

Otra modalidad de crédito son los Prendarios, mismos que son útiles para la adquisición de bienes de consumo duradero. A lo largo de la presente administración se han ampliado las opciones por medio de convenios con distintas empresas comerciales para que los derechohabientes cuenten con mayores posibilidades de comprar algún bien urgente o una necesidad que deben cubrir en sus hogares.

Dentro del periodo que se informa se otorgaron 227 créditos prendarios, que ascendieron a un total de dos millones 934 mil 328 pesos. De esta suma el 46.96% se concentró en personal del Gobierno del Estado, con 111 de los préstamos prendarios.

Organismo	Número	Monto
Confianza	30	\$388,677.08
Gobierno	111	\$1,378,002.24
ISSSTESON	12	\$167,914.99
Magisterio	2	\$11,935.00
CODESON	2	\$9,464.90
CECYTES	7	\$103,747.32
CESUES	1	\$4,799.00
SUEISSSTESON	3	\$52,970.46
Instituto de Crédito Educativo	2	\$13,920.00
Instituto Sonorense de Cultura	3	\$51,408.96
Universidad de Sonora (base)	1	\$15,399.00
Ayuntamiento de Hillo	1	\$6,455.00
Cecces	1	\$20,582.00
DIF Sonora	11	\$149,654.00
Hospital Infantil	1	\$5,302.00
Instituto de Acuacultura del Estado de Sonora	1	\$10,776.40
SUTSPES	15	\$188,922.64
Sector Salud	17	\$282,398.43
Instituto Sonorense de la Cultura	3	\$41,693.99
Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICATSON)	1	\$9,798.99
Instituto Sonorense de la Mujer	2	\$20,506.00
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>\$2,934,328.40</b>

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Cuenta Pública 2013 y 2014.

Por último, los Créditos Prendarios Automotrices sumaron un total de 36 en el periodo que se informa. Ascendiendo a ocho millones cinco 890 pesos el monto de lo prestado.

Organismo	Cantidad	Monto
<b>Confianza</b>	<b>3</b>	<b>\$640,600.00</b>
<b>Gobierno</b>	<b>3</b>	<b>\$598,700.00</b>
<b>ISSSTESON</b>	<b>12</b>	<b>\$2,702,190.00</b>
<b>Magisterio</b>	<b>18</b>	<b>\$4,064,400.00</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>\$8,005,890.00</b>

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Cuenta Pública 2013 y 2014.

De acuerdo al Artículo 89 de la Ley 38, la Indemnización Global se define como aquel apoyo económico que se brinda al trabajador que no cumple con el derecho a jubilación o pensión por invalidez o vejez y que se separa indefinidamente del servicio.

El monto del apoyo será equivalente a las cuotas que hubiese contribuido al Fondo de Pensiones.

En este periodo del 2013 al 2014, se entregaron 903 apoyos de indemnización global, sumando un total de 33 millones 892 mil 781 pesos. Es importante considerar que esta prestación normalmente se estabiliza el segundo y quinto año de una administración estatal, contando con alzas el primer año, el tercero que coincide con los cambios en las administraciones municipales y por supuesto, en el sexto año de una administración pública estatal.

Por lo que, es previsible que el año entrante este apoyo económico muestre un comportamiento a la alza y presione las finanzas institucionales.

### 5.3 FOVISSSTESON



Es en el Artículo 40 de la Ley 38 donde se instituye el Fondo de la Vivienda de los Trabajadores, estableciendo las modalidades de los préstamos hipotecarios que se deben brindar.

Monto y número de préstamos con garantía Hipotecaria, 2013		
Mes	Total de Créditos	
	Número	Monto
Enero	0	\$ -
Febrero	1	\$ 440,000.00
Marzo	21	\$ 8,234,000.00
Abril	39	\$ 14,439,000.00
Mayo	33	\$ 12,499,165.05
Junio	35	\$ 13,268,387.59
Julio	30	\$ 10,578,666.42
Agosto	34	\$ 11,855,581.05
Septiembre	30	\$ 11,390,935.88
Octubre	35	\$ 12,491,000.00
Noviembre	18	\$ 7,190,985.32
Diciembre	37	\$ 15,009,613.69

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Cuenta Pública 2013 v 2014.

