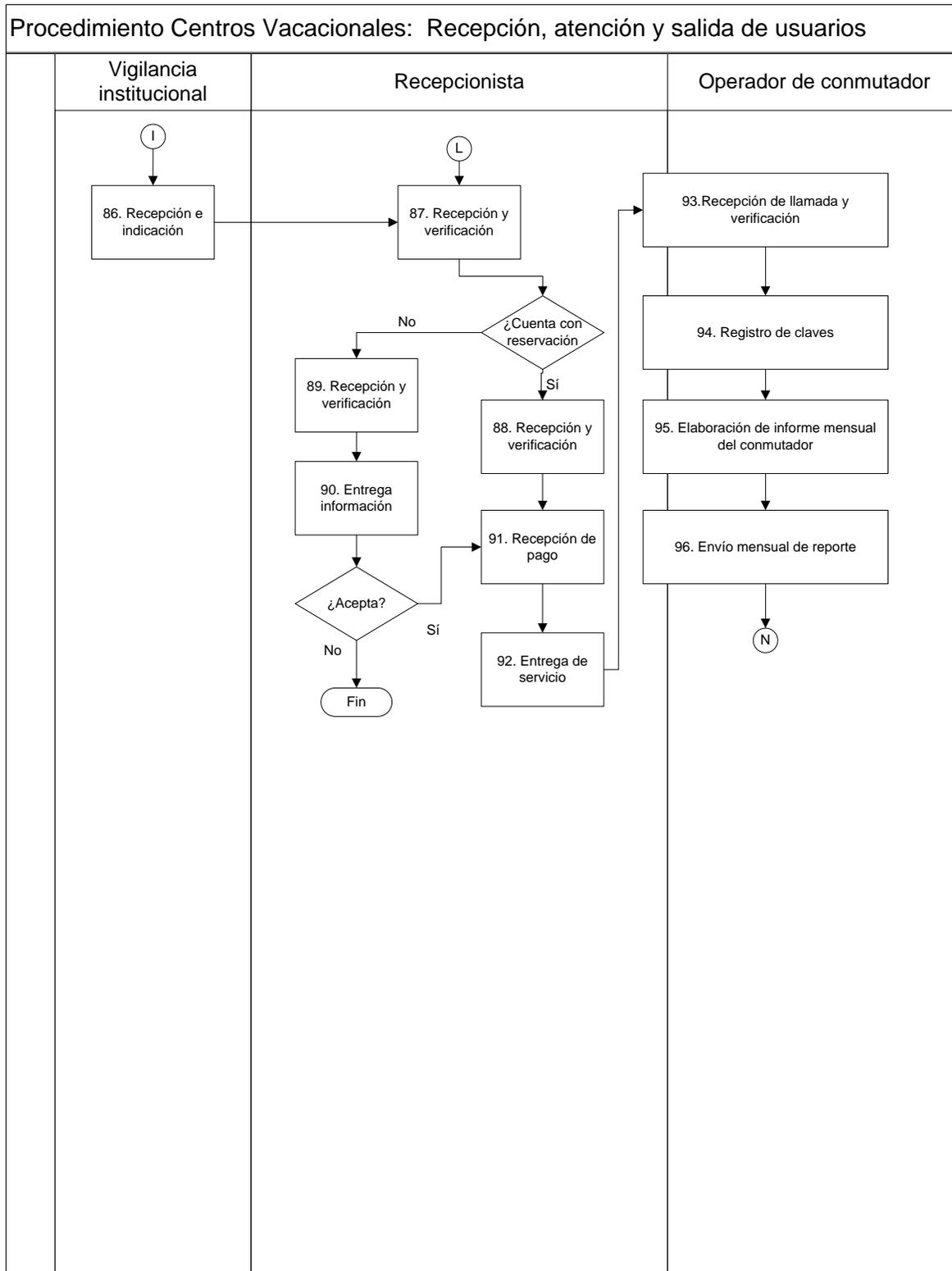


EPADEQ



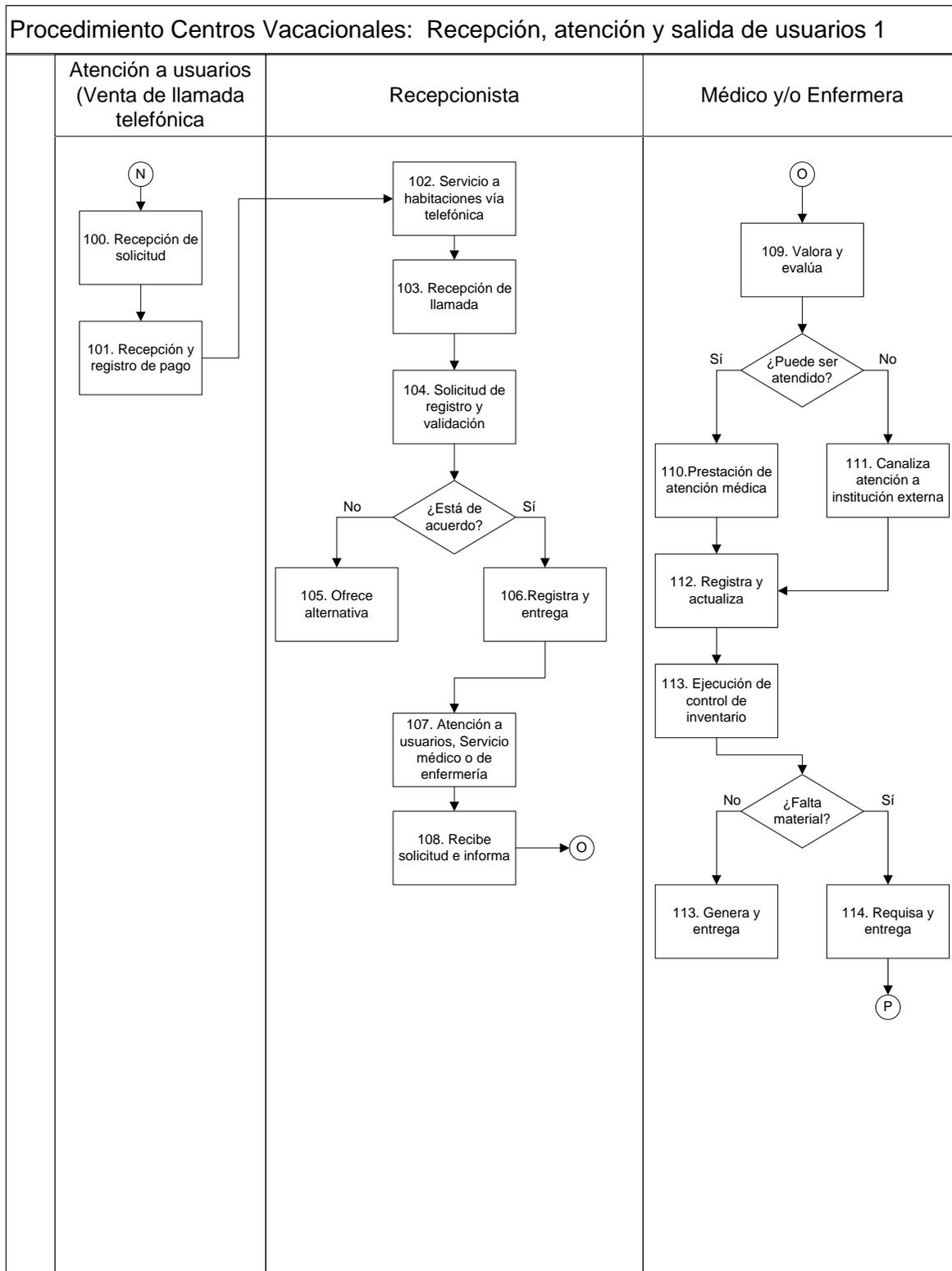


EPADEQ



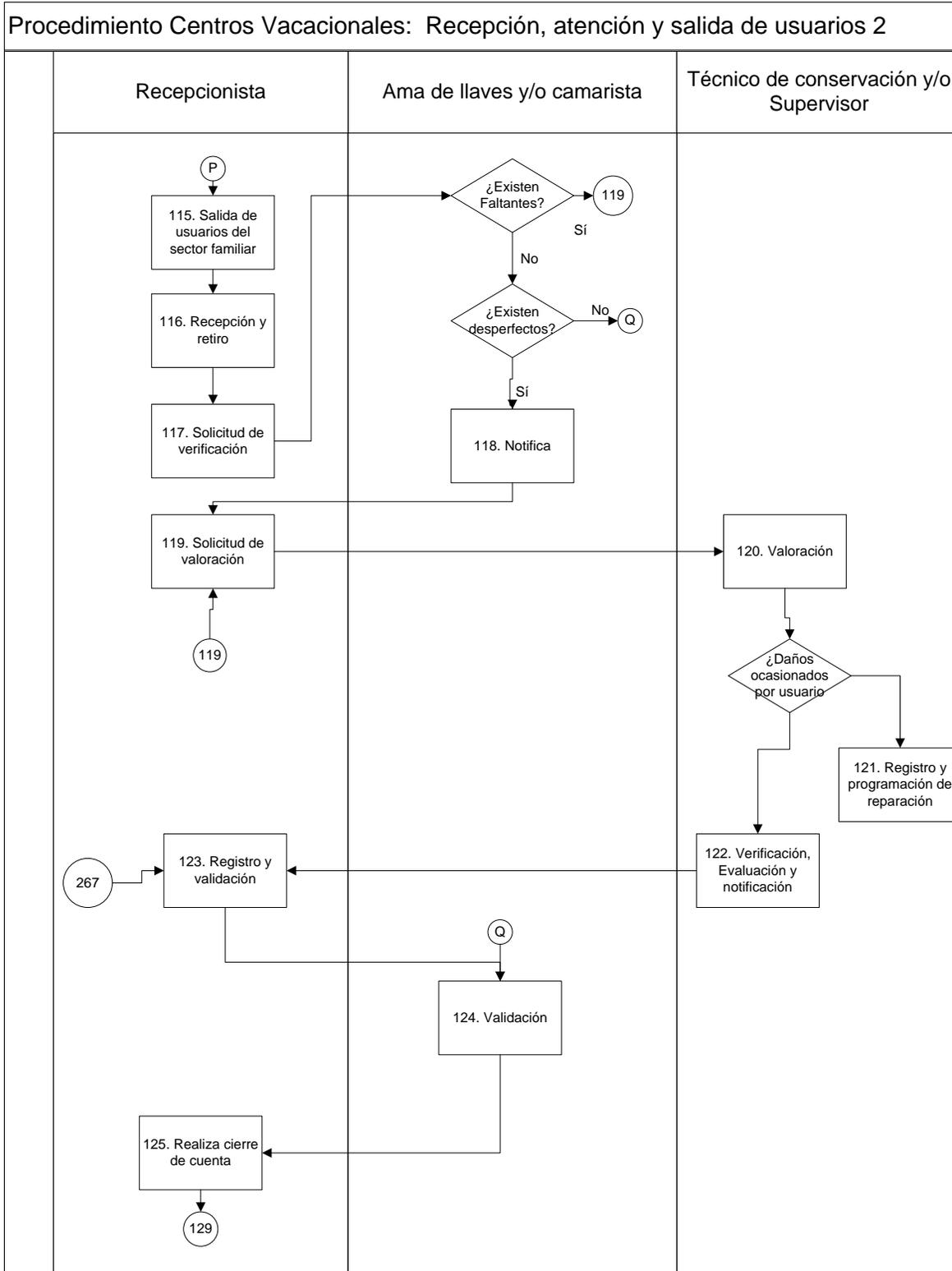


EPADEQ



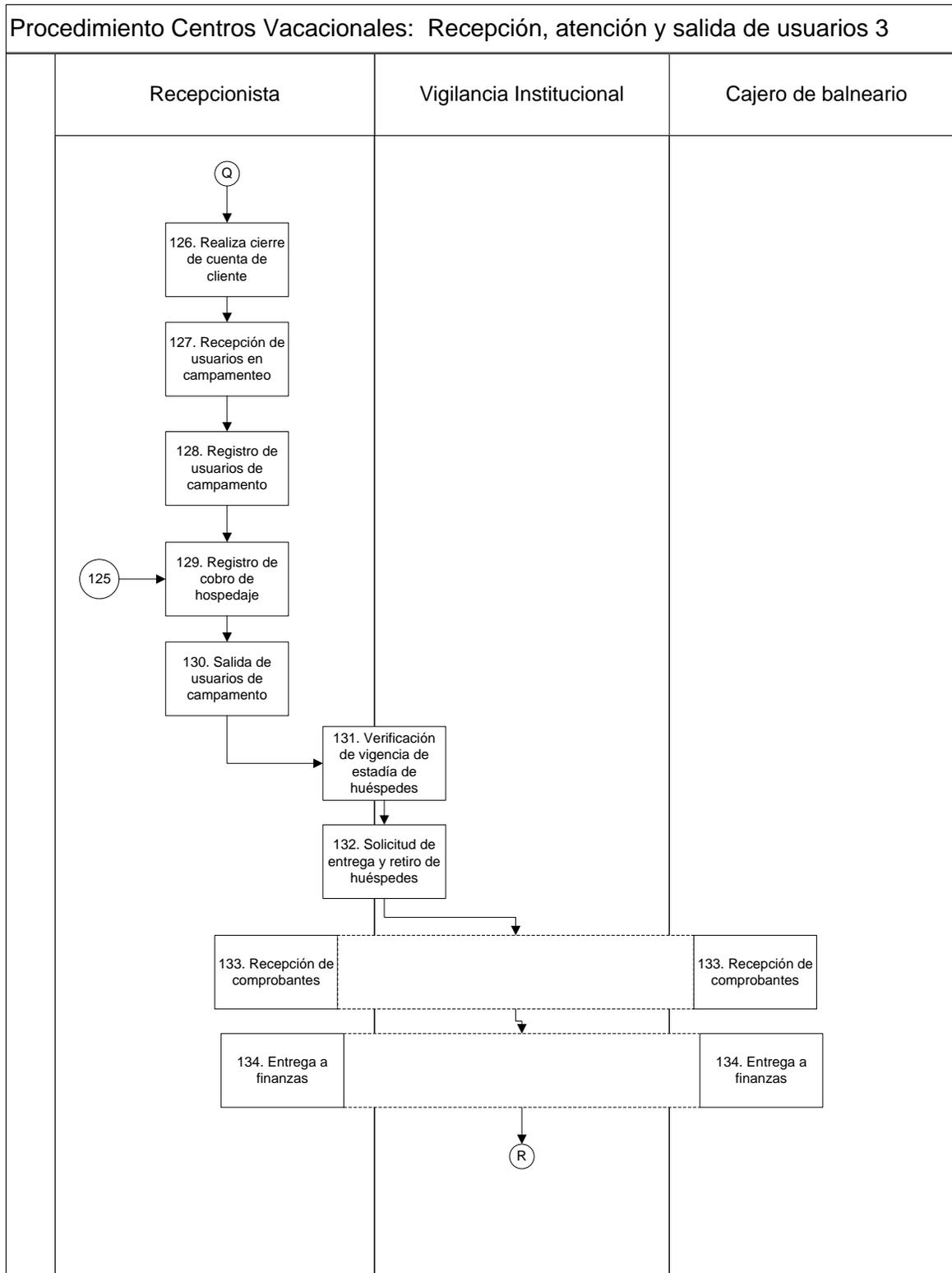


EPADEQ





EPADEQ

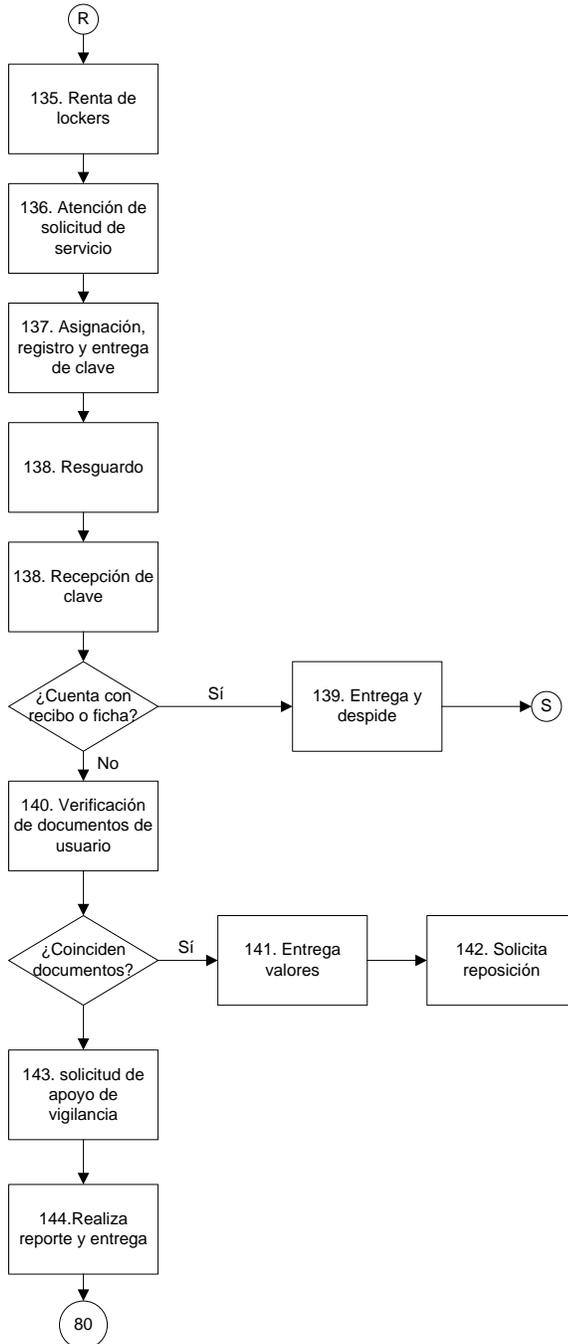




EPADEQ

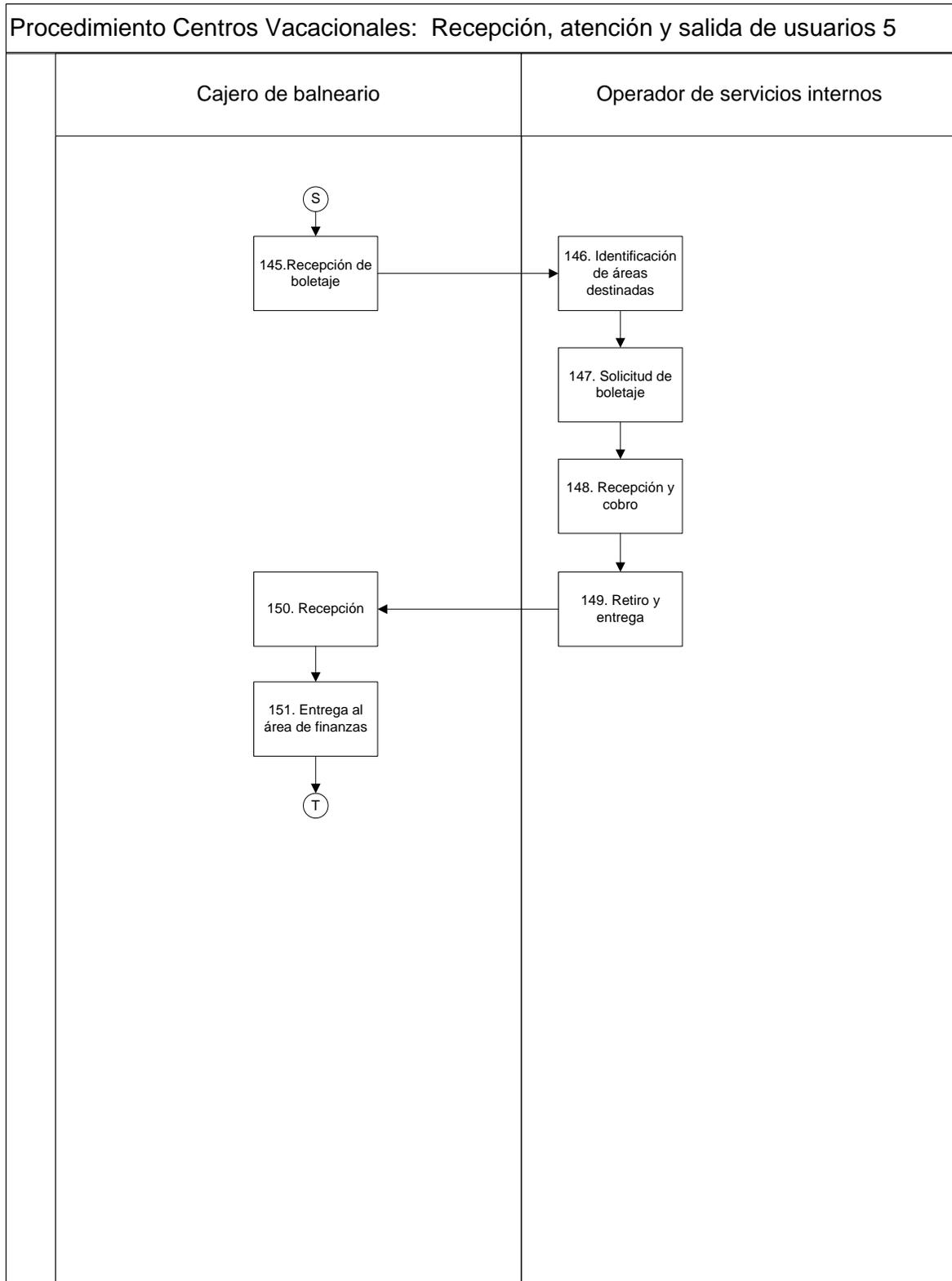
Procedimiento Centros Vacacionales: Recepción, atención y salida de usuarios 4

