

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO^{1/}**

Misión: Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumplimiento siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

Meta Nacional: 2. México Incluyente.

Objetivos de la Meta Nacional:

2.3 Asegurar el acceso a los Servicios de Salud.

Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:

2.3.2. Hacer de las acciones de protección, promoción y prevención un eje prioritario para el mejoramiento de la salud

^{1/} Información adicional sobre los indicadores para resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

Ramo	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Pagado	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado	Pag/Aprob	Pag/Mod
E 013	Atencion de Urgencias	1,452.95	1,427.00	1,427.79	1,427.02	98.22	100.00

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal

Programa Sectorial de Salud

2 Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad

INDICADOR DEL DESEMPEÑO:	Porcentaje de quejas en la atención de Urgencias en el ISSSTE con respecto al total de consultas otorgadas en el Servicio de Urgencias
---------------------------------	--

Nivel: Propósito

Tipo de Indicador: Estratégico

Dimensión a medir: Calidad

Fórmula: $\frac{\text{Número de quejas por la atención otorgada en Urgencias}}{\text{Total de Consultas de Urgencias otorgadas}} \times 100$

Unidad de medida: Porcentaje

Sentido del indicador: Descendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
0.01	0.01	0.01	100.00	100.00

Unidad Responsable: GYN Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

NOTA: Debido a que el sentido del indicador es Descendente, el resultado involucra la reducción en el cálculo del porcentaje de cumplimiento, por ello se aplicó la fórmula siguiente: $((\text{Meta Original} - \text{Meta Alcanzada}) \times 100 / \text{Meta Original}) + 100$.

Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- En 2014 el ISSSTE estableció el indicador estratégico Porcentaje de Quejas en la Atención de Urgencias, para medir la calidad de la atención que se otorga en el servicio de urgencias, el cual alcanzó un valor de 0.01% que significó un cumplimiento de 100%. Este resultado se explica por lo siguiente:
 - ◆ Si bien se registraron cinco quejas más a las programadas procedentes de los servicios de urgencias, también disminuyeron las consultas otorgadas en esos servicios, variable que depende de la demanda de atención que exista. El comportamiento de ambas variables permitió alcanzar la meta planeada.
 - ◆ Las principales causas de queja son:
 - Espera prolongada para la atención en los servicios de urgencias.
 - Falta de disponibilidad de camas en hospitalización para el ingreso a piso, de los pacientes en observación de urgencias.
 - Falta de información al familiar del paciente en observación de urgencias.

No obstante, es importante señalar que el Instituto continuó realizando las siguientes acciones para mejorar la atención en el área de urgencias:

- ◆ Apoyó la capacitación del personal médico y paramédico de los servicios de urgencias con los siguientes cursos:
 - Soporte Vital Cardiovascular Avanzado (ACLS) y Soporte Vital Básico (BLS).
 - Soporte Vital Avanzado Pediátrico (PALS).
 - Curso Taller de Obstetricia Crítica.
 - Manejo de Emergencias Obstétricas y Trauma (MOET).
- ◆ A través de las visitas realizadas por el Subcomité de Quejas Médicas a las unidades médicas con mayor número de quejas, se promovió el apego a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico así como NOM-206-SSA1-2002 Regulación de los Servicios de Salud; que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica

Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito**, contribuyeron a disponer de un mayor número de médicos capacitados en calidad, diagnóstico oportuno y atención inmediata de una urgencia real, lo cual permite otorgar una mejor atención médica y disminuir el número de quejas.

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO^{1/}**

Misión: Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumplimiento siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

Meta Nacional: 3. México con Educación de Calidad.