En el 2013, se autorizó un presupuesto de 176 millones 600 mil pesos. Del periodo octubre a diciembre de ese año se otorgaron 120 créditos para adquisición de vivienda, pagos de pasivo, ampliación, mejoramiento o construcción de la vivienda con garantía hipotecaria.

<b>Monto y número de préstamos con garantía Hipotecaria. 2013</b>		
<b>Mes</b>	<b>Total de Créditos</b>	
	<b>Número</b>	<b>Monto</b>
<b>Enero</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Febrero</b>	<b>7</b>	<b>\$ 630,000.00</b>
<b>Marzo</b>	<b>103</b>	<b>\$ 11,965,000.00</b>
<b>Abril</b>	<b>73</b>	<b>\$ 7,250,000.00</b>
<b>Mayo</b>	<b>15</b>	<b>\$ 1,430,000.00</b>
<b>Junio</b>	<b>78</b>	<b>\$ 8,311,657.37</b>
<b>Julio</b>	<b>80</b>	<b>\$ 8,372,000.00</b>
<b>Agosto</b>	<b>88</b>	<b>\$ 9,345,174.65</b>
<b>Septiembre</b>	<b>19</b>	<b>\$ 1,900,000.00</b>
<b>Octubre</b>	<b>28</b>	<b>\$ 2,976,000.00</b>
<b>Noviembre</b>	<b>32</b>	<b>\$ 3,717,800.00</b>
<b>Diciembre</b>	<b>11</b>	<b>\$ 1,424,000.00</b>

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Cuenta Pública 2013 y 2014.

En total sumaron una cifra de \$46 millones. Así mismo, se brindaron 90 créditos de ampliación y reparación de vivienda sin garantía hipotecaria por 10 millones de pesos. Y por último, dos créditos de apoyo a enganche para compra de vivienda por 120 mil pesos.

<b>Monto y número de préstamos apoyos de enganche para compra de vivienda. 2013</b>		
<b>Mes</b>	<b>Total de Créditos</b>	
	<b>Número</b>	<b>Monto</b>
<b>Enero</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Febrero</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Marzo</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Abril</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Mayo</b>	<b>2</b>	<b>\$ 134,500.00</b>
<b>Junio</b>	<b>1</b>	<b>\$ 60,000.00</b>
<b>Julio</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Agosto</b>	<b>2</b>	<b>\$ 120,000.00</b>
<b>Septiembre</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>
<b>Octubre</b>	<b>1</b>	<b>\$ 60,000.00</b>
<b>Noviembre</b>	<b>1</b>	<b>\$ 60,000.00</b>
<b>Diciembre</b>	<b>0</b>	<b>\$ -</b>

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Cuenta Pública 2013 y 2014.

Para el año 2014, el presupuesto autorizado para los préstamos hipotecarios alcanzó los 179 millones 980 mil pesos. Hasta el mes de septiembre se habían entregado 722 créditos hipotecarios en sus distintas modalidades. Lo que significó una erogación superior a los 147 millones de pesos.

MES DEL AÑO 2014	NUMERO DE PRÉSTAMOS DE VIVIENDA OTORGADOS MENSUALMENTE		MONTO TOTAL DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS PROGRAMADOS PARA SER ENTREGADOS MENSUALMENTE	NUMERO DE TRÁMITES RECIBIDOS MENSUALMENTE
	CON GARANTÍA	SIN GARANTÍA		
ENERO	0	0	\$ -	0
FEBRERO	5	15	\$ 3,340,000.00	20
MARZO	43	115	\$ 31,065,384.23	158
ABRIL	28	85	\$ 19,884,104.03	113
MAYO	29	42	\$ 15,970,000.00	71
JUNIO	37	69	\$ 17,613,935.34	96
JULIO	47	71	\$ 22,477,193.86	118
AGOSTO	60	41	\$ 26,731,934.98	101
SEPTIEMBRE	21	24	\$ 10,829,353.11	45
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 147,911,905.55</b>	<b>722</b>

1 Fuente: Informe por la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda.

Del total de préstamos hipotecarios otorgados 260 fueron con garantía y el restante sin garantía.