Operador de servicios internos Balneario



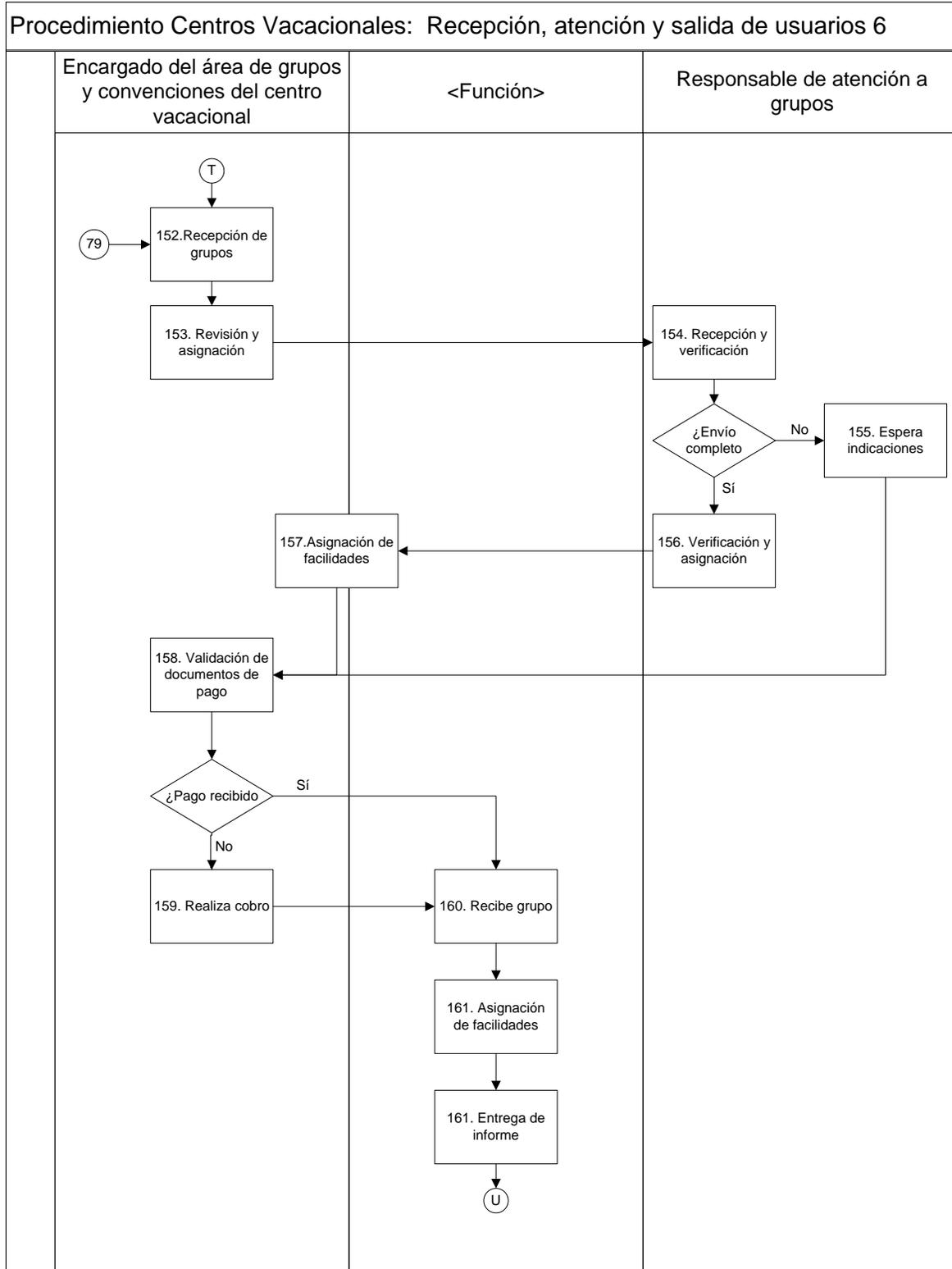


EPADEQ



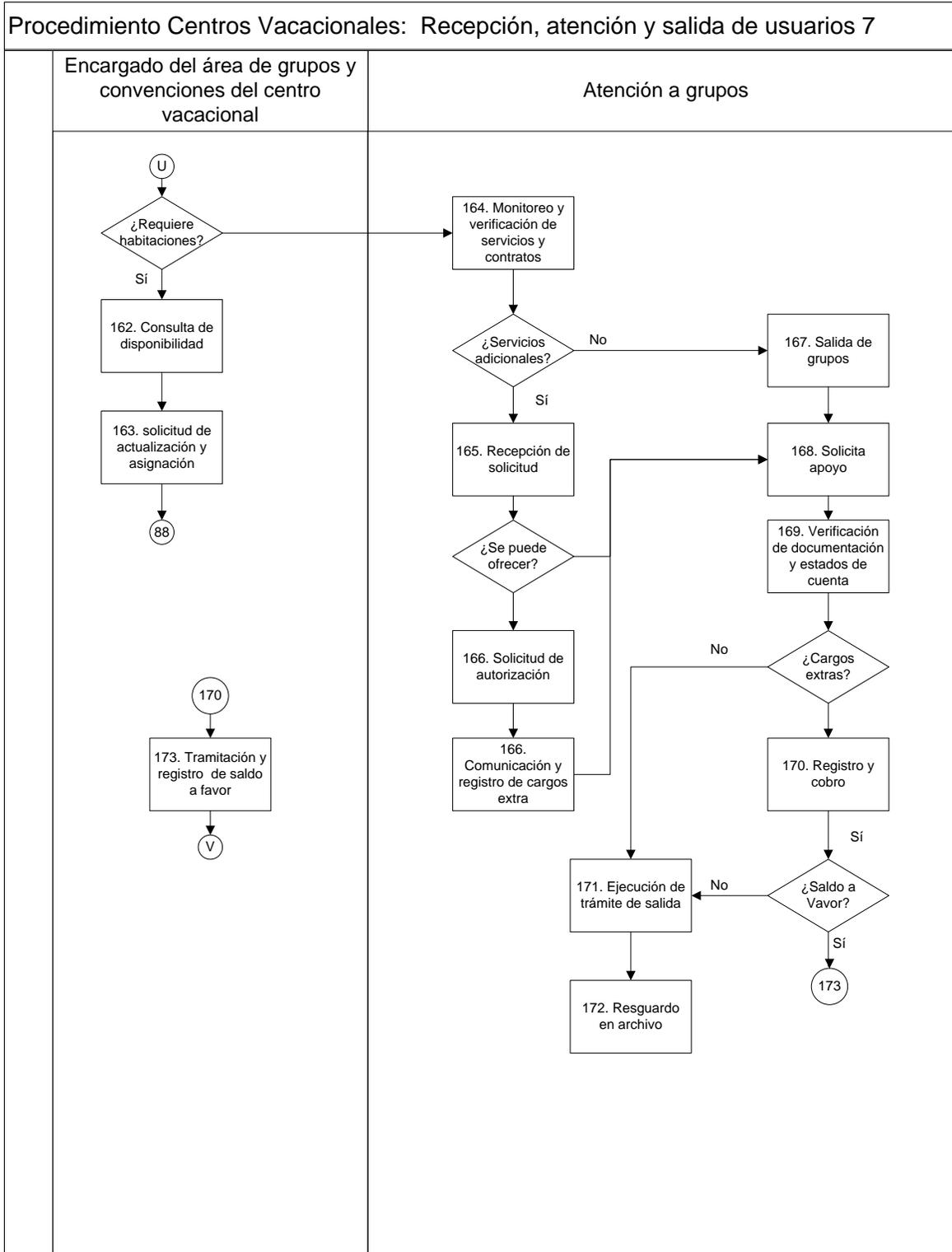


EPADEQ





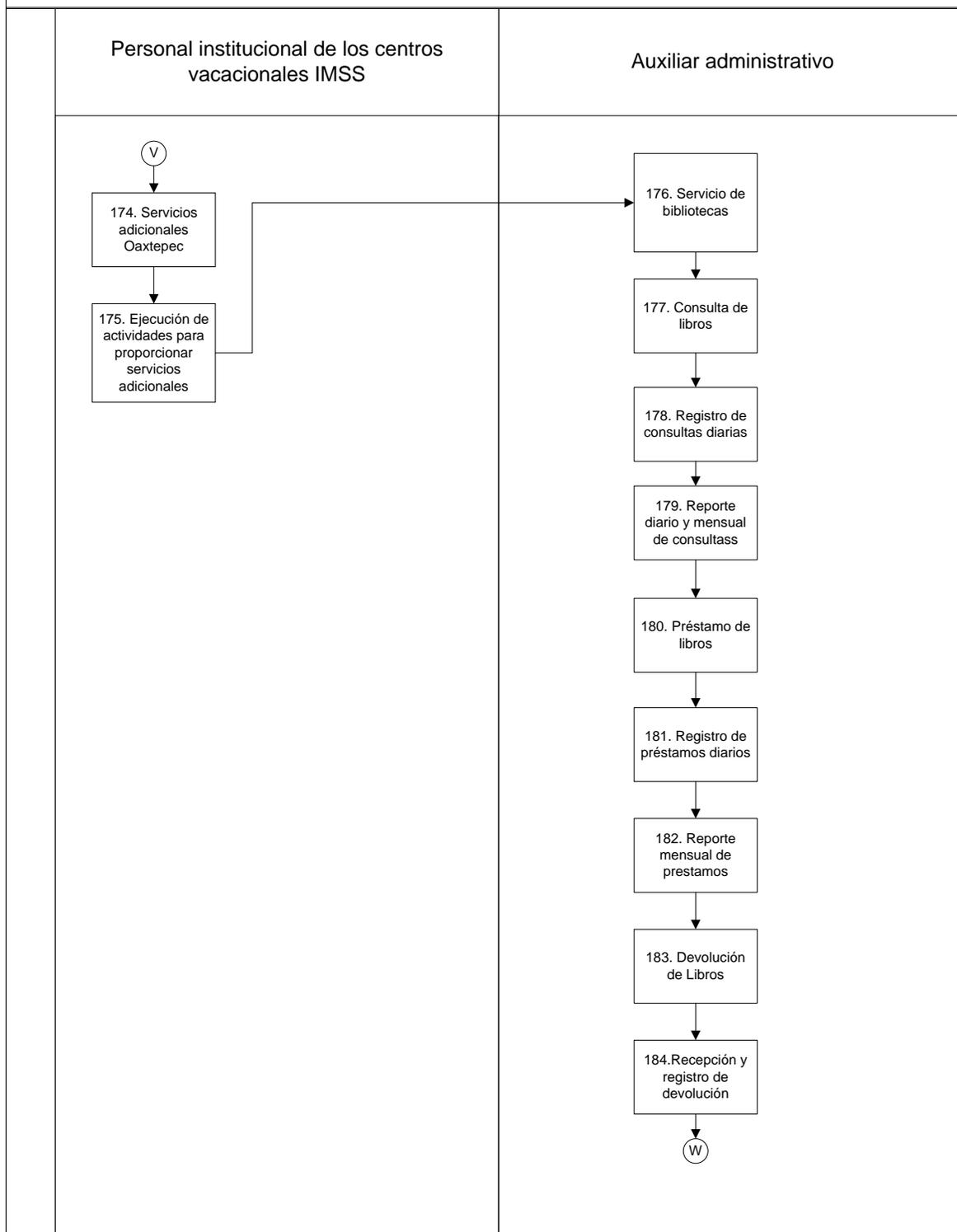
EPADEQ





EPADEQ

Procedimiento Centros Vacacionales: Recepción, atención y salida de usuarios 8

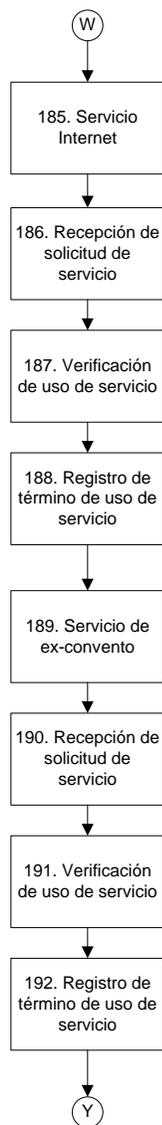




EPADEQ

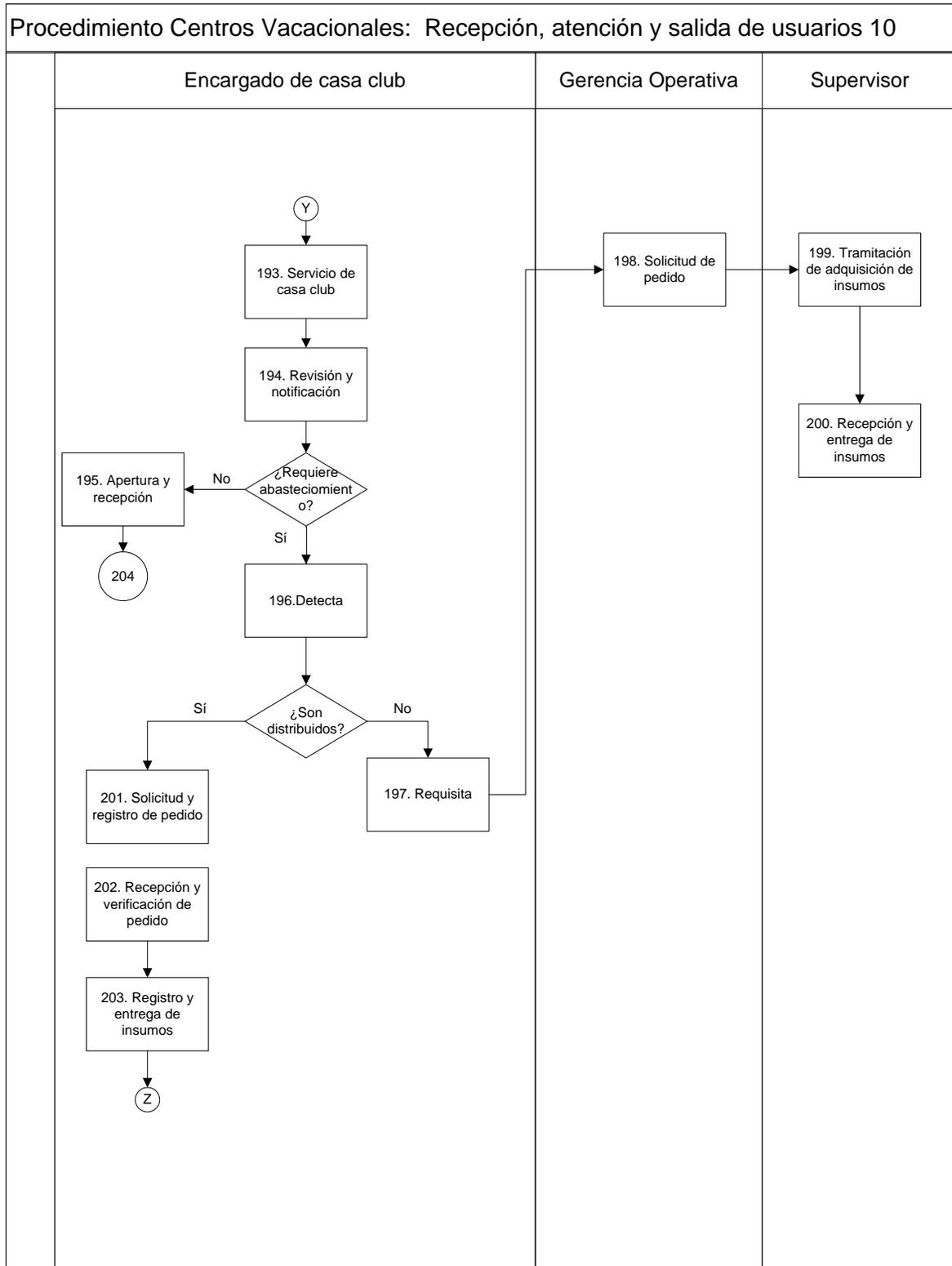
Procedimiento Centros Vacacionales: Recepción, atención y salida de usuarios 9