Objetivos de la Meta Nacional:

3.5 Hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación pilares para el progreso económico y social sostenible.

Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:

3.5.2 Contribuir a la formación y fortalecimiento del capital humano de alto nivel.

^{1/} Información adicional sobre los indicadores para resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Ramo	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Pagado	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado	Pag/Aprob	Pag/Mod
E 015	Investigacion cientifica y tecnologica	86.09	71.15	72.21	71.15	82.64	100.00

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal

Programa Sectorial de Salud

5 Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud

INDICADOR DEL DESEMPEÑO:	Porcentaje de unidades médicas con líneas de investigación prioritarias.
---------------------------------	--

Nivel: Fin

Tipo de Indicador: Estratégico

Dimensión a medir: Eficacia

Fórmula: (Número de unidades médicas con líneas de investigación con enfoque de priorización/ Total de unidades médicas que realizan investigación) x 100

Unidad de medida: Porcentaje

Sentido del indicador: Ascendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
	90.0	66.0		73.3

Unidad Responsable:	GYN Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
----------------------------	--

Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- En 2014 el ISSSTE estableció el indicador estratégico **Porcentaje de unidades médicas con líneas de investigación prioritarias**, para medir la eficacia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, difusión del conocimiento y su posible aplicación en la atención al derechohabiente, el cual alcanzó un valor de 66.0%, que en comparación de la meta de 90%, dio como resultado un porcentaje de avance de 73.3%. Este comportamiento se explica por lo siguiente:
 - ◆ No todas las unidades médicas realizan actividades de investigación y en algunas donde sí se lleva a efecto, no se apegan a las líneas prioritarias de investigación, debido al desconocimiento de las mismas o bien porque los proyectos que sí se apegan, requieren más tiempo para su ejecución
 - ◆ De las 50 unidades médicas donde se realiza investigación, sólo 33 se apegan a las líneas de investigación prioritarias.

Es de señalar que dado que el Instituto no cuenta con una figura institucional de Investigador, cada año a través del Encuentro Nacional de Investigación, otorga un reconocimiento económico al esfuerzo extra que realiza el personal institucional

- ◆ Este Encuentro Nacional tiene como objetivo ser un foro de análisis de discusión de resultados, a través del cual se permee el conocimiento a más unidades médica. Lo anterior, favorece la colaboración entre personal de la salud que realiza actividades de investigación en unidades donde antes no se llevaba a efecto esta actividad. Además, en él se difunde la normatividad y las líneas de investigación prioritarias para la institución.

Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de fin**, contribuyeron al diagnóstico de algunas patologías infecto contagiosas, y el uso de medicamentos específicos.
 - ◆ Con ello, se contribuye con la vigilancia epidemiológica del Virus de la Influenza a nivel institucional; a la determinación de Micobacteriosis de importancia clínica; al diagnóstico de enfermedades neurodegenerativas de manera temprana; así como también a la promoción del desarrollo de métodos diagnósticos para la derechohabencia.
 - ◆ Además, se fomentó la difusión de los conocimientos y resultados obtenidos a través de la publicación de artículos en revistas de mayor impacto y a la presentación de los resultados en Congresos tanto nacionales como internacionales.

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Ramo	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Pagado	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado	Pag/Aprob	Pag/Mod
E 015	Investigacion cientifica y tecnologica	86.09	71.15	72.21	71.15	82.64	100.00

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal

Programa Sectorial de Salud

5 Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud

INDICADOR DEL DESEMPEÑO:	Porcentaje de protocolos de investigación en temas prioritarios de salud del Instituto.
---------------------------------	---

Nivel: Propósito

Tipo de Indicador: Estratégico

Dimensión a medir: Eficiencia

Fórmula: (Número de protocolos registrados en líneas de investigación prioritarias/Total de protocolos registrados) x 100

Unidad de medida: Porcentaje

Sentido del indicador: Ascendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
53.0	53.0	41.0	77.4	77.4

Unidad Responsable:	GYN Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
----------------------------	--

Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

➤ El indicador estratégico del **Porcentaje de protocolos de investigación** en temas prioritarios de salud del Instituto, se estableció en 2014 para medir la eficacia en que los protocolos atienden dichos criterios. Al cierre del año, este indicador registró un valor de 41%, que significó un avance de 77.4% de la meta prevista de 53%. Este resultado explica por lo siguiente:

- ◆ No todos los proyectos de investigación que se realizan, corresponden a líneas de investigación prioritarias.