Con el objetivo de transparentar un proceso al que tienen derecho los trabajadores de confianza del Gobierno del Estado que aportan al fondo de vivienda, en esta administración se implementó el Sorteo de Créditos para Vivienda, al cual se accede mediante inscripción previa y asegurando la igualdad de oportunidades para los trabajadores.

El pasado mes junio del 2014, se realizó el Cuarto Sorteo de Créditos para Vivienda FOVISSSTESON, en el que participaron dos observadores ciudadanos y el C.P. René Francisco Luna Sùgich, Notario Público 102, quien supervisó y dió legalidad al proceso.

Con una inversión de 22 millones 800 mil pesos, se entregaron 100 créditos con tasa de interés anual de 3%: 17 para compra de vivienda por \$400,000.00 cada uno, 17 para pago de pasivos por \$400,000.00 cada uno, 59 para ampliación, mejoramiento o reparación de vivienda por \$150,000.00 cada uno y, 7 para pago de enganche de una casa por \$50,000.00 cada uno.

Para el cuarto sorteo de créditos hipotecarios 2014 se registraron 512 solicitudes a participar distribuidos en 16 organismos del Gobierno del Estado con participantes de 13 Municipios del Estado de Sonora.

Por otro lado, en la presente administración se implementó la cobranza de cartera de morosos de FOVISSSTESON a partir del mes de agosto del 2010, contratando a un despacho externo de cobranza.

Hasta el año 2010 en el Instituto no se había operado un método de cobranza con éxito para los créditos morosos, al ver que la cartera vencida era por más de 10 millones de pesos se implementó un mecanismo por medio de un despacho externo que llevara la cobranza y en su caso, las demandas de quien no quisiera convenir pagos atrasados.

La recuperación de la cartera es un beneficio para los más de 30 mil derechohabientes que aportan al Fondo de la Vivienda.

Concepto	Al año 2009	Agosto 2010 a Septiembre 2014
Recuperación de cartera de créditos morosos	\$0	3.4 millones de pesos*

\* Fuente: Elaborado por la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda.

Cada mes el ISSSTESON recibe un informe del despacho externo, sobre el avance de la recuperación que está realizando. Así mismo, se han liberado hipotecas por medio del cobro extrajudicial de créditos.

Número de Liberaciones de Hipotecas por medio del Despacho Externo de Cobranza	
Año de liberación de hipoteca	No. de Liberaciones
2010	3
2011	8
2012	7
2013	10
2014	8
<b>Total de Liberaciones</b>	<b>36</b>

Fuente: Elaborado por la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda.

Este año existen 23 convenios con acreditados morosos por medio del despacho externo, los cuales hacen pagos mensuales para liberar su deuda hipotecaria con FOVISSSTESON.

Por otra parte, con el objetivo de brindar más y mejores créditos para los oficiales de la Policía Estatal, se implementó el programa "Aquí atendemos Héroes" desde el año 2010, por lo que el Gobierno del Estado en conjunto con el ISSSTESON ha decidido facilitar la posibilidad de obtener créditos hipotecarios para aquellos que en cumplimiento de su deber, diariamente arriesgan su vida.

El programa incluye un instrumento facilitador para que nuestros policías estatales cuenten con una vivienda digna mediante un esquema operativo entre las instancias competentes. El Instituto ha etiquetado un presupuesto en conjunto con el área de Recursos Humanos de las dependencias estatales, para el otorgamiento de dichos créditos.

<b>Año</b>	<b>Presupuesto Ejercido</b>	<b>No. de créditos</b>
<b>2013</b>	<b>\$2,869,828.63</b>	<b>10</b>
<b>2014</b>	<b>\$1,675,565.76</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,545,394.39</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaborado por la Comisión Ejecutiva del Fondo de la Vivienda.

Desde su implementación en el año 2010, se han entregado más de 15 millones 800 mil pesos en créditos hipotecarios para personal operativo de la policía estatal. Solamente en el 2014 se han entregado más de cuatro millones 500 mil pesos en beneficio de esta población derechohabiente, que realiza la difícil tarea de mantener la seguridad en favor de la calidad de vida de los sonorenses.