Auxiliar administrativo



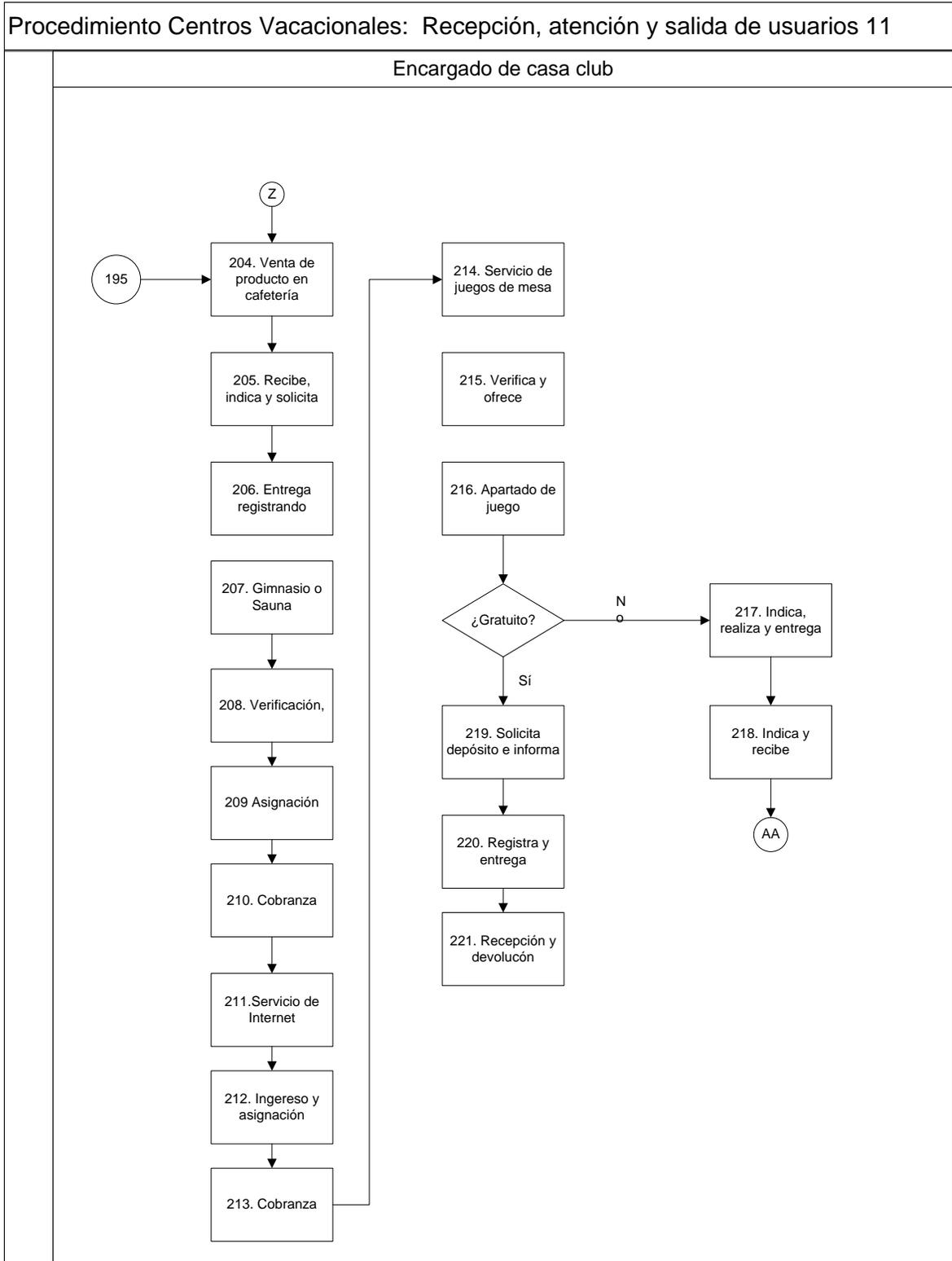


EPADEQ



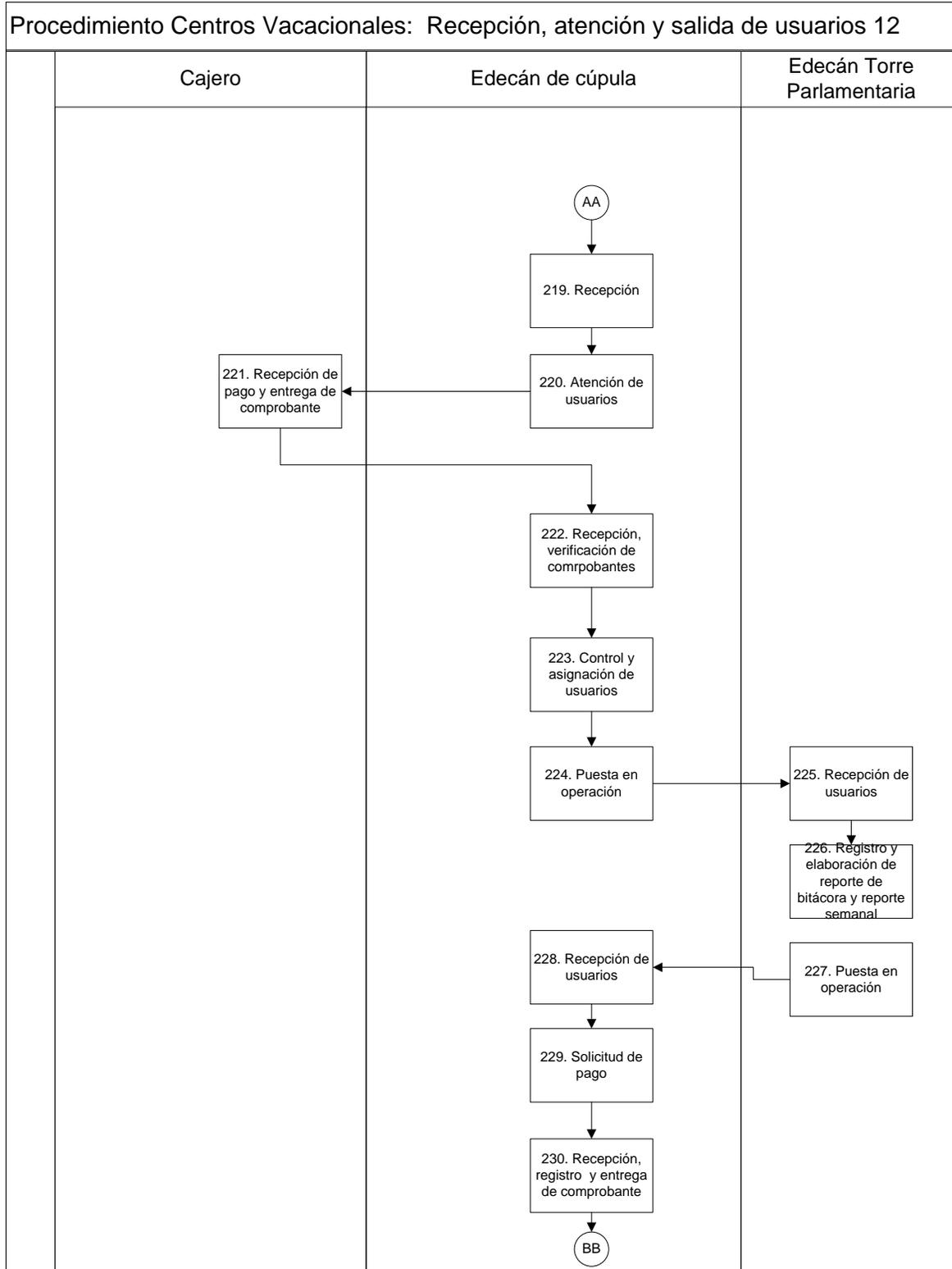


EPADEQ



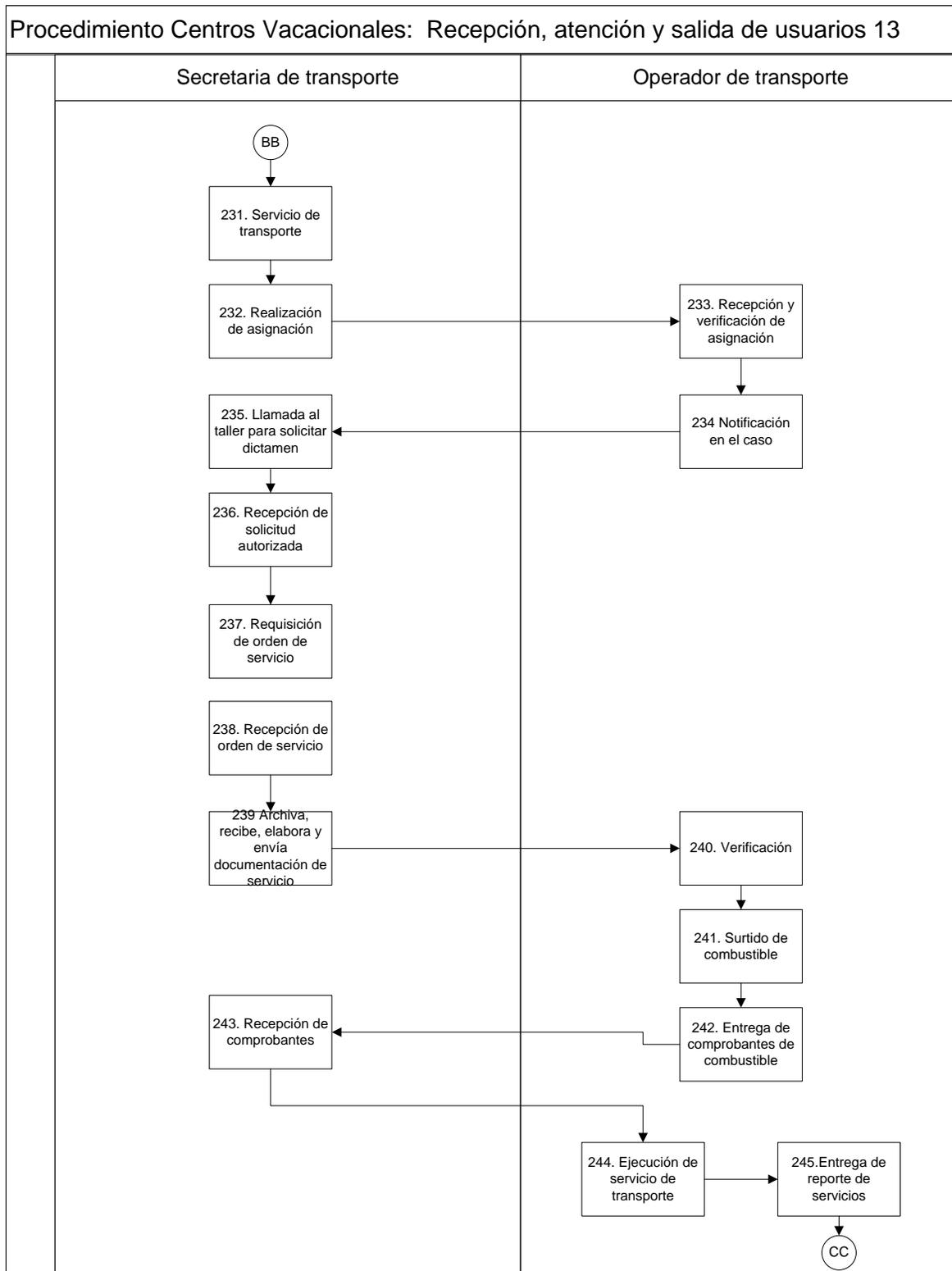


EPADEQ



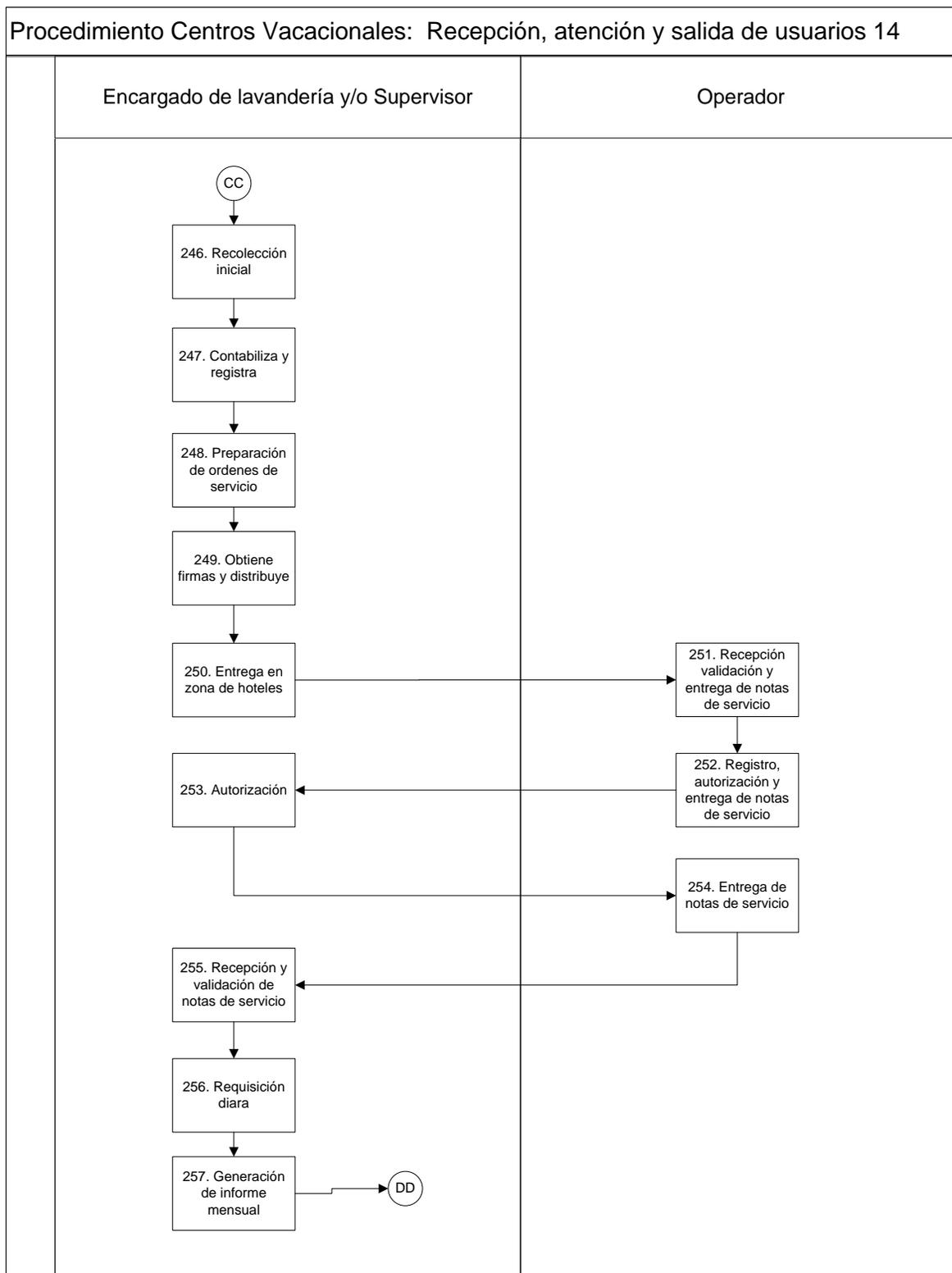


EPADEQ



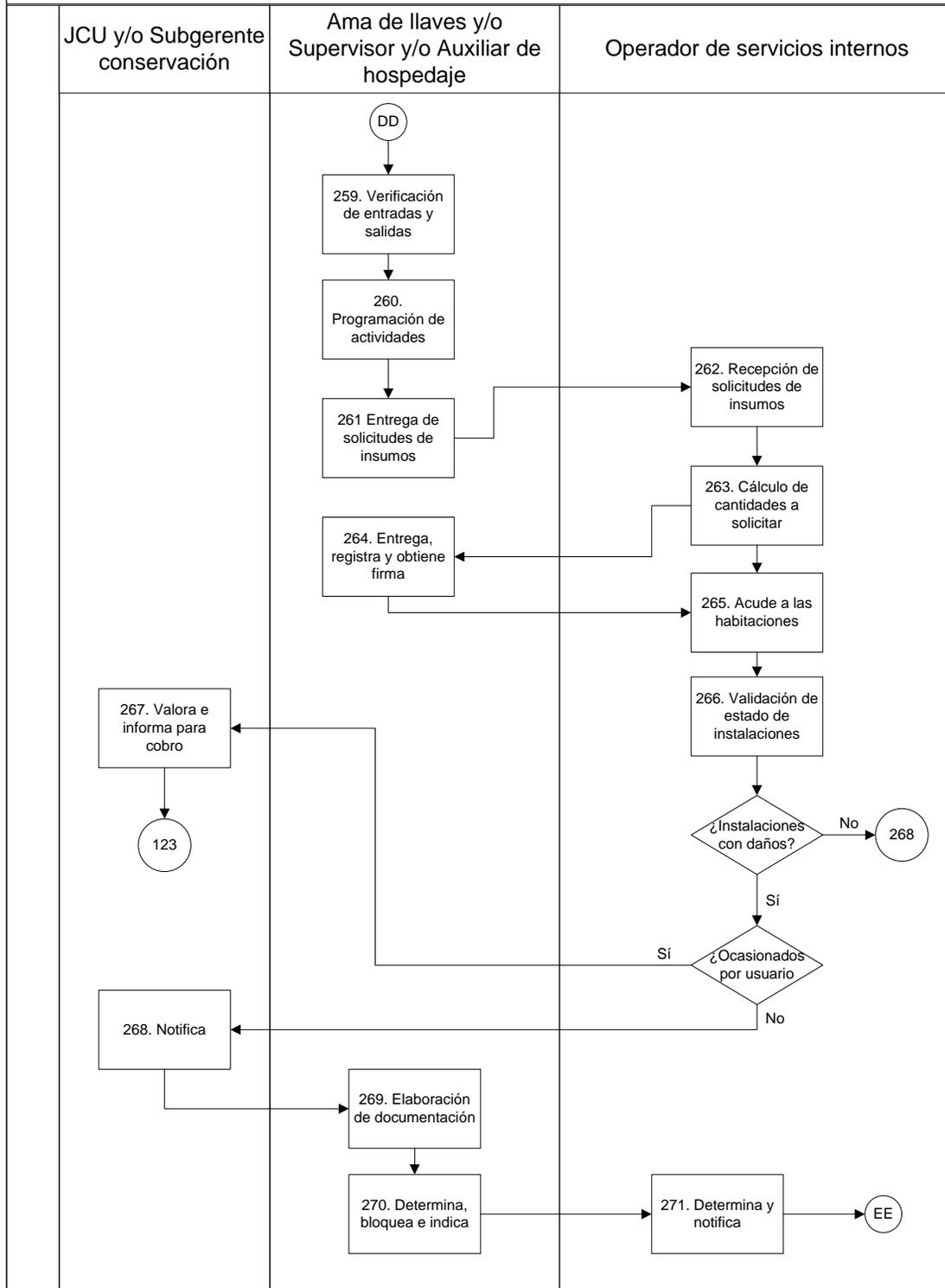


EPADEQ



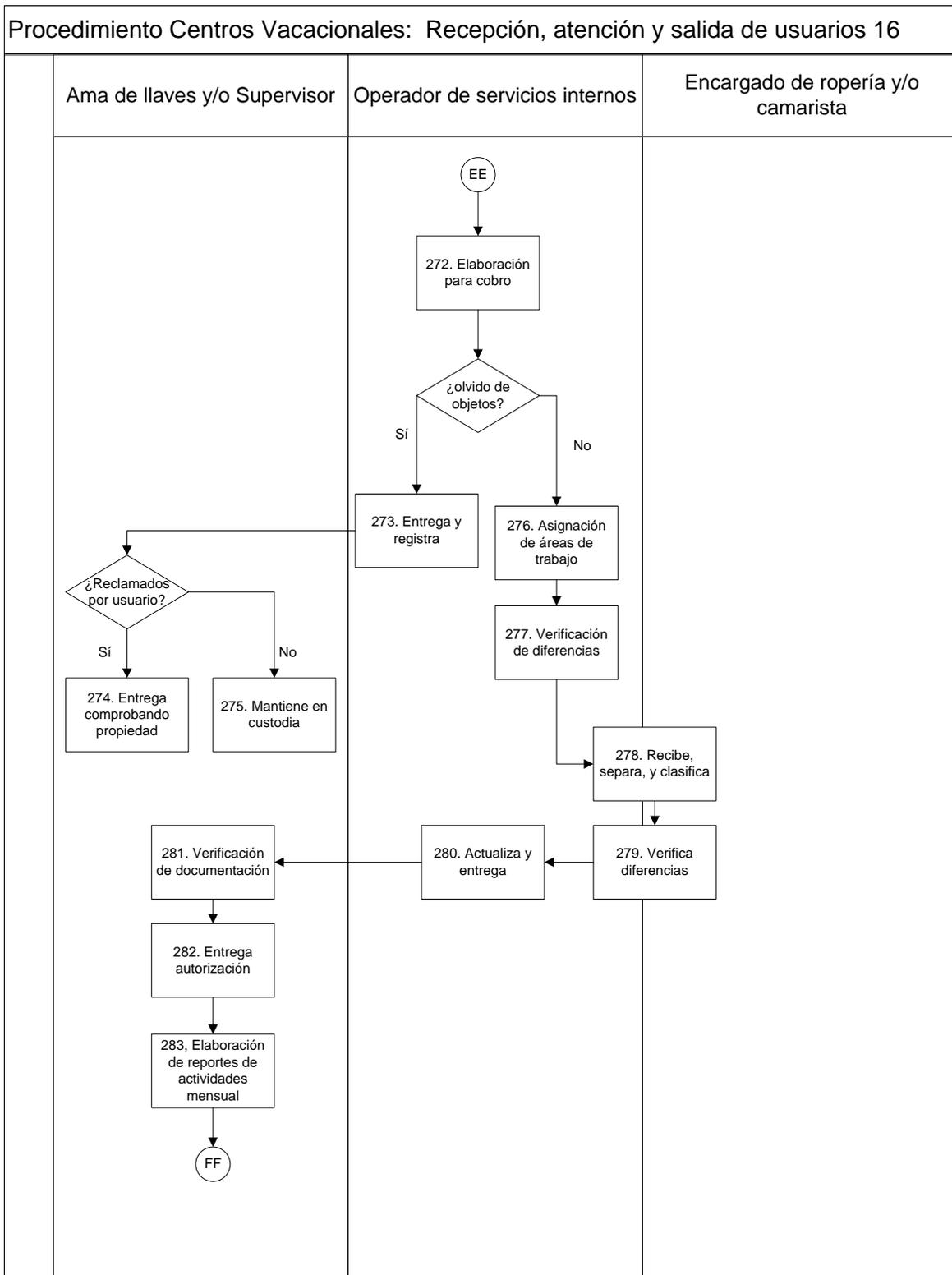