Es de señalar que dado que el Instituto no cuenta con una figura institucional de Investigador, cada año a través del Encuentro Nacional de Investigación, otorga un reconocimiento económico al esfuerzo extra que realiza el personal institucional

- ◆ Este Encuentro Nacional tiene como objetivo ser un foro de análisis de discusión de resultados, a través del cual se permea el conocimiento a más unidades médica. Lo anterior, favorece la colaboración entre personal de la salud que realiza actividades de investigación en unidades donde antes no se llevaba a efecto esta actividad. Además, en él se difunde la normatividad y las líneas de investigación prioritarias para la institución.

Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

➤ Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de fin**, contribuyeron al diagnóstico de algunas patologías infecto contagiosas, y el uso de medicamentos específicos.

- ◆ Con ello, se contribuye con la vigilancia epidemiológica del Virus de la Influenza a nivel institucional; a la determinación de Micobacteriosis de importancia clínica; al diagnóstico de enfermedades neurodegenerativas de manera temprana; así como también a la promoción del desarrollo de métodos diagnósticos para la derechohabencia.
- ◆ Además, se fomentó la difusión de los conocimientos y resultados obtenidos a través de la publicación de artículos en revistas de mayor impacto y a la presentación de los resultados en Congresos tanto nacionales como internacionales.

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO^{1/}**

Misión: Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumplimiento siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

Meta Nacional: 2. México Incluyente.

Objetivos de la Meta Nacional:

2.3 Asegurar el acceso a los Servicios de Salud.

Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional:

2.3.4 Garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud de calidad.

^{1/} Información adicional sobre los indicadores para resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

Ramo	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado						
Programa Presupuestario		Presupuesto (Millones de pesos)				Porcentaje de Pagado	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado	Pag/Aprob	Pag/Mod
E 016	Capacitacion y Formacion de los Recursos Humanos en Salud	234.44235	321.41947	321.41947	321.41947	137.1	100.0

Alineación a los Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	
Programa Sectorial / Transversal	Objetivo Sectorial / Transversal

Programa Sectorial de Salud

5 Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud

INDICADOR DEL DESEMPEÑO:	Porcentaje de personal formado y capacitado en relación al total de derechohabientes.
---------------------------------	---

Nivel:	Fin
Tipo de Indicador:	Estratégico
Dimensión a medir:	Eficacia
Fórmula:	(Número de profesionales formados y capacitados en el Instituto/Población derechohabiente amparada del ISSSTE) * 100
Unidad de medida:	Porcentaje
Sentido del indicador:	Ascendente

VALOR DE LA META ANUAL			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
	0.8	0.9		114.6

Unidad Responsable:	GYN Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
----------------------------	--

Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador

- El ISSSTE en el año 2014, estableció el indicador estratégico **Porcentaje del personal formado y capacitado en relación al total de derechohabientes**, el cual alcanzó un valor de 0.9%, lo que significó un avance superior de 114.6% en relación con la meta modificada de 0.8%. Este resultado se explica por lo siguiente:
 - ◆ En 2014 se estimó Capacitar y formar a una población de 102,609 individuos pertenecientes a la Capacitación y Formación de los Recursos Humanos en Salud, sin embargo, fue posible capacitar a 117,604 profesionales, debido al incremento de las actividades de capacitación, así como de unidades médicas en las que antes no realizaban estas actividades.

Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador

- Los **beneficios económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de fin**, contribuyeron a mejorar el aprovechamiento de los recursos y espacios asignados para la Formación de los Recursos Humanos en Salud
 - ◆ Con ello se mejoró la calidad en la formación de los recursos humanos y se fomentó el acceso a los servicios de salud con calidad dirigidos a la derechohabiencia.