Derivado de una revisión exhaustiva y a petición de algunos acreditados, el Instituto se dió a la tarea de terminar con el rezago de trámites inconclusos, lo que generaba incertidumbre en la seguridad del patrimonio por no contar con las escrituras de su propiedad.

En algunos casos el rezago alcanzaba más de 15 años, así como lotes propiedad de ISSSTESON que se encontraban invadidos y los cuales se han ido regularizando.

Hasta este momento se han finiquitado 17 casos, de los cuales ya cuentan con su escritura registrada y deuda saldada ante FOVISSSTESON.

#### 5.4 CASAS CLUB



En el Instituto se procura desarrollar acciones encaminadas a regresarle a los adultos mayores un poco de lo que entregado a nuestro Estado por medio de su actividades cotidianas como servidores públicos.

A través de las Casas Club en Hermosillo, Cajeme, San Luis Río Colorado y Nogales, ISSSTESON busca propiciar que los ex servidores públicos y sus parejas, vivan con plenitud esta etapa de la vida.

El objetivo es otorgar a los jubilados y pensionados la oportunidad de dar uso a su tiempo libre en actividades recreativas, culturales y deportivas, que fomenten en ellos la creatividad, salud, el conocimiento y productividad que puedan mejorar su entorno social y familiar así como de promover entre ellos charlas, exposiciones y eventos que rescaten nuestra historia adquiridas por su experiencia para las nuevas generaciones.

En la actual administración se abrieron las Casas Club de San Luis Río Colorado y Nogales donde cada vez más adultos mayores se integran a las dinámicas que promueven el envejecimiento activo como son los talleres de oficios, clases de arte, instrucción de activación física adecuada para el grupo de edad.

En la Casa Club Hermosillo, que en octubre de 2013 llegó a su año 23 de operaciones, se ofertaron en el periodo a

---

En la Casa Club Hermosillo, que en octubre de 2013 llegó a su año 23 de operaciones, se ofertaron en el periodo a informar 20 talleres gratuitos para los jubilados y pensionados, destacando en resultados los talleres de Coro quienes fueron elegidos como representantes de Sonora en la XXIV edición de los Juegos Nacionales, Deportivos y Culturales del Instituto Nacional para las Personas Adultas Mayores.

---





---

Debido a su dedicación y disciplina, el Coro de Adultos Mayores de ISSSTESON, integrado por 48 adultos mayores, se coronó como ganador del primer lugar como Grupo Coral, así como primer lugar en la categoría de Canto Individual en una competencia con los representantes de 22 estados de la República.

---

informar 20 talleres gratuitos para los jubilados y pensionados, destacando en resultados los talleres de Coro quienes fueron elegidos como representantes de Sonora en la XXIV edición de los Juegos Nacionales, Deportivos y Culturales del Instituto Nacional para las Personas Adultas Mayores.

Debido a su dedicación y disciplina, el Coro de Adultos Mayores de ISSSTESON, integrado por 48 adultos mayores, se coronó como ganador del primer lugar como Grupo Coral, así como primer lugar en la categoría de Canto Individual en una competencia con los representantes de 22 estados de la República Mexicana.

En Hermosillo se habilitó un consultorio donde se brinda atención médica de primero y segundo nivel a los pensionados y jubilados, entre otras actividades culturales y recreativas que se organizan en beneficio de la comunidad.

En el caso de la Casa Club de Ciudad Obregón, se ofrecen 11 talleres de artes y oficios, así como una Sala de Lectura, activación física, atención de enfermería, Cine Club y un programa de turismo didáctico.

## 5.5 RECREACION Y CULTURA LIGADA A LA MEDICINA PREVENTIVA



En el rubro de la salud pública se llevaron a cabo acciones a través del Programa "Es Tiempo, ¡Actívatelo!" que tuvo sus inicios el 16 de agosto de 2010 y continúa vigente, dando alternativas de activación física para los derechohabientes de ISSSTESON y al público en general que se da cita en la Plaza Alonso Vidal los días lunes, miércoles y viernes de las 07:00 a las 08:00 hrs.

Esta actividad física la adaptamos con el compromiso social e institucional de buscar beneficiar, contribuyendo con este programa la promoción de la cultura de activación física, como una medida de prevención ante el incremento de padecimientos de salud relacionados con la falta de ejercicio que ocasiona enfermedades como la diabetes, hipertensión, entre otras.