Procedimiento Centros Vacacionales: Recepción, atención y salida de usuarios 15



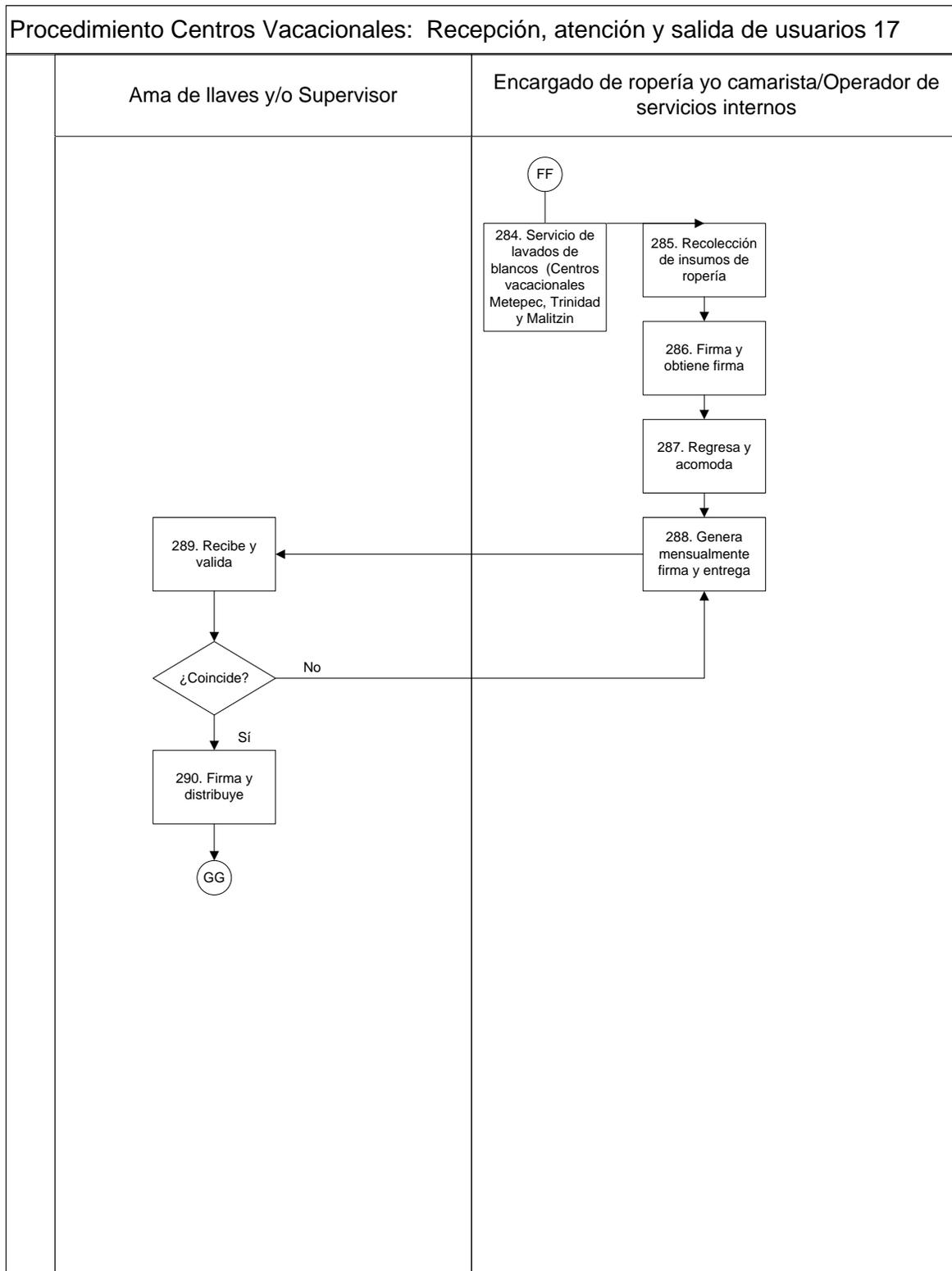


EPADEQ



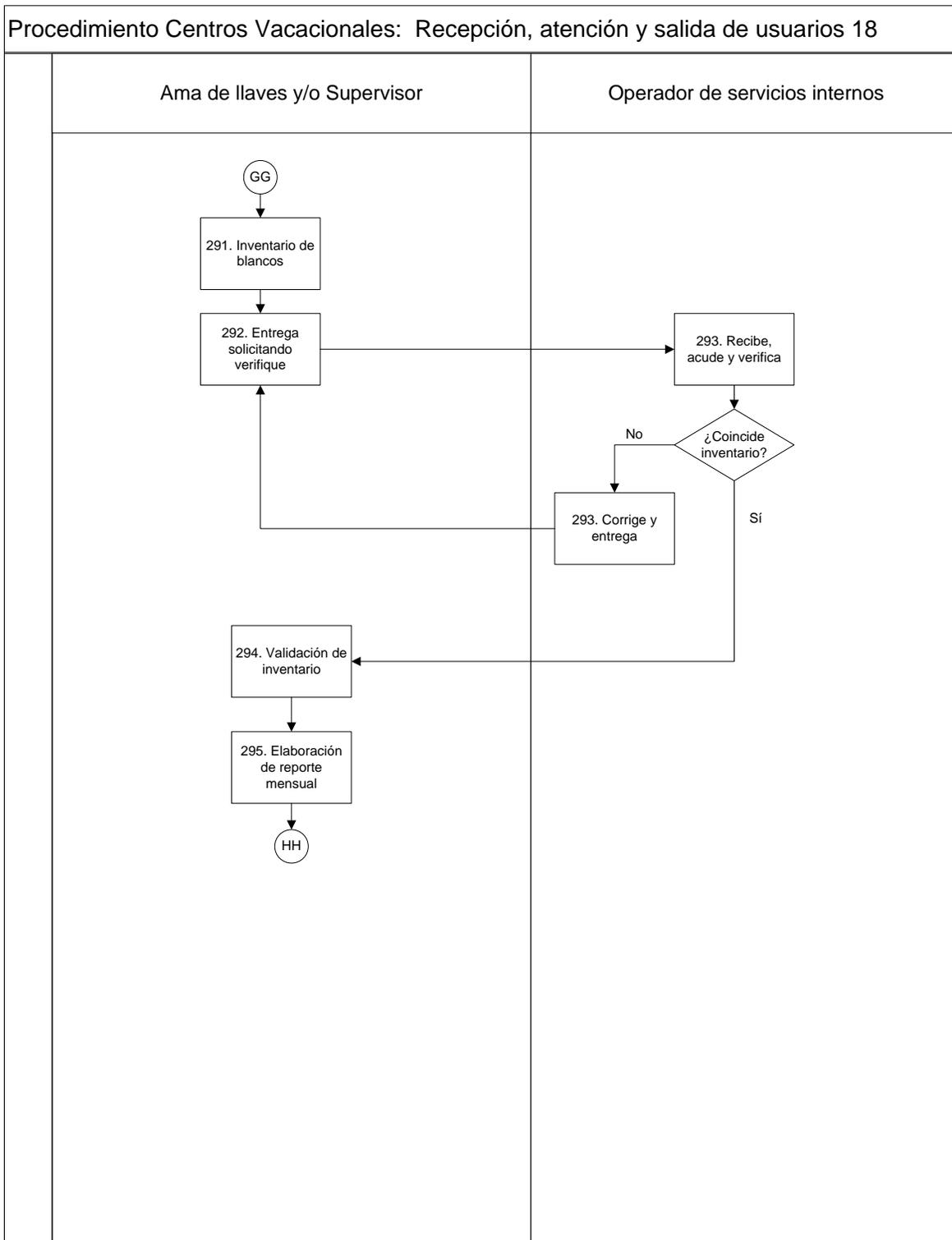


EPADEQ



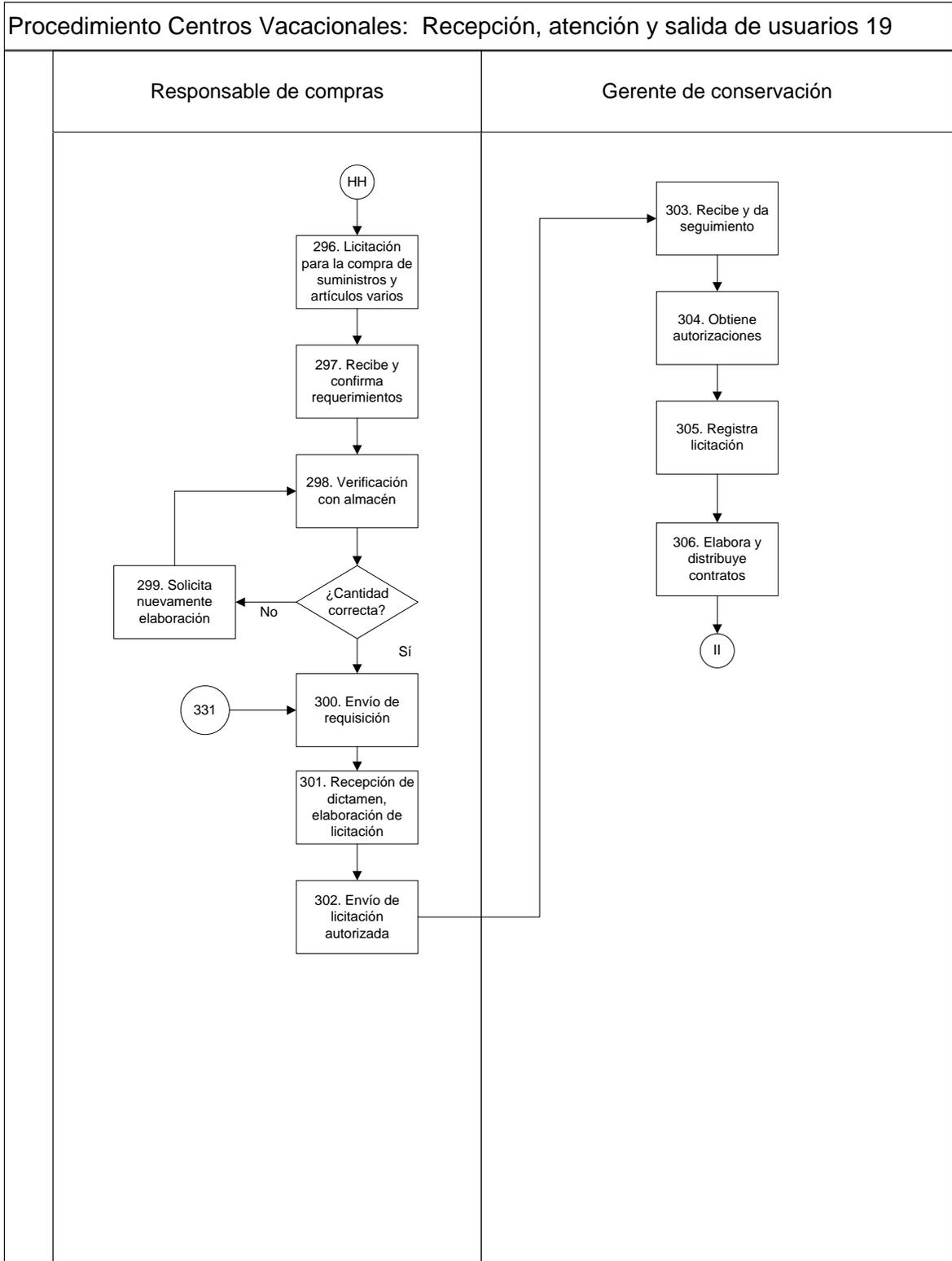


EPADEQ



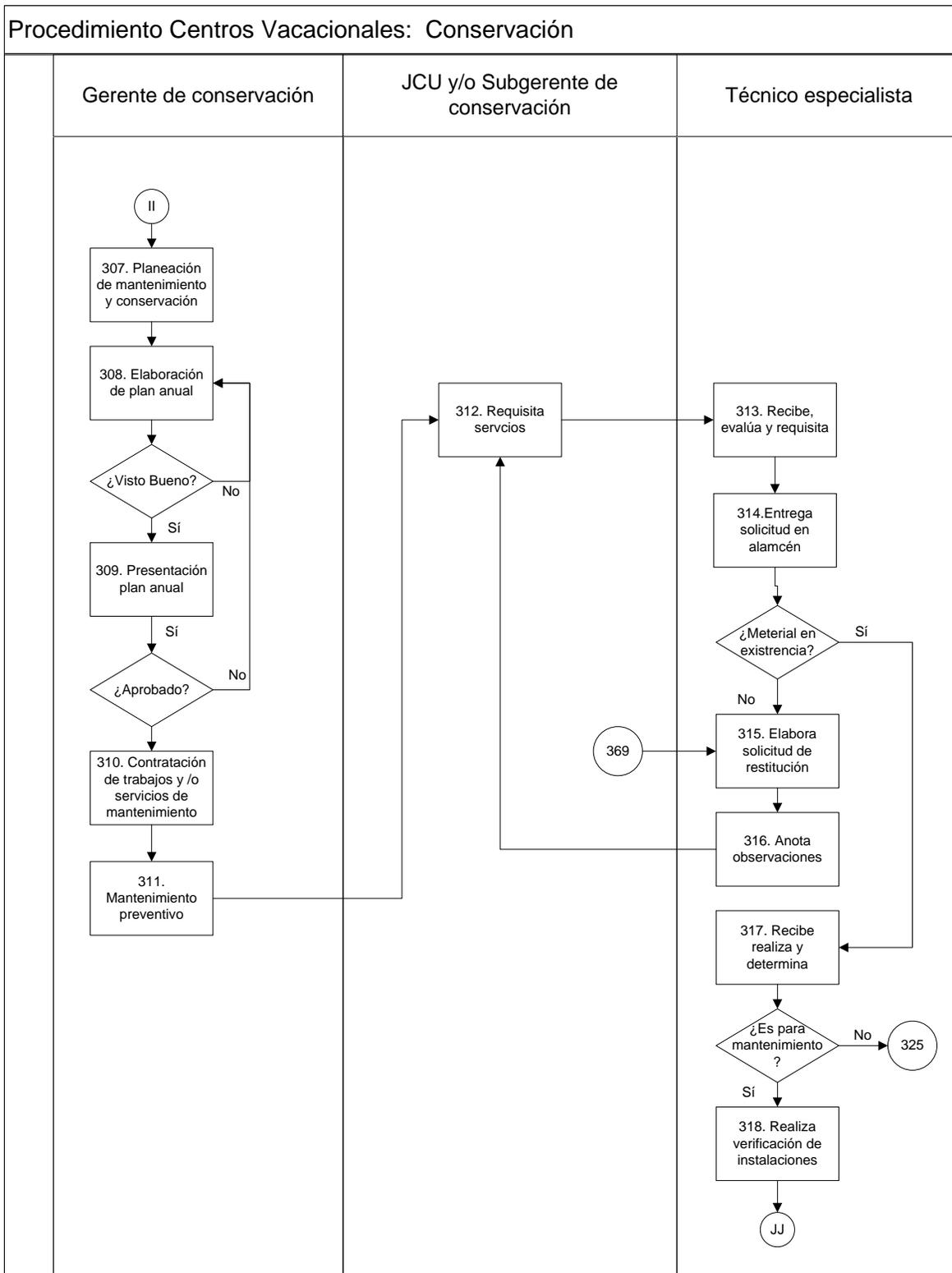


EPADEQ



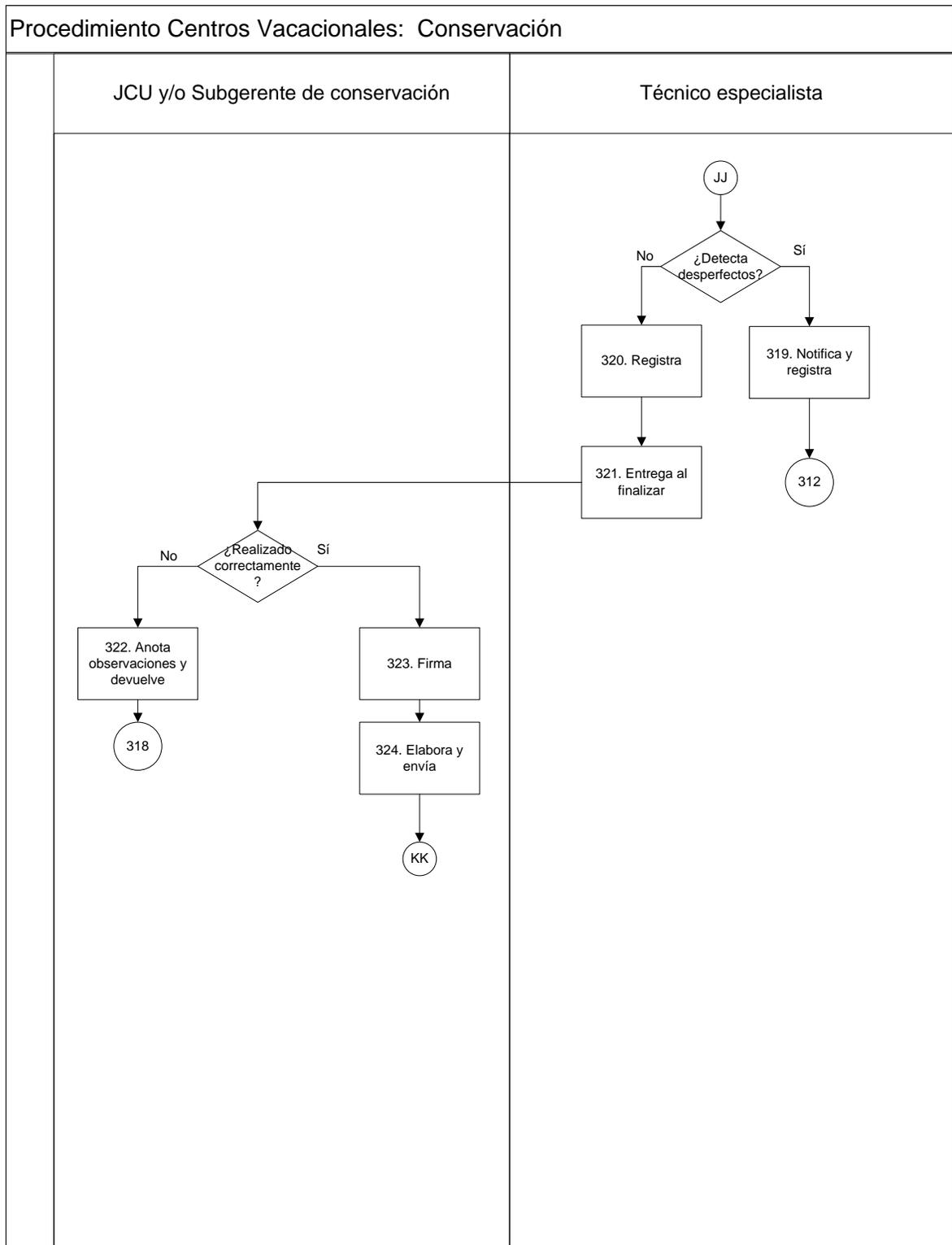


EPADEQ



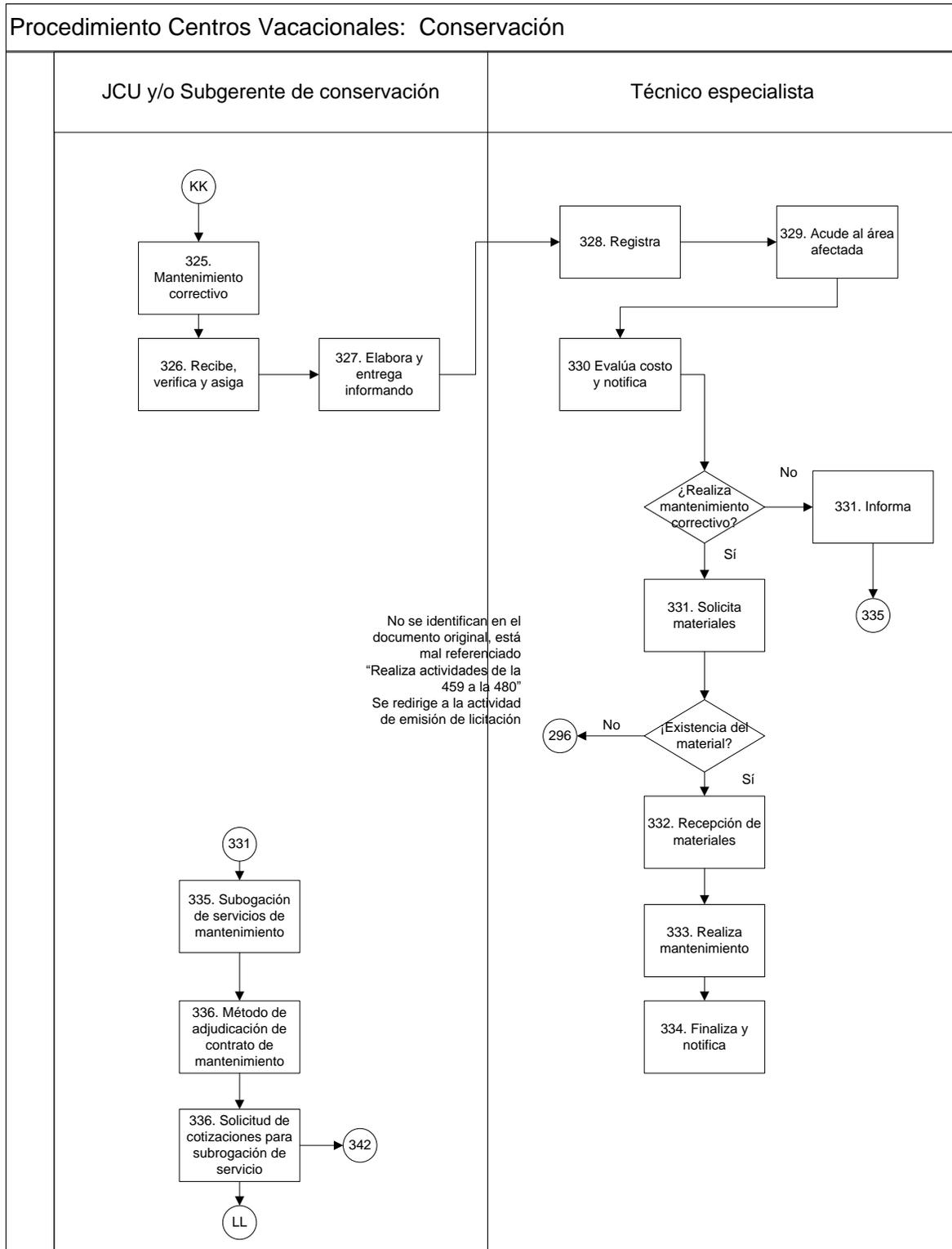


EPADEQ



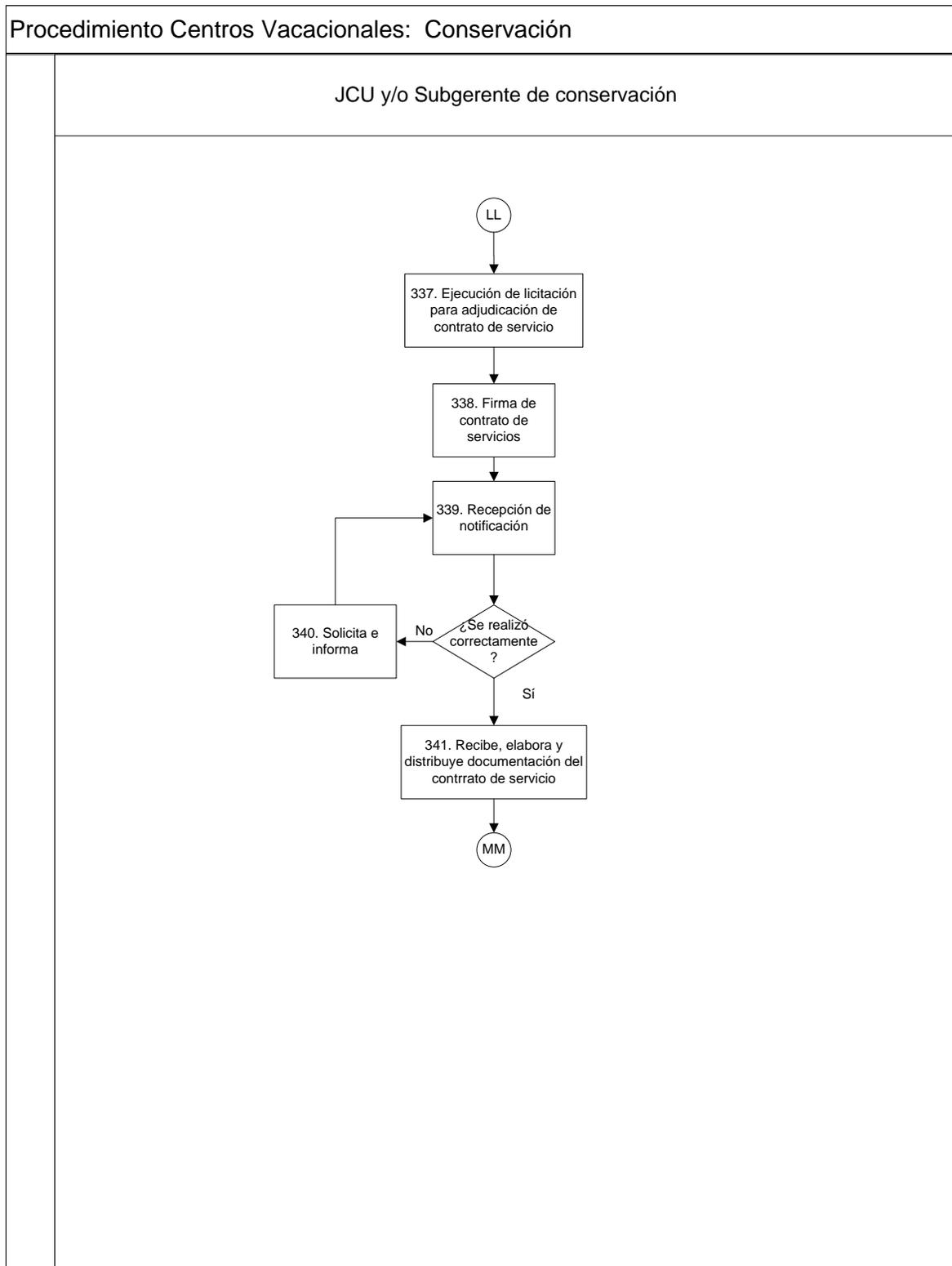


EPADEQ



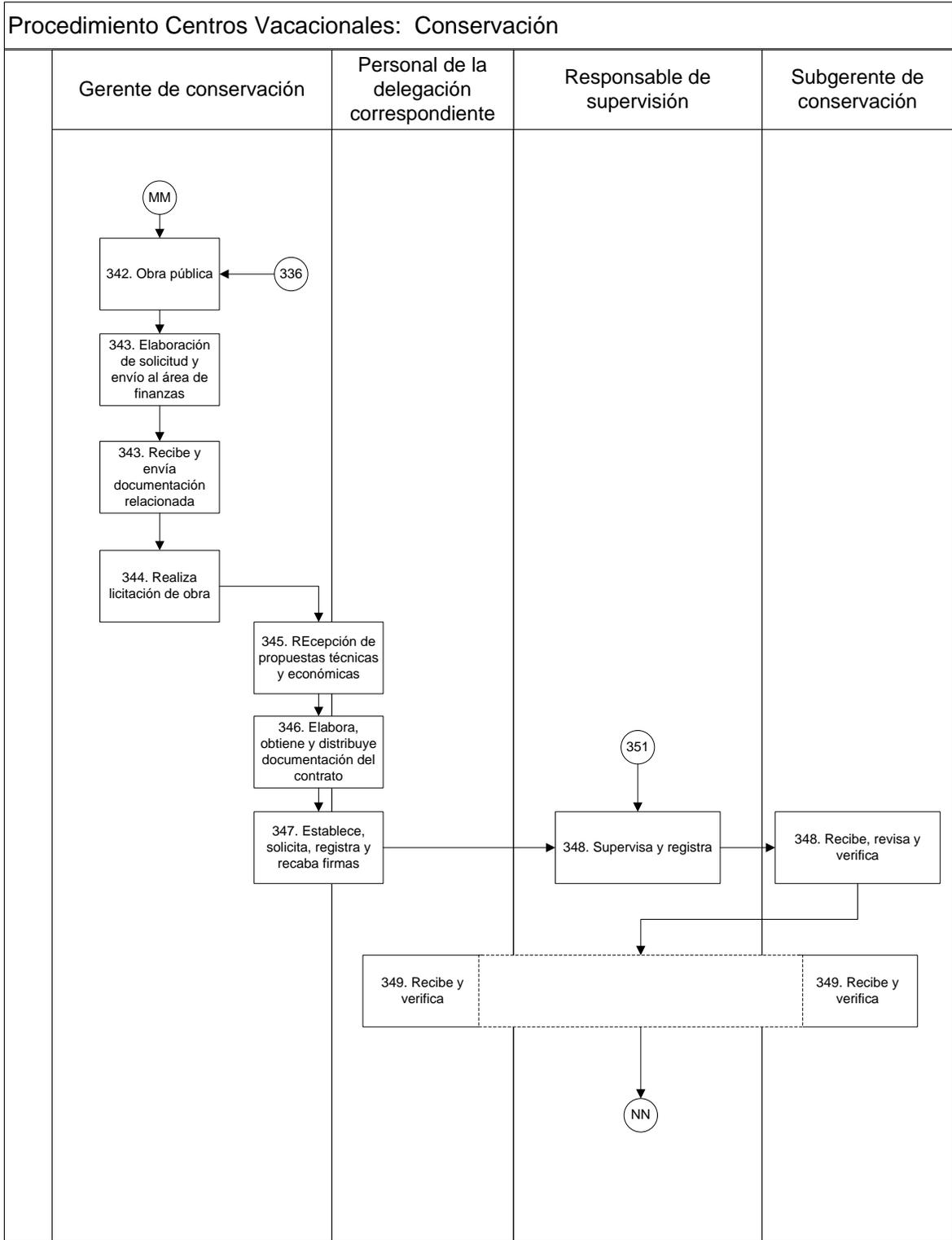


EPADEQ



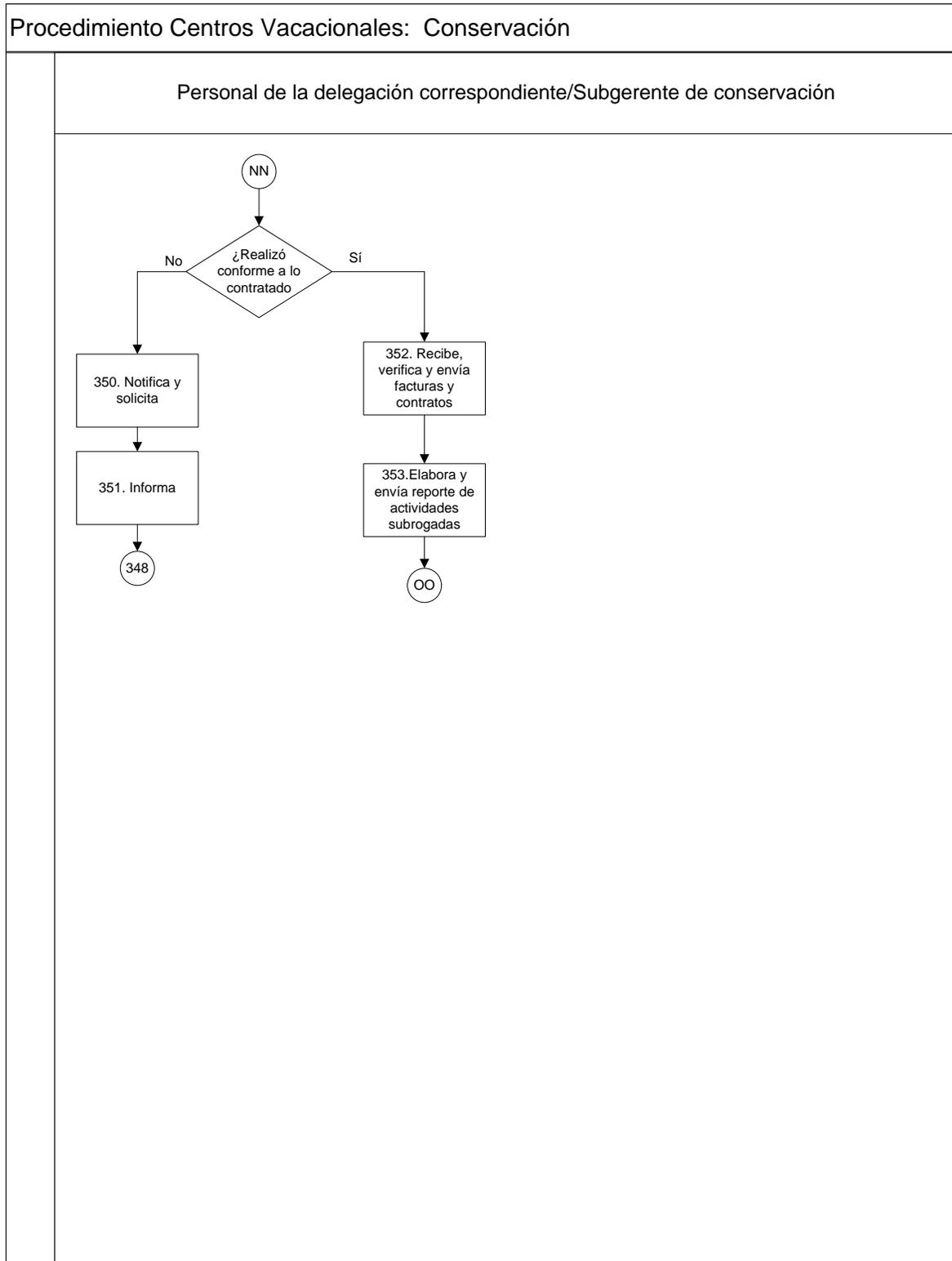


EPADEQ



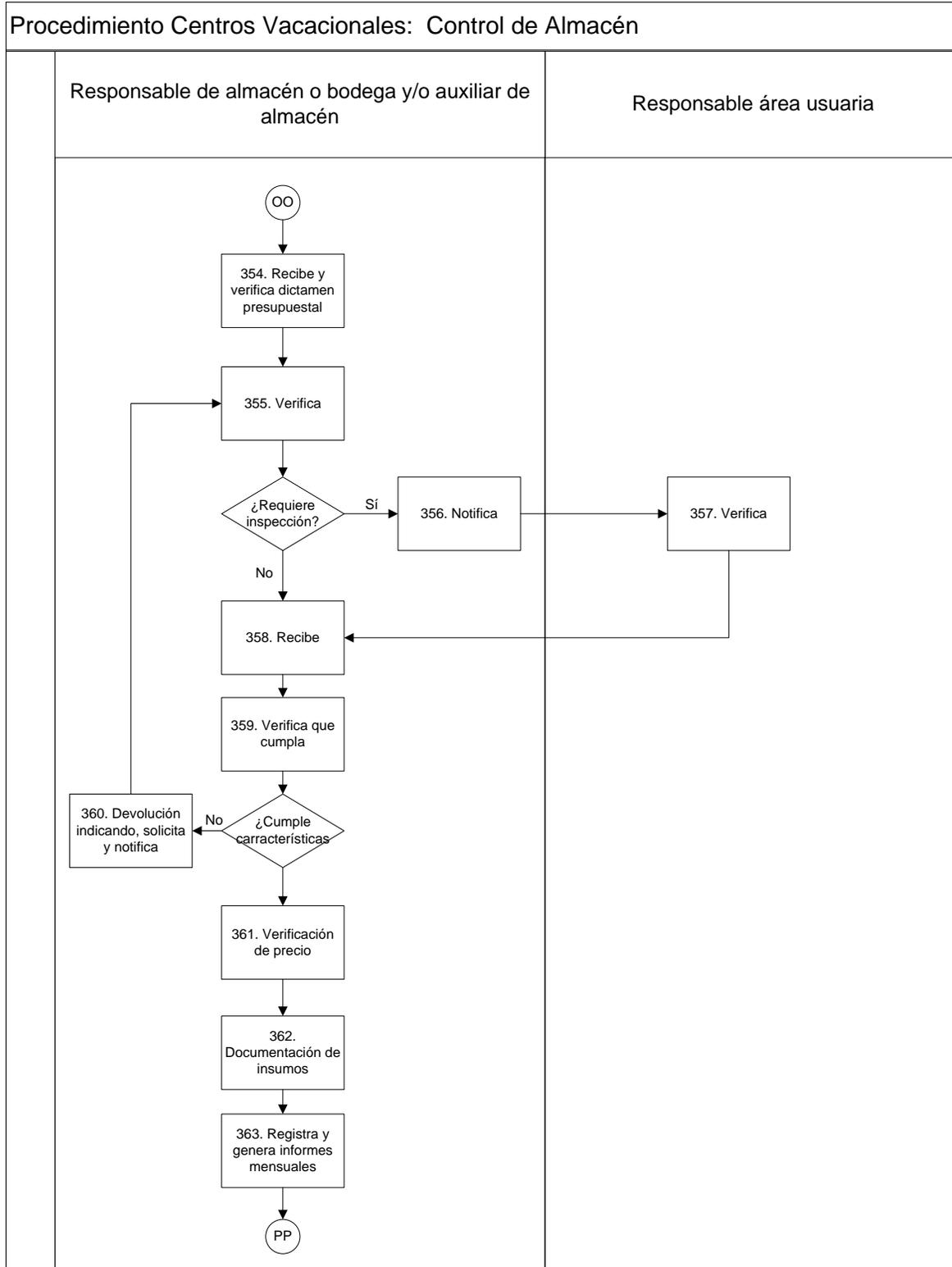


EPADEQ



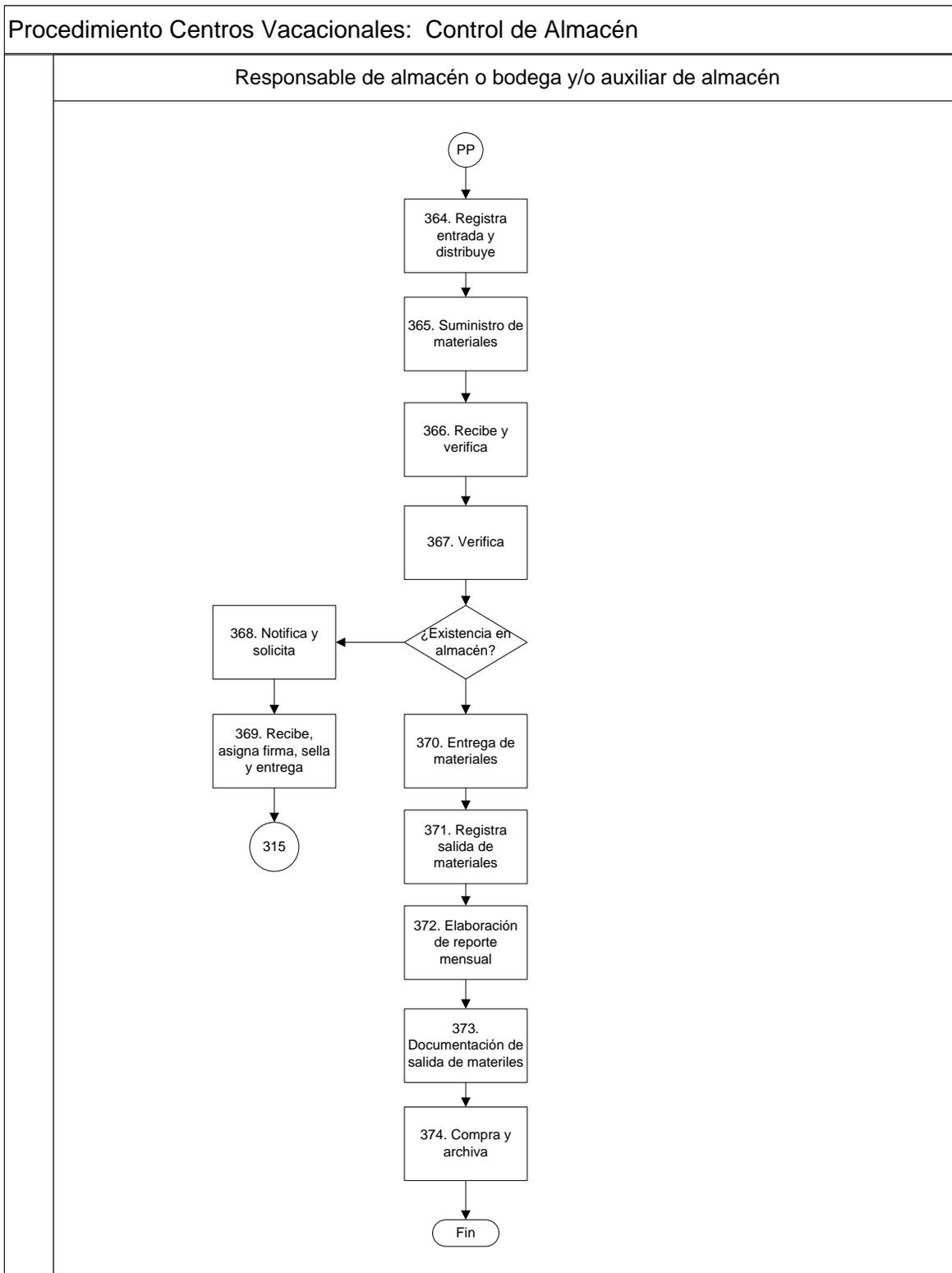


EPADEQ



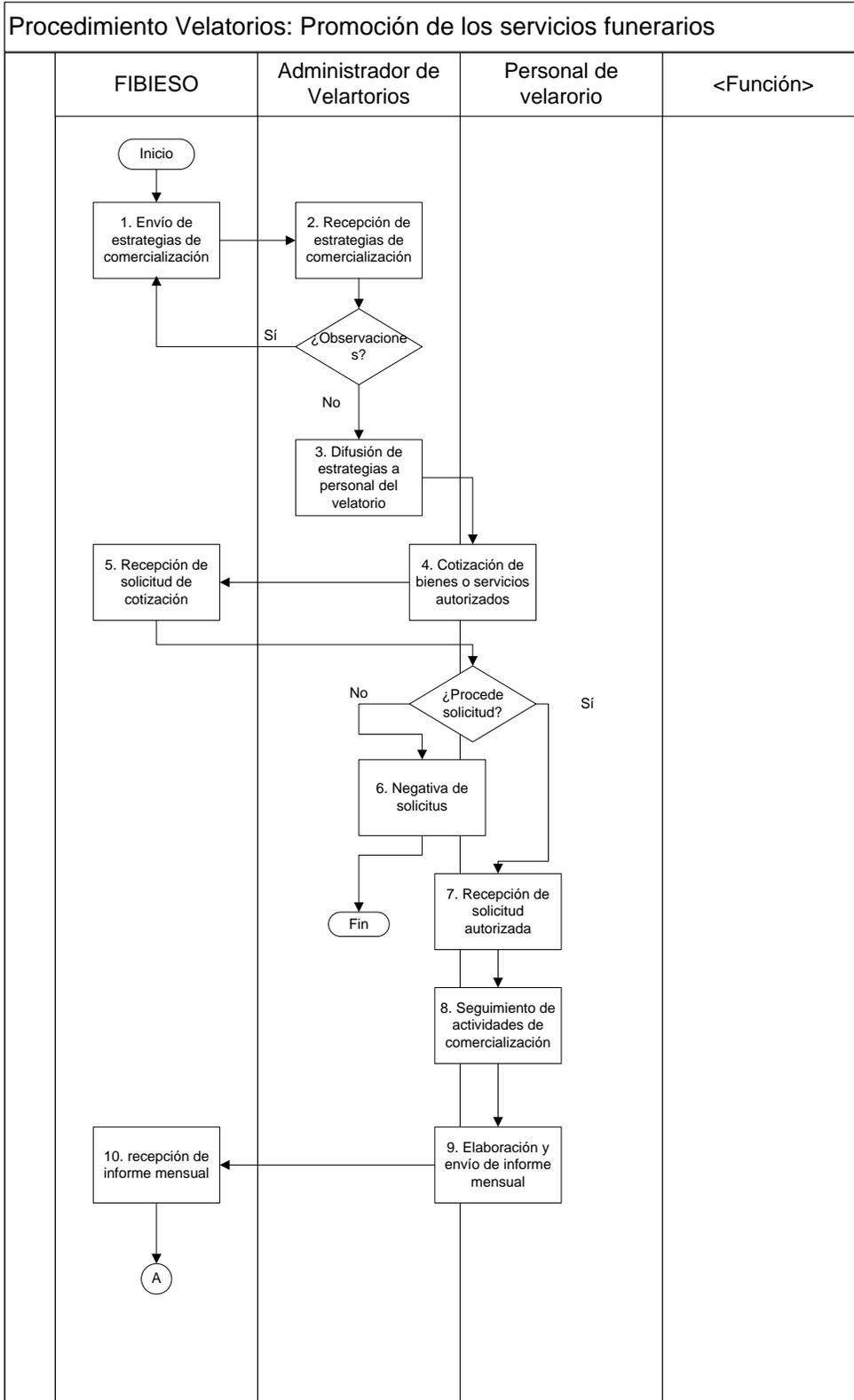


EPADEQ



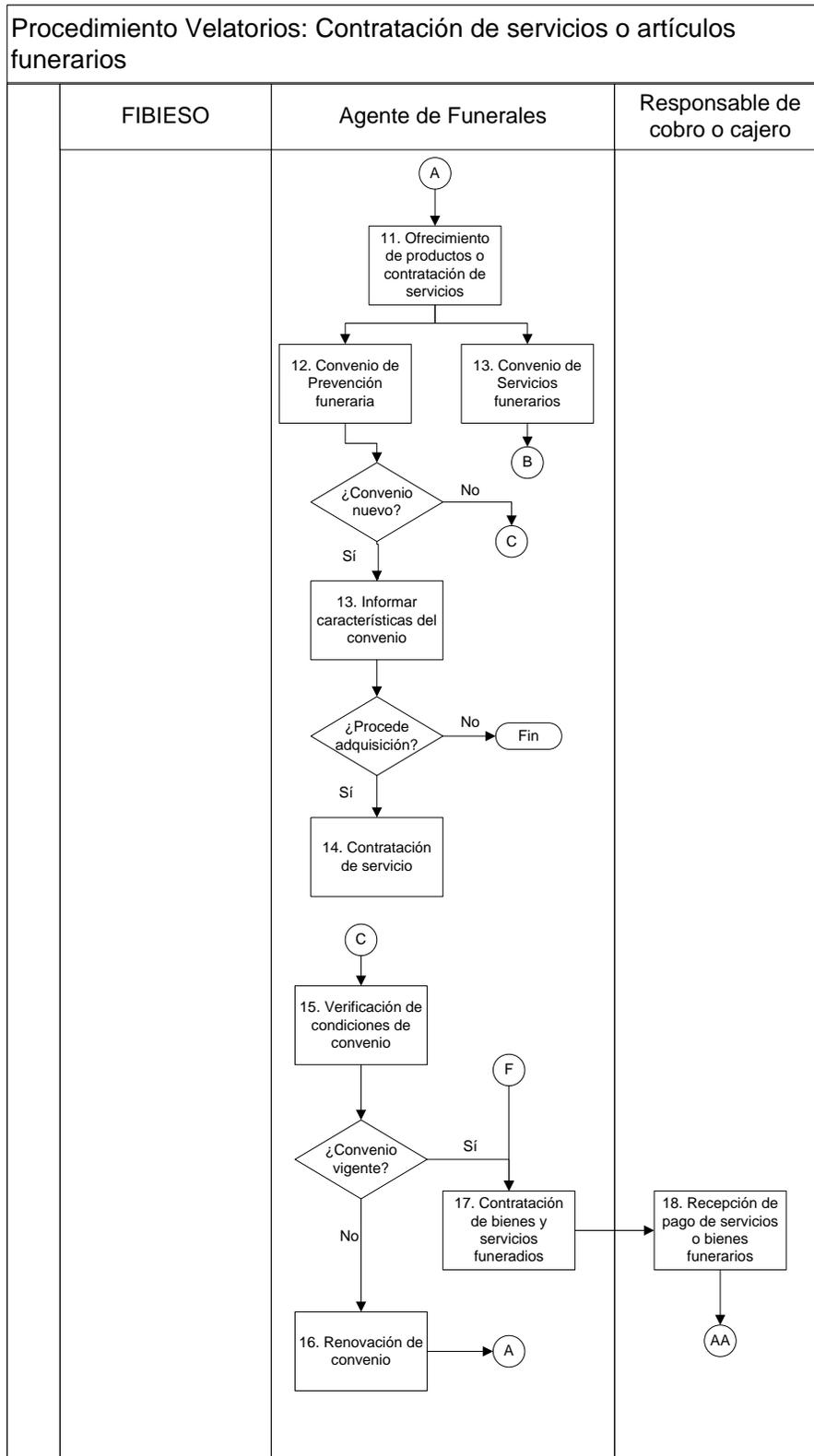