Una de estas acciones emprendidas son las Clases de Salsa y Zumba en los Municipios de Hermosillo, Guaymas, San Luis Río Colorado. Buscamos con ello prevenir y disminuir los efectos del sedentarismo de esas poblaciones. En Hermosillo las clases de zumba cuentan con la participación del Programa "Es Tiempo, ¡Cuidate!", el cual se opera a través del Departamento de Medicina Preventiva para el servicio de Control de Peso y medición de la presión arterial, como una opción sin costo para los pacientes de ISSSTESON, sus derechohabientes y público en general.

---

Esta actividad física la adaptamos con el compromiso social e institucional de buscar beneficiar, contribuyendo con este programa la promoción de la cultura de activación física, como una medida de prevención ante el incremento de padecimientos de salud relacionados con la falta de ejercicio que ocasiona enfermedades como la diabetes, hipertensión, entre otras.

---

## 6. MEJORA DE PROCESOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



El compromiso adquirido con el Gobernador del Estado, de mejorar los servicios que presta el Instituto a sus derechohabientes, ha sido la motivación para implementar modificaciones internas en los procesos administrativos para consolidar una cultura de calidad.

Desde principios de la administración se llevaron innovaciones a los procedimientos administrativos, para mejorar los servicios y lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

En lo que corresponde a las adquisiciones de bienes de consumo para la operación del Instituto, se tomó la determinación por la Dirección General de insertar nuevos esquemas de trabajo.

Con esto nació el Sistema Electrónico de Compras (SIEC) de ISSSTESON que, como se señaló en el primer capítulo de este documento, logró el Premio Nacional de Innovación en Transparencia por año 2014.

## 6.1 ADQUISICIONES



En el Departamento de Proveduría se informa que del 01 de octubre de 2013 al 30 de septiembre de 2014 se realizaron adquisiciones por \$674 millones 765 mil 344.06 con el fin de garantizar el abasto de medicamentos, materiales, bienes y suministros en las distintas áreas Administrativas y Unidades Hospitalarias, indispensables para la operación diaria y servicio a la derechohabencia de ISSSTESON, así como también para mantener higiene y salubridad adecuada para salvaguardar las instalaciones y dar cumplimiento a las normas establecidas para el funcionamiento de las mismas.

Las adquisiciones se hicieron a través de las distintas modalidades en materia de adquisiciones, mismas que cumplieron con los requisitos que marca la ley, así como las asignaciones realizadas por Adjudicación Directa fueron autorizadas por unanimidad por parte del comité de adquisiciones y fueron realizadas a través del Sistema Electrónico de Compras.

Cabe señalar que del monto total citado, el 69% con importe de \$465,882,288.17 corresponde a la partida de Medicinas y Productos Farmacéuticos, el 12% \$83,037,520.84 a Productos Químicos Básicos y el 7% \$49,854,594.19 a Materiales, Accesorios y Suministros Médicos.

Las adquisiciones se llevan a cabo bajo la regla del

---

Las adquisiciones se hicieron a través de las distintas modalidades en materia de adquisiciones, mismas que cumplieron con los requisitos que marca la ley, así como las asignaciones realizadas por Adjudicación Directa fueron autorizadas por unanimidad por parte del comité de adquisiciones y fueron realizadas a través del Sistema Electrónico de Compras.

---



80-20, que quiere decir 80% vía Licitaciones Públicas y 20% a través de la vía directa, en el caso de ISSSTESON a través de un sistema transparente como es el SIEC.

A continuación se enumeran las acciones de la Unidad de Licitaciones en el periodo a informar.

<b>PROCESOS LICITATORIOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>IMPORTE TOTAL</b>
<b>20</b>	<b>AQUISICIONES</b>	<b>459,756,743.79</b>
<b>16</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>69,475,393.65</b>
<b>9</b>	<b>OBRA</b>	<b>29,578,319.99</b>
<b>45</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>558,810,457.44</b>



## 6.2 CAPACITACIÓN A PERSONAL DE SALUD




Con el fin de impulsar la mejora en la calidad del servicio, el Instituto invierte cada año en la capacitación del personal médico. Adecuando al recurso humano a las condiciones cambiantes del mundo de la medicina, así como a las innovaciones en los tratamientos y nuevos padecimientos que surjan para estar en condiciones de enfrentarlos con éxito.

En cada una de las unidades médicas del Instituto, que brindan segundo nivel de atención, se cuenta con un área específica de Enseñanza. Ésta se encarga de promover la capacitación entre el personal médico y organizar los eventos necesarios para garantizar la continuidad en la actualización del recurso humano.

En la Clínica Hospital en Guaymas, en el periodo que se informa se llevaron a cabo 23 cursos para un total de 419 participantes del personal de Enfermería del nosocomio. Para lo cual se invirtieron más de 74 mil pesos.

Dentro del periodo que se informa, en el Centro Médico 'Dr. Ignacio Chávez' en el 2013, se llevaron a cabo 15 cursos, con una inversión de 15 mil 200 pesos. Con la asistencia de 954 participantes.

Entre los cursos que destacan, se encuentran: Diplomado en Terapia Respiratoria, Curso de R.C.P., Programa Trato



Digno y Código de Conducta y Clases de Educación Médica Continua, entre otros.

Para el 2014, se desarrollaron ocho cursos extramuros con una inversión de 601 mil 682 pesos, para un total de asistentes de mil 211. Sobresaliendo cursos como: las XIII Jornadas Médicas, las XVII Jornadas de Enfermería, Tercer Curso de Actualización de Enfermería en Pacientes en Estado Crítico y como referente único, se llevó a cabo en el Instituto el Primer Curso de Actualización para personal de Trabajo Social.

Para este mismo año, como cursos intramuros se brindaron el Segundo Curso Básico para Camilleros, Programa de Capacitación- ASUME de la Fundación TELMEX, Curso de Actualización para Cuidados Respiratorios Neonatales, Programa de Capacitación en Protección Civil, etc.

En total con una asistencia de mil 407 participantes, a través de 13 cursos los cuales derivaron en 364 sesiones. Así mismo, como parte del apoyo que se proporciona a la derechohabiente, en el Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez" se llevaron a cabo pláticas con los usuarios de los servicios, en específico con los que acuden a atención en las Clínicas de Medicina Preventiva.

Estas pláticas las realizan las clínicas como Corazón Sano, Dejar de Fumar, Diabetes, Tanatología y Geriatria. Su objetivo principal es brindar apoyo y orientación a los derechohabientes.

Por último, en el caso del Hospital "Lic. Adolfo López Mateos" se llevaron a cabo 115 sesiones generales de capacitación para el personal médico. Con una asistencia de mil 50 participantes y una inversión de 184 mil pesos.


---

En el periodo que se informa, se otorgaron un total de 125 cursos a personal administrativo de ISSSTESON.

---

Adicionalmente, se desarrolló el Décimo Congreso Regional de Enfermería, con la participación de 550 enfermeras, las cuales recibieron capacitación con el fin de actualizar sus competencias. Con una inversión de 20 mil pesos.

En el periodo que se informa, se otorgaron un total de 125 cursos a personal administrativo de ISSSTESON.



Estos cursos se desarrollan con apoyo de la Subsecretaría de Recursos Humanos de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado, que por medio del Centro de Capacitación (CECAP) se prestan las instalaciones y se proporcionan los cursos estandarizados para todo el personal perteneciente, tanto a la administración centralizada como a los organismos descentralizados.

Bajo esta modalidad se pretende, fijar un nivel único de competencia al personal administrativo, que desarrolla en muchos casos actividades similares, con variaciones pequeñas.

Anualmente, en el Instituto, se lleva a cabo la programación de los cursos necesarios para mejorar los procesos, las actitudes y tener un impacto en el ambiente de trabajo y en la atención al derechohabiente.

Con apoyo de los distintos titulares de las áreas, que retroalimentan el programa anual de capacitación del Instituto, se estructura de tal forma que integre las necesidades reales de actualización del recurso humano que se requiere en cuestiones técnicas, así como complementar el aspecto humano para contar con servidores públicos sensibles a las necesidades de la derechohabiente.

Es precisamente, donde la capacitación apoya en la mejora continua de los procesos y nos permite atender las demandas que los derechohabientes nos exigen y que en muchos casos, quedan asentadas por escrito a través de la gran cantidad de buzones de quejas que tenemos disponibles en el Instituto, con el fin de mantener una comunicación efectiva con nuestros usuarios.

En diciembre de 2013, concluyeron los trabajos impulsados por esta Dirección General en el sentido de renovar y mejorar el Código de Ética y de Conducta aplicable al personal de oficinas administrativas.

Al recibir el documento elaborado por el propio personal operativo, también se entregó un programa de trabajo para el impulso de los valores al interior del Instituto.

Con este fin, en el mes de marzo del 2014, arrancó el programa de "Fomento a los valores y superación

---

En diciembre de 2013, concluyeron los trabajos impulsados por esta Dirección General en el sentido de renovar y mejorar el Código de Ética y de Conducta aplicable al personal de oficinas administrativas.

---





continua", iniciativa que se realiza de la mano con la Fundación Telmex, que busca brindar a los trabajadores herramientas para un mejor servicio.

Estas acciones dieron inicio en las oficinas centrales del Instituto; sin embargo, fue un esfuerzo que se continuó replicando en cada una de las unidades en Hermosillo, incluyendo el CIAS, Unidad Sur y el Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez".

El programa se integra por 26 temas relacionados con el fortalecimiento de los valores, que cada semana llevaban los trabajadores por medio de personal del mismo Instituto que fue instruido y forma parte del Comité de Valores al interior de ISSSTESON.

---

Asimismo, en este esfuerzo se elaboró por vez primera un Catálogo de Puestos, donde se definieron los perfiles de cada uno de los puestos, las ramas a las que pertenecen y algo fundamental, que siempre había permanecido fuera: las competencias institucionales con el fin de coadyuvar con el propósito de contar con programas anuales de capacitación apegados a las necesidades de cada una de las áreas y de los servicios que se prestan.

---

Ante las atribuciones y funciones de las áreas integrantes de ISSSTESON, se puso en práctica un programa de definición de estructuras organizacionales, delimitación de descripciones de puestos y la elaboración de un Catálogo de Puestos.

Por medio de este programa, se construyeron adecuadamente las estructuras internas de las áreas, delineando las líneas de mando y acotando aquellas que no permitían a los procesos funcionar adecuadamente.

Se realizó un levantamiento total de descripciones de puestos, cotejando la información de cada uno de los puestos con la nómina de personal y estableciendo claramente la ubicación dentro de la estructura con sus funciones bien determinadas, buscando con ello incentivar el sentido de pertenencia a la institución y claridad en la aplicación de los procedimientos operativos.

Asimismo, en este esfuerzo se elaboró por vez primera un Catálogo de Puestos, donde se definieron los perfiles de cada uno de los puestos, las ramas a las que pertenecen y algo fundamental, que siempre había permanecido fuera: las competencias institucionales con el fin de coadyuvar con el propósito de contar con programas anuales de capacitación apegados a las necesidades de cada una de las áreas y de los servicios que se prestan.

### 6.3 PROTECCIÓN CIVIL



La seguridad en las instalaciones propias del Instituto, es una preocupación constante en la atención de los servicios que brinda el ISSSTESON a sus derechohabientes. Como tal se hicieron inversiones sin precedentes en la mejora la infraestructura del Edificio Central en Hermosillo para proporcionar las herramientas para los simulacros de evacuación en caso de una eventualidad natural o un desastre causado por error humano.

En este sentido, la Dirección General realizó la entrega del nuevo equipamiento de Protección Civil a los 42 Brigadistas de la Unidad Interna de Protección Civil el día 08 de Octubre del 2013.


El equipo que tuvo como destino las unidades hospitalarias, de atención al derechohabiente y administrativas, consistió en extintores, señalizadores, chalecos preventivos, radio de comunicación, cascos, alarmas, camillas, megáfonos, botiquín de mochila con oxígeno, entre otros aditamentos con una inversión de 817 mil pesos, con el fin de reforzar las medidas preventivas.

Asimismo, se hizo entrega de material en Almacén General, Casa Club del Jubilado y Pensionado de San Luis Río Colorado, Coordinación de Farmacias, Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez", Clínica Hospital Guaymas, Hospital "Lic