EPADEQ



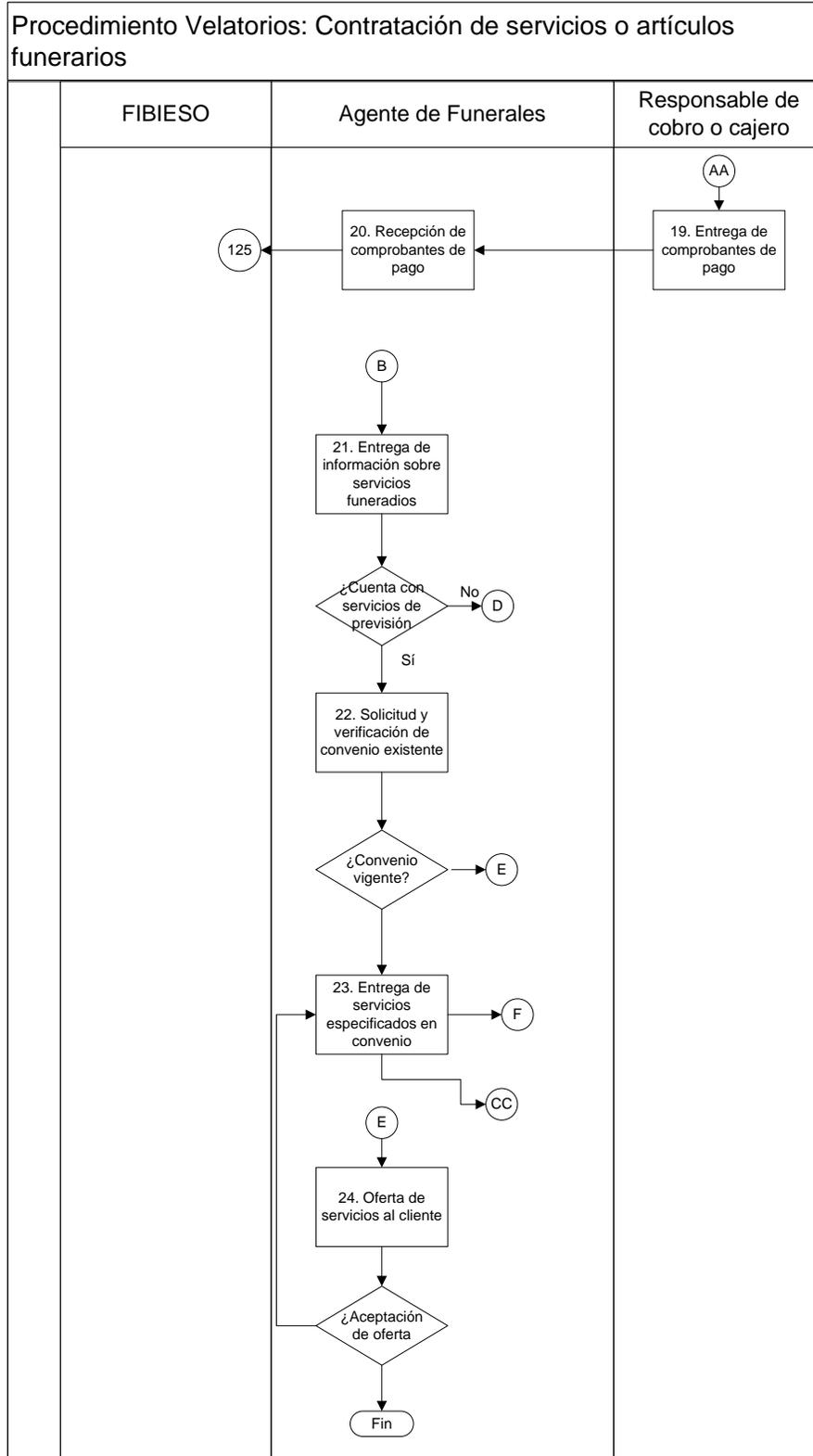


EPADEQ



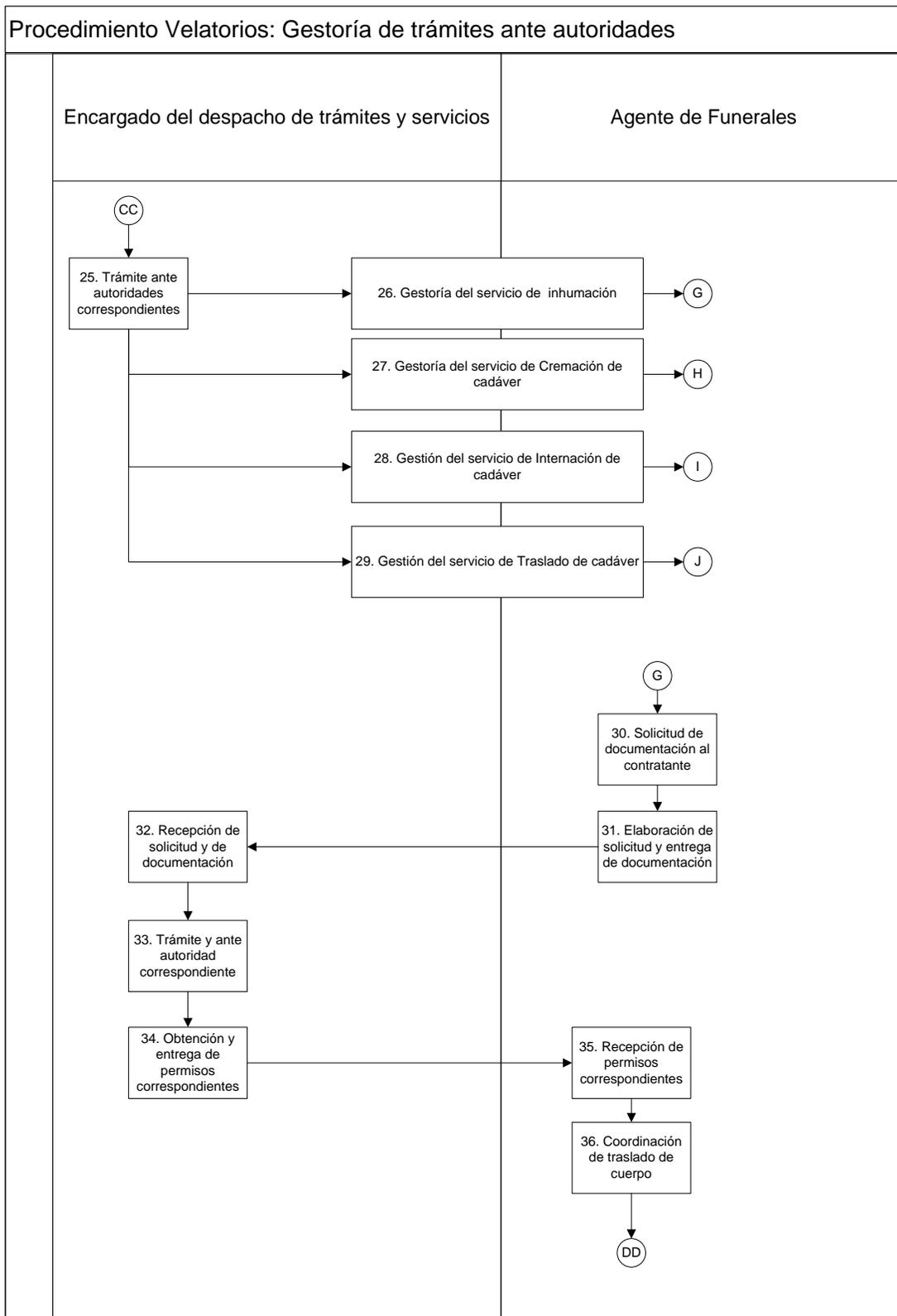


EPADEQ



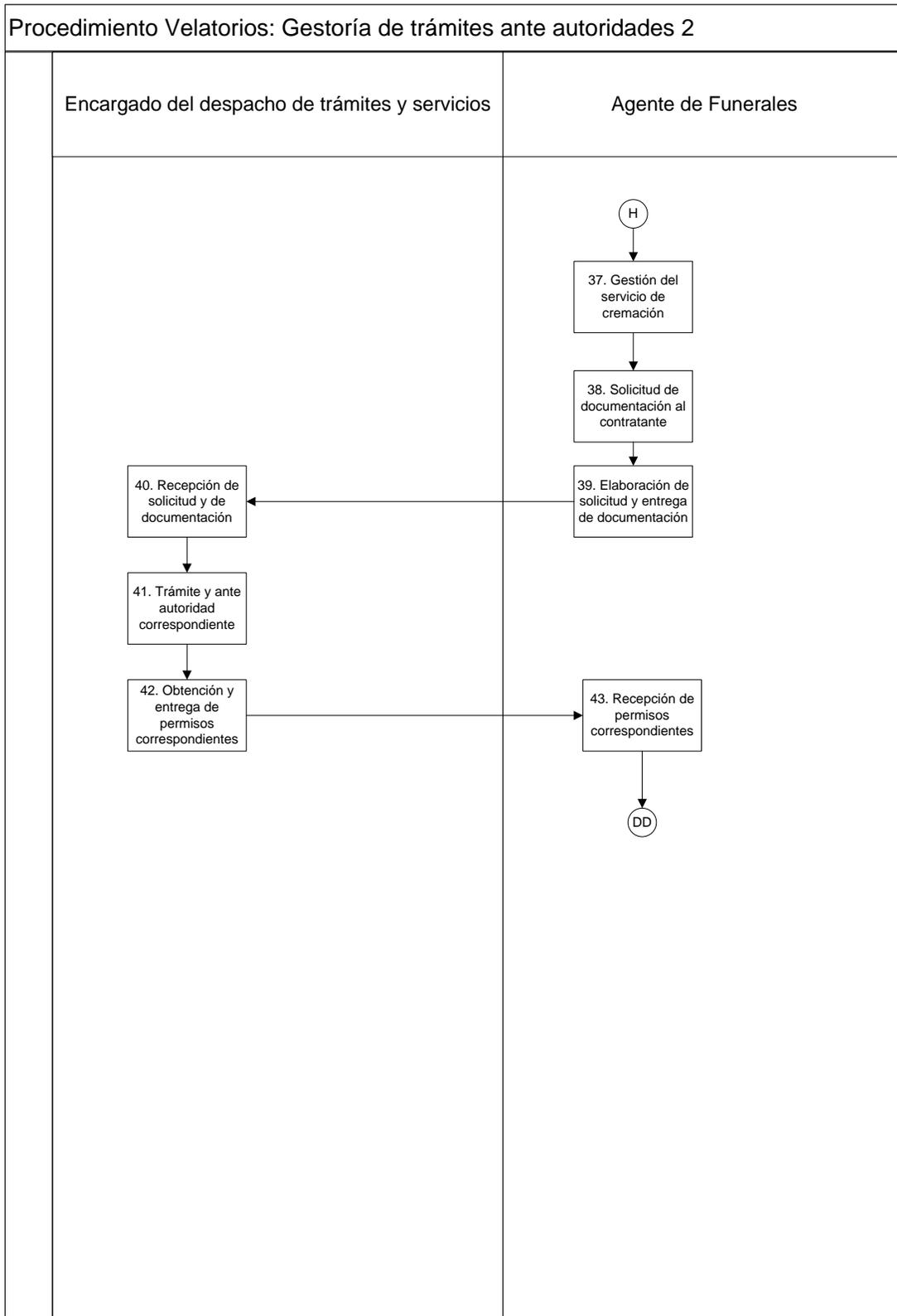


EPADEQ



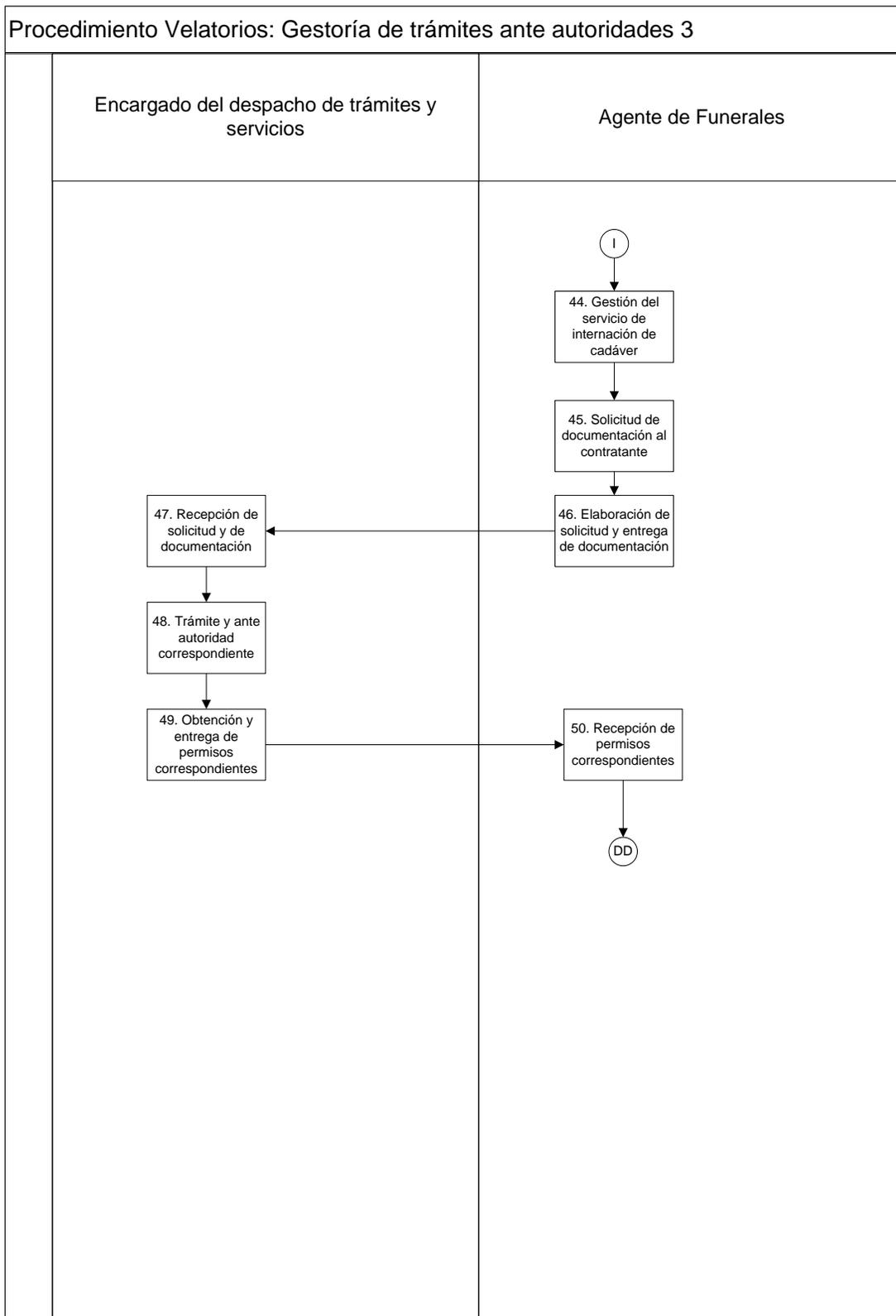


EPADEQ



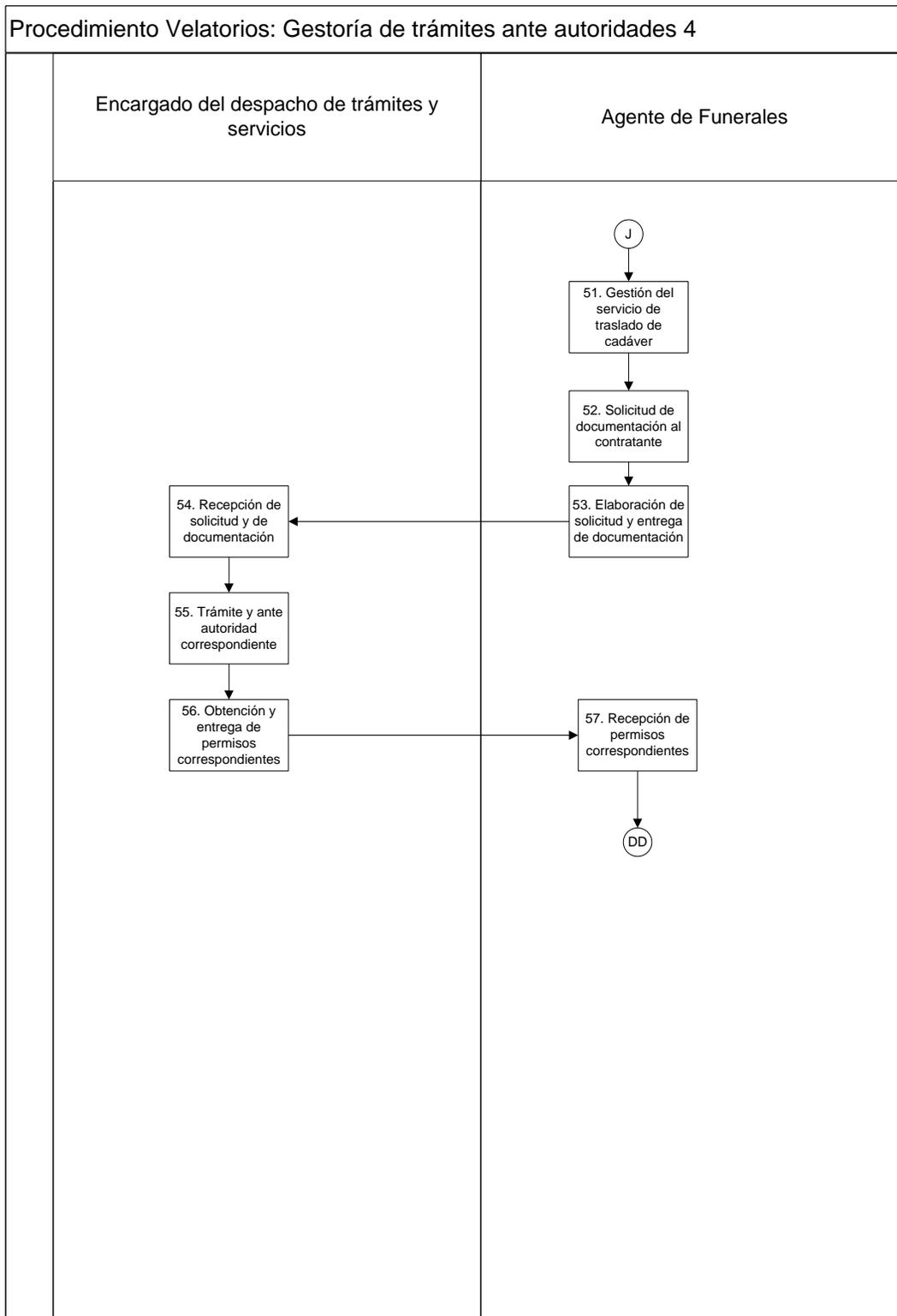


EPADEQ



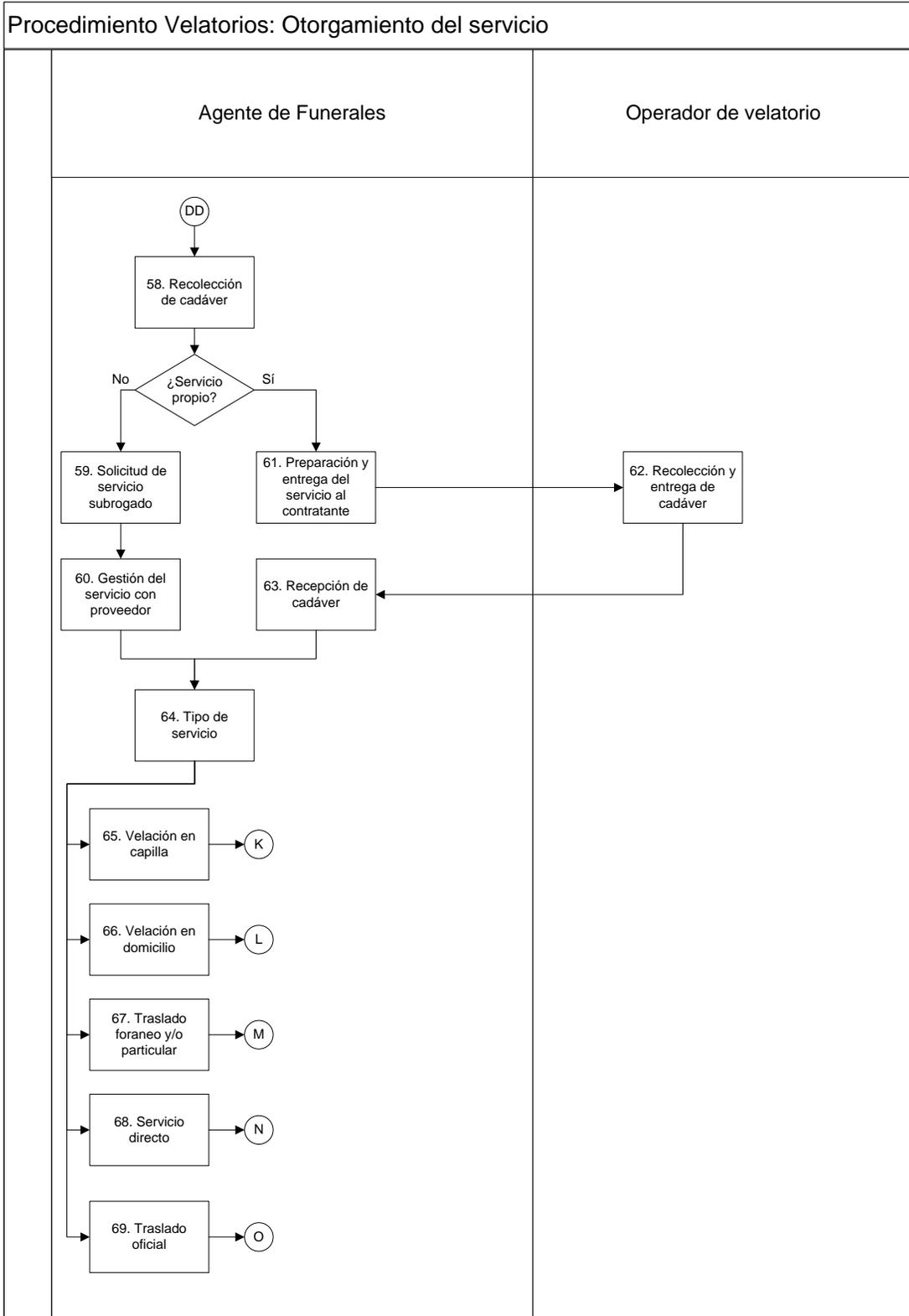


EPADEQ



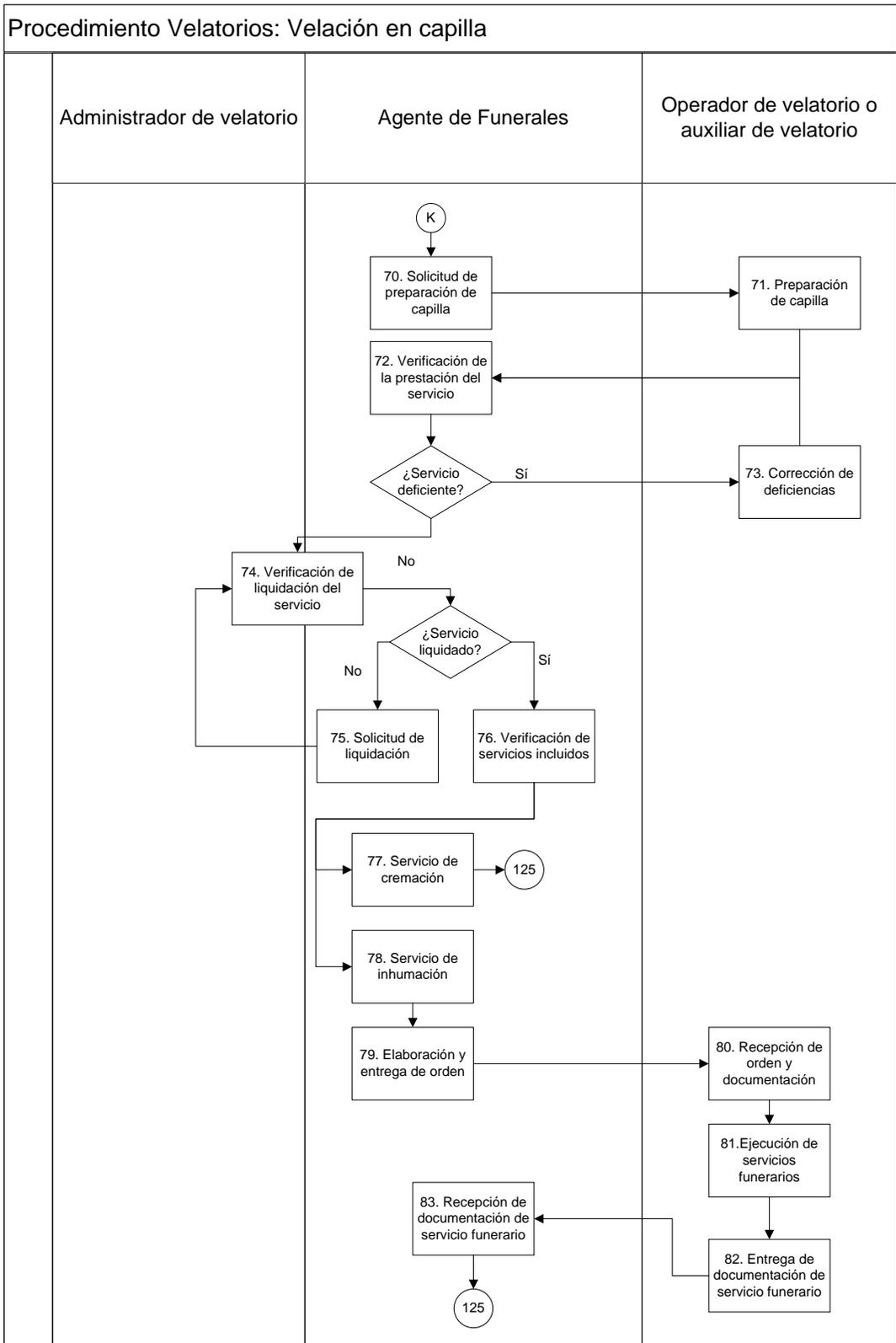


EPADEQ



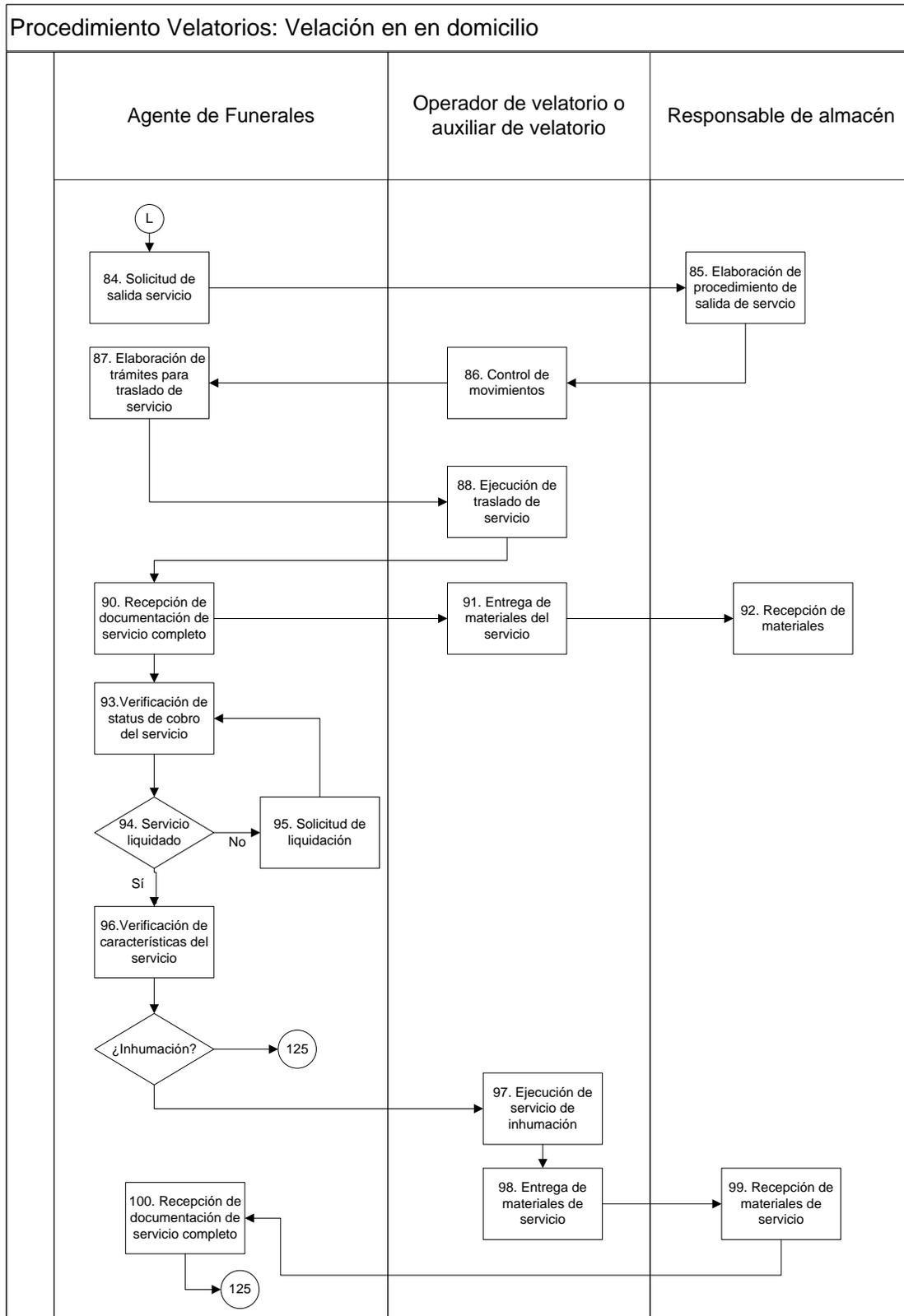


EPADEQ



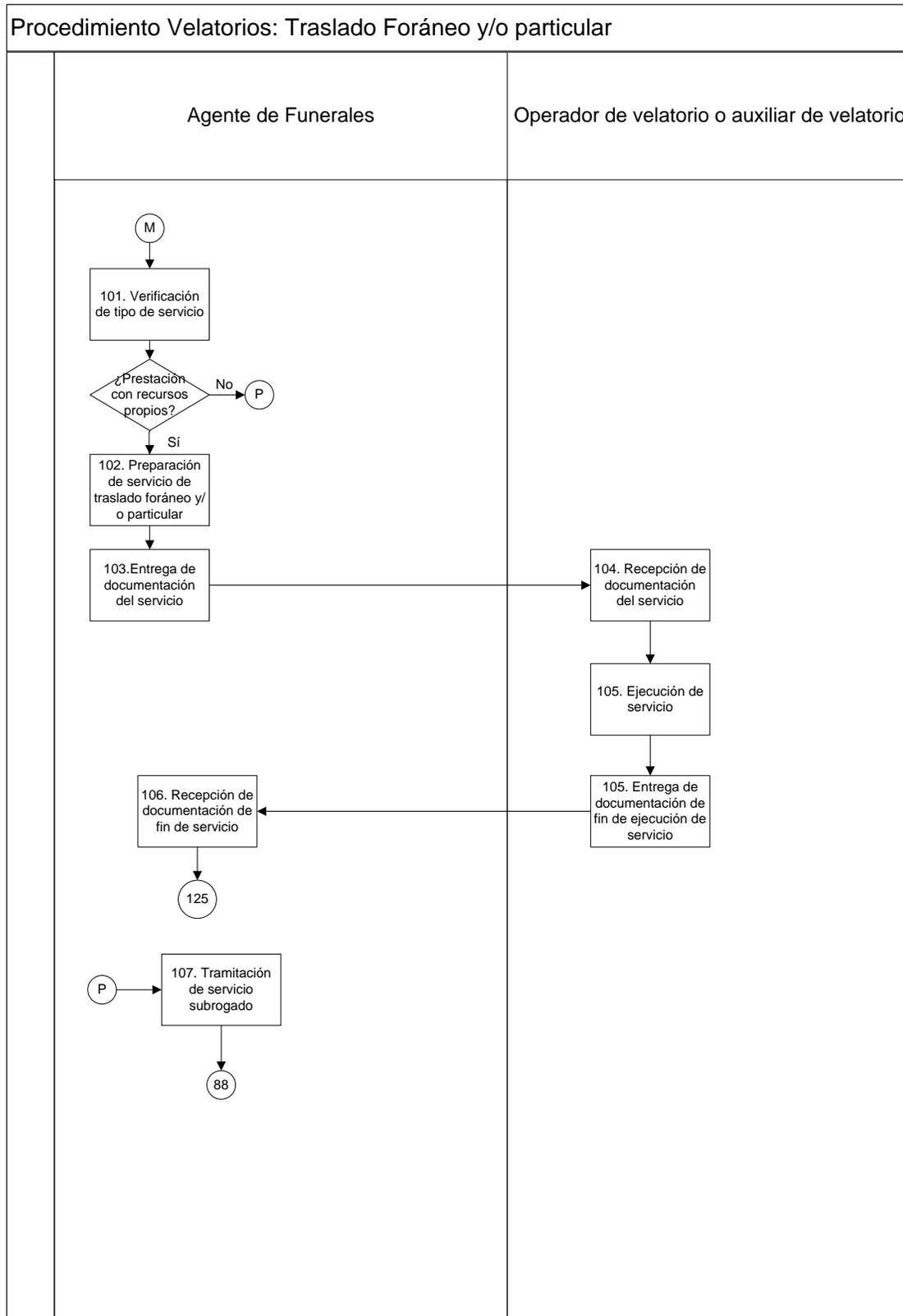


EPADEQ



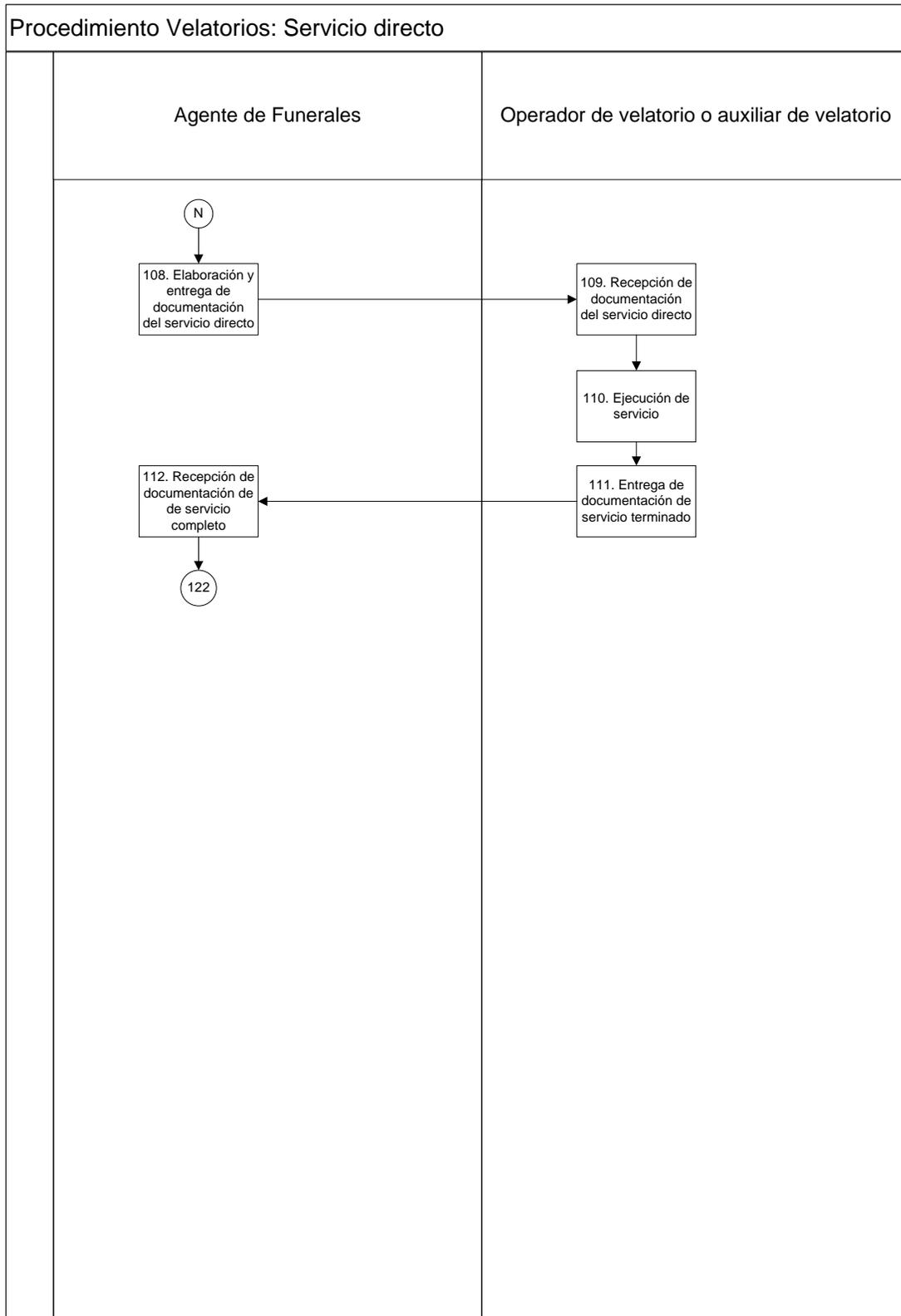


EPADEQ



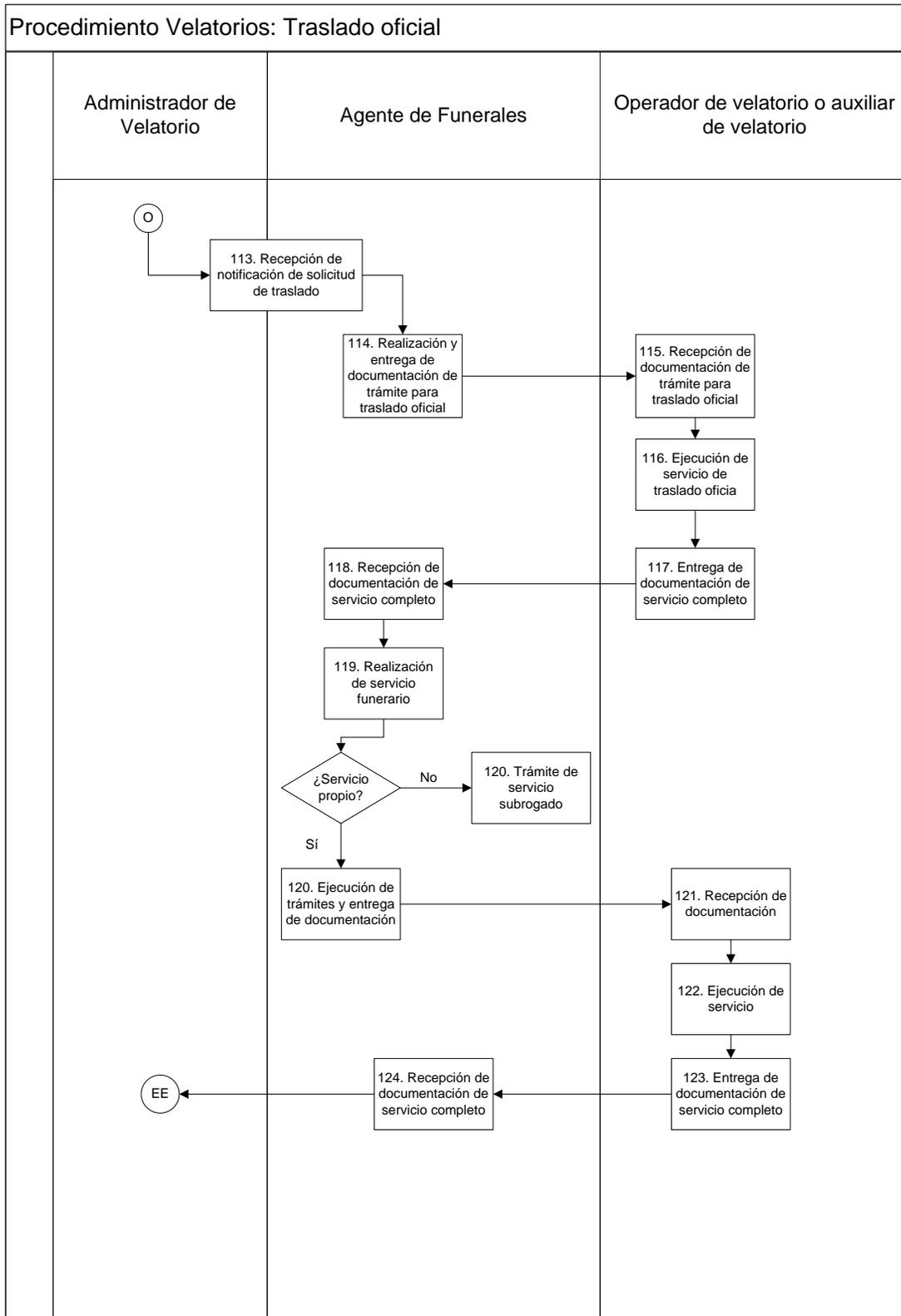


EPADEQ



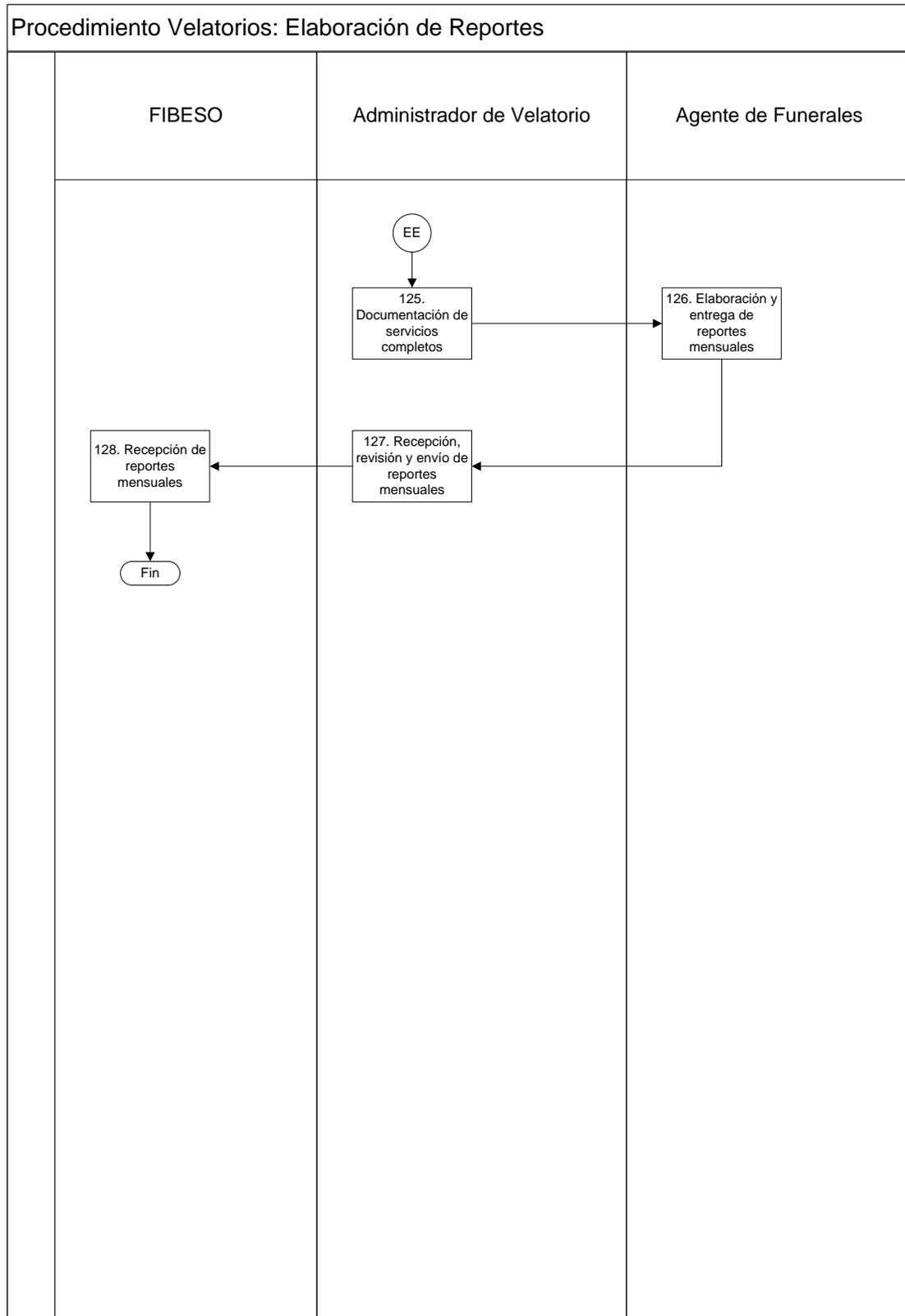


EPADEQ





EPADEQ





EPADEQ

Anexo 14 " Gastos desglosados del programa "

Nombre del Programa: E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable: GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales-Coordinación normativa homóloga
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2014

Concepto	Velatorios	Centros Vacacionales
1. Gastos en Operación		
1.1 Gastos Directos		
1.1.1 Gastos corrientes		
Servicios de Personal	\$28,566,885.31	\$84,978,132.13
Consumos	\$1,008,796.36	\$10,701,551.25
Servicios Generales	\$4,035,697.19	\$10,533,880.70
Total gastos corrientes	\$33,611,378.86	\$106,213,564.08
1.1.2 Prestaciones Económicas		
Sumas Aseguradas	\$0.00	
Reg. Jub. y Pens. IMSS	-\$398,231.32	-\$1,085,866.45
Subsidios y Ayudas	\$0.00	
Total prestaciones económicas	-\$398,231.32	-\$1,085,866.45
Total Gastos Directos	\$33,213,147.54	\$105,127,697.63
1.2 Indirectos/Otros		
Intereses Financieros	\$0.00	\$0.00
Castigos por Incob. y Fluctuación en Precios	\$0.00	\$0.00
Depreciaciones	\$303,063.88	\$3,669,541.36
Reversión de Cuotas	\$0.00	\$0.00
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$0.00	\$2,184,348.57
Total Indirectos/Otros	\$303,063.88	\$5,853,889.93
Total Gastos en Operación	\$33,516,211.42	\$110,981,587.56
Gastos en Mantenimiento	\$402,115.70	\$23,406,964.85
Total Gastos	\$33,918,327.12	\$134,388,552.41

Anexo 14 " Gastos desglosados del programa "

Nombre del Programa: E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas

Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad:GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable:GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social /
Dirección de prestaciones económicas y sociales-Coordinación normativa homóloga

Tipo de Evaluación:Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2014

Tiendas 2014	
Gastos	Montos
Directos	
Servicio de Personal	\$203,363,027.10
Consumos	\$2,337,484.79
Servicios Generales	\$18,159,668.61
Arrendamiento de Inmuebles y Cajones de Est.	\$6,780,823.44
Com. Por Cupones Recibidos	\$763.40
Servicios Bancarios	\$291,675.67
Suma de Costos de Operación Directos	\$230,933,443.01
Indirectos	
Depreciación	\$1,584,498.23
Faltantes de Inventario	\$4,294,521.46
Rec. de Bienes Siniestrados	-\$7,954.87
Rectif. Result. de Ejercicios Anteriores Tiendas	\$15,786.80
Prov. Régimen de Jubilaciones y Pensiones	\$0.00
Resultados de Ejercicios Anteriores	\$0.00
Quebranto Patrimonial	\$0.00
Suma de Costos de Operación Indirectos	\$5,886,851.62
Mantenimiento	\$7,067,955.56
TOTAL GASTOS	\$243,888,250.19



EPADEQ

Anexo 15 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado-2014)	Valor alcanzado (Año evaluado-2014)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de la diferencia del gasto efectuado por los hogares en productos de tiendas y servicios vacacionales y funerarios, respecto del gasto promedio realizado por los usuarios en tiendas, velatorios y centros vacacionales institucionales.	Bianual	N/D	N/D	N/D	N/D ¹
Fin	Porcentaje de la diferencia del gasto efectuado por los hogares en productos de tiendas y servicios vacacionales y funerarios, respecto del gasto promedio realizado por los usuarios en tiendas, velatorios y centros vacacionales institucionales.	Bianual	66.61%	73.18%	109.86%	N/A
Propósito	Índice de la diferencia de las cuotas de recuperación que cobra el IMSS por la prestación de los servicios de velatorios y centros vacacionales, y de los precios de los productos comercializados en tiendas IMSS, respecto de los precios de la competencia.	Anual	81.67%	87%	106.5%	N/A
Propósito	Porcentaje de cobertura respecto del año anterior en la prestación de los servicios de velatorios,	Anual	107.89%	75.72%	70.18%	N/D

¹ No hay dato en los documentos oficiales del Programa, ni en el Reporte Anual al PASH
Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad



EPADEQ

	centros vacacionales y tiendas.					
Componente	Porcentaje de servicios otorgados en Velatorios, respecto del año anterior.	Mensual	102.49%	96.55%	94.2%	N/D
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Velatorios.	Trimestral	90%	97.02%	107.8%	N/A
Componente	Porcentaje de usuarios atendidos en centros vacacionales, respecto del año anterior	Cuatrimestral	103%	100.7%	97.76%	N/D
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Centros Vacacionales.	Cuatrimestral	86.41%	84.52%	97.81%	N/D
Componente	Porcentaje de clientes atendidos en tiendas respecto del año anterior	Mensual	100.81%	85.78%	85.09%	N/D
Componente	Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Tiendas.	Trimestral	73%	41.79%	57.24%	N/D
Actividad	Seguimiento a las actividades de supervisión que se realizan a los Velatorios	Semestral	100%	88.23%	88.23%	N/D
Actividad	Porcentaje del cumplimiento en el mantenimiento de Centros Vacacionales.	Cuatrimestral	89.51%	92.6%	103.45%	N/A
Actividad	Porcentaje de reposición de inventarios de artículos de mayor demanda en Tiendas.	Trimestral	87.5%	72.81%	83.21%	N/D

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

Anexo 16 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

Nombre del Programa:	E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Modalidad:	E - Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad Responsable:	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de prestaciones económicas y sociales-Coordinación normativa homóloga
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2014

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS INSTRUMENTOS

ASPECTO	CENTROS VACACIONALES	TIENDAS	VELATORIOS
Descripción del diseño de muestra	NO	NO	NO
Reporte estadístico con información sobre la representatividad de resultados	NO	NO	NO
Datos geográficos de las personas encuestadas	NO	NO	NO
Perfil socioeconómico de personas encuestadas	NO	NO	NO
Desagregación de tópicos para conocer satisfacción	SI	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE
Adecuada redacción de preguntas (no inducen a respuestas)	SI	SI	SI
Preguntas adecuadas al perfil de usuarios	SI	SI	SI
Periodicidad de medición	N.D.	N.D.	N.D.
Procesamiento estadístico de resultados	SI	PARCIAL	SI
Elaboración de indicadores de grado de satisfacción de usuarios por componente	NO	NO	NO

TÓPICOS INCLUIDOS EN LOS CUESTIONARIOS

CENTROS VACACIONALES
Tiempo de espera para registro
Tiempo de espera para salida
Trato del personal
Oportunidad en la atención
Resolución de dudas
Comodidad
Iluminación
Condiciones del Mobiliario
Limpieza
Mantenimiento
Costos y servicios de los Restaurantes y locales comerciales le parecieron
Actividades de recreación (Juegos, Zumba, Museo, etc)
Recepción
Juegos Infantiles
Jardines
Áreas comunes (andadores, pasillos)

VELATORIOS
La recepción, tiempo de espera e información que recibió para la contratación, condiciones de pago y los trámites oficiales
La atención que recibió por parte del personal del velatorio en el desarrollo del servicio
El precio del servicio
El estado de las instalaciones y equipo

TIENDAS
Grado de satisfacción general del servicio
Precios de la Tienda
Rapidez en cajas
Limpieza en las instalaciones
Señalización en los pasillos

Estudios y estrategias para el desarrollo y la equidad

Montserrat 95-16, Colonia Los Reyes Coyoacán, C.P. 04330, México D. F., 4171.2225 / 5617.3932, www.epadeq.com.mx



EPADEQ

Anexo 17 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

Nombre del Programa: Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E010

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR-Instituto Mexicano del Seguro Social/Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales - Coordinación Normativa

Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados

Año de la Evaluación: 2014

Tema de Evaluación	Fortaleza y Oportunidad /Debilidad o amenaza	Referencia a pregunta	Recomendación
FORTALEZA Y OPORTUNIDAD			
Diseño	El Programa cuenta con una base legal y normativa que sustenta cada uno de los 3 servicios que lo componen	3, 7, 15 y 25	Retomar los contenidos correspondientes de la Ley del IMSS respecto de los Centros Vacacionales y lo Velatorios, así como lo concerniente al Contrato colectivo de trabajo y las Tiendas, en un solo documento normativo integral y consolidado que oriente y rijan el actuar del Programa.
Diseño	El Programa se encuentra actualmente en un proceso de reestructuración y diseño, por lo que se presenta la oportunidad de fortalecer sus bases normativas conceptuales, programáticas e instrumentales, en concordancia con lo que prescriben los instrumentos de planeación de mayor rango (PIIMSS, PROSESA, PND)	1, 2, 5, 10, 11, 12, 13	Elaborar un diagnóstico del problema que atiende con base en el cual se rediseñe la Matriz de Marco Lógico, objetivos, indicadores y metas.
Diseño	El Programa encuentra coincidencia con otros Programas Presupuestarios Federales	14	A fin de que esa coincidencia que el Programa tiene con Programas similares que se operan en el ISSSTE, se transforme en complementariedad, se recomienda establecer en su documento normativo la potencial complementariedad programática y promover convenios de colaboración a fin de hacerla efectiva.
Planeación y orientación a resultados	El programa tiene experiencia en la práctica de actividades periódicas de planeación que datan de tiempo atrás, orientados a rendir cuentas a los diversos órganos de gobierno que los rigen, lo cual constituye una fortaleza importante.	15, 16	Vincular esos procesos sistemáticos de planeación a esquemas de planeación estratégica de mediano y largo plazo y a la integración de Planes Anuales de Trabajo, a fin de que fortalezcan las bases de desarrollo del Programa y la toma de decisiones asertivas de quienes lo dirigen.
Planeación y orientación a resultados	El programa tiene la fortaleza de contar con procesos sistemáticos de acopio de información sobre su proceso de gestión		Integrar en un solo sistema de información y bajo criterios comunes la información que acopia de los tres componentes, buscando que el uso de la misma se dirija a monitorear su desempeño a fin de contribuir a la toma de decisiones estratégicas para la obtención de resultados relevantes.
Cobertura y focalización	Los servicios que se otorgan a partir de los componentes del programa son muy conocidos en el núcleo principal de beneficiarios que son las y los derechohabientes y trabajadores, lo cual constituye una fortaleza para impulsar procesos de consolidación de los servicios (están posicionados en su nicho de mercado)	25, 26	En el proceso de definición de la población potencial, objetivo y atendida del Programa, se debe aprovechar el reconocimiento que tiene entre las y los principales beneficiarios, que son las y los derechohabientes y trabajadoras para emprender campañas de difusión focalizadas y lograr una adecuada cobertura.



EPADEQ

Tema de Evaluación	Fortaleza y Oportunidad /Debilidad o amenaza	Referencia a pregunta	Recomendación
FORTALEZA Y OPORTUNIDAD			
Operación	El Programa cuenta con procedimientos de ejecución de sus servicios que están estandarizados y consolidados al contar con una amplia experiencia en su ejecución.	35, 36	Definido el documento normativo del Programa, se deberán alinear con él los procedimientos de ejecución. Particularmente se recomienda sistematizar los principales procedimientos, esto es, que la información sobre la ejecución de los procedimientos se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático. Así como también se difundan públicamente, principalmente a través de de su plataforma en internet. A ese respecto, debe fortalecer los mecanismos documentados para dar seguimiento a dicha ejecución, sistematizándolos también en bases de datos.
Operación	El programa identifica y cuantifica algunos de los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios que ofrece	39	Fortalecer el esquema de gasto del programa mediante la identificación de los gastos en mantenimiento y diversos rubros que componen el gasto unitario.
Operación	El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que permiten que la ciudadanía tenga fácil acceso a parte sustantiva de su información relevante	43	Fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, haciendo accesible en su página electrónica (a menos de 3 clicks), los documentos normativos del programa, sus resultados y otros aspectos de importancia estratégica para conocer su desempeño.
Percepción de la Población atendida	El programa cuenta con una amplia experiencia en la consulta del grado de satisfacción de su población con los servicios recibidos	44	Aprovechar la experiencia y trayectoria existente para fortalecer la realización de las enuestas, para lo cual se recomienda que el equipo operador del programa participe en el rediseño de la metodología de evaluación del grado de satisfacción de la población usuaria.
Medición de resultados	El programa obtiene resultados positivos en el cumplimiento de sus objetivos a nivel de Fin y Propósito, de acuerdo con los indicadores contemplados en su MIR	46	Rediseñar los indicadores del Programa para que constituyan evidencias robustas que permitan analizar y valorar los resultados del programa respecto del cumplimiento de su Propósito y su contribución al Fin, pues en el caso de éste último no se trata de un indicador de impacto, y en el caso del Propósito no dan cuenta de aspectos sustantivos que permitan valorar más integralmente su logro, como la cobertura, la satisfacción de beneficiarios o los efectos generados.



EPADEQ

Tema de Evaluación	Fortaleza y Oportunidad /Debilidad o amenaza	Referencia a pregunta	Recomendación
DEBILIDAD / AMENAZA			
Diseño	El Programa carece de un diagnóstico en el cual se plasme una adecuada definición, caracterización y dimensionamiento del problema y de la de la población que lo vive (potencial)	1, 2, 5, 7, 12, 13, 14, 25, 26, 29, 31	Elaborar un diagnóstico del problema público que busca atender el Programa, donde se ubiquen con claridad sus causas y consecuencias, así como sus características fundamentales. Dicho diagnóstico debe generar una línea de base de indicadores que sirva como referente para evaluar los resultados, efectos e impactos del Programa al paso del tiempo. En dicho diagnóstico se debe identificar a la población en enfrenta el problema y que corresponde a su población potencial.
Diseño	El Programa carece de un documento rector en que esté plasmado su diseño integral.	1, 3, 7, 8, 25	Elaborar un documento rector del Programa, en el que se plasme su diseño integral con características como las siguientes: diagnóstico; marco conceptual; marco jurídico; análisis y selección de alternativas; población potencial, objetivo y atendida; o bien el área de enfoque que tiene la necesidad o problema que justifica su creación; el tipo de servicio o bien que proporciona o produce el programa y donde se dé integralidad a los 3 componentes del mismo; la cobertura; los principios de actuación; las estrategias de implementación; los esquemas de seguimiento y evaluación.
Diseño	El Programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados en la que no se verifican su lógica vertical y horizontal y carece de un documento narrativo de la misma	4, 10	Reelaborar la MIR y slaborar un documento narrativo donde se justifique y analicen la vinculación, coherencia y factibilidad del logro de sus diversos niveles de objetivos: Fin, Propósito, Componentes y Actividades.
Diseño	El Programa no recaba información socioeconómica sobre sus beneficiarios/as, así como sobre la población que no es beneficiaria	9, 22, 25	Recabar información sobre las características socioeconómicas de sus beneficiarios y sobre la las personas que no son beneficiarias, a fin de conocer mejor el perfil de su población objetivo, así como contar con referentes para medir los impactos del Programa.
Diseño	Los indicadores y las metas no atienden a criterios estratégicos y de máxima eficacia	12, 13	Rediseñar los indicadores a la luz de la nueva MIR y establecer criterios para la definición de las metas, a fin de orientarlas al impulso del desempeño del programa desde una mirada estratégica y proactiva, asumiendo la capacidad y los recursos disponibles pero procurando atender de manera significativa a la población que enfrenta el problema.
Planeación y orientación a resultados	El Programa no cuenta con un documento de Plan Estratégico,	15	Diseñar un Plan Estratégico que sea resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, que sigue un procedimiento establecido formlmente. Que se contemple el mediano y/o largo plazo. Que establezca los resultados que se quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del Programa. Que cuente con indicadores de gestión y de resultados y que sea revisado y actualizado periódicamente.
Planeación y orientación a resultados	El Programa no cuenta con Planes de Trabajo Anuales	16	Diseñar Planes Anuales de Trabajo, asegurando que su diseño sea resultado de ejercicios de planeación institucionalizados. Que sean conocidos por los responsables de los principales procesos del Programa y que tengan establecidas metas.



EPADEQ

Tema de Evaluación	Fortaleza y Oportunidad /Debilidad o amenaza	Referencia a pregunta	Recomendación
DEBILIDAD / AMENAZA			
Cobertura y focalización	El Programa carece de una estrategia de cobertura	24, 25, 26	Definir, cuantificar y caracterizar a sus poblaciones potencial y objetivo, y con base en ello definir una estrategia de cobertura de corto, mediano y largo plazo.
Operación	El Programa no cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes	28, 29, 30	Contar con información sistematizada que permita conocer la demanda total de los servicios de centros vacacionales y velatorios y las características de los solicitantes. De manera particular debe darse certeza de que dicha información sistematizada es válida, en el sentido de que se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los servicios. Así como garantizar que los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a dichas solicitudes estén documentados y disponibles para la población o área de enfoque objetivo, y estén apegados al documento normativo del programa.
Operación	Los procedimientos para la selección de la población objetivo no están definidos.	31, 32	Una vez que se defina la Población Objetivo se deben definir los procedimientos para su adecuada selección conforme a criterios de elegibilidad claramente especificados, estandarizados, sistematizados que estén difundidos públicamente. Así mismo, establecer mecanismos documentados que permitan verificar a aplicación de dichos procedimientos.
Operación	El programa no cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas informáticos que apoyen su buena administración y ejecución.	41	Diseñar un sistema informático en que se integren todos los componentes del Programa que cuente con fuentes de información confiables y permita verificar o validar la información capturada. Que tenga establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables. Que proporcione información al personal involucrado en el proceso correspondiente y esté integrado, es decir, no exista discrepancia entre la información de las diversas aplicaciones o sistemas.
Percepción de la Población atendida	El Programa carece de una metodología sólida para valorar la satisfacción de la población atendida y usar estratégicamente la información generada	44	Diseñar una metodología consistente para la evaluación del grado de satisfacción de la población usuaria, que aplique para los tres componentes, que garantice la confiabilidad y representatividad de los resultados y permita dar uso estratégico a la información recogida. También se recomienda ajustar los cuestionarios de las encuestas (en los 3 componentes) a fin de incluir información relativa al perfil socioeconómico de las personas.
Medición de resultados	El Programa carece de evaluaciones externas o investigaciones que permitan valorar los resultados alcanzados	47, 48, 49, 50, 51 y 52	Promover la realización de evaluaciones externas y estudios especializados al Programa, a fin de contar con evidencias que permitan valorar el logro de sus objetivos a nivel de Fin y Propósito, particularmente sobre los efectos e impactos que genera en sus beneficiarios y beneficiarias.



EPADEQ

Anexo 18 "Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior"

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

No aplica, el programa no ha sido sujeto a evaluaciones externas anteriores.



EPADEQ

Anexo 19 "Valoración Final del programa"

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	1.5	Carece de un documento rector integral, no se valida la lógica vertical y horizontal de laMIR, la PO no está bien definida
Planeación y Orientación a Resultados	0.66	El Programa no cuenta con un documento de Planeación Estratégica; tampoco cuenta con Planes de Trabajo Anuales 2014
Cobertura y Focalización	0	El Programa carece de una estrategia de cobertura
Operación	0.97	Cuenta con procedimientos de ejecución pero carece de procedimientos para seleccionar PO y de sistemas informáticos
Percepción de la Población Atendida	3	Cuenta con una amplia experiencia en la consulta del grado de satisfacción de su población con los servicios recibidos
Medición de Resultados	0.28	El Programa carece de evaluaciones externas o investigaciones que permitan valorar los resultados alcanzados
Valoración Final	Nivel Promedio del total de temas	1.07



EPADEQ

Anexo 20 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación ”

Nombre del Programa: Programa Presupuestario E010 Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas.

Modalidad: E- Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Instituto Mexicano del Seguro Social

Unidad Responsable: GYR- Instituto Mexicano del Seguro Social

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	
Nombre de la evaluación	Evaluación de consistencia y resultados del Programa presupuestario E010 “Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas”
Nombre del programa evaluado	E-010 - Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas
Ramo	50 - Instituto Mexicano del Seguro Social
Unidad responsable de la operación del programa	GYR - Instituto Mexicano del Seguro Social
Responsable del programa	Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales - Coordinación Normativa Homóloga
Año del Programa Anual de Evaluación (PAE) a la que corresponde, o en su caso, si es complementaria	2015
Coordinación de la evaluación (SHCP, SFP, CONEVAL)	SHCP
Año de término de la evaluación	2015
Tipo de evaluación	Evaluación de consistencia y resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad EPADEQ S.C.
Nombre del coordinador(a) de la evaluación	Mtra. Martha Fabiola Zermeño Núñez
Nombre de los(as) principales colaboradores(as)	Moisés Domínguez Pérez Mario Yadín Zermeño Núñez
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	División de Política y Evaluación Presupuestaria de la Coordinación de Presupuesto e Información Programática



EPADEQ

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	
Nombre del (de la) titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Mtro. Jorge David Esquinca Anchondo
Forma de la contratación de la instancia evaluadora	Contrato de prestación del servicio de "Asesoría denominada Evaluación Externa de consistencia y resultados del Programa presupuestario E010 "Otorgamiento de las prestaciones de velatorios, centros vacacionales y tiendas". Contrato Número P5M0817.
Costo total de la evaluación	\$513,068.00
Fuente de financiamiento	Recursos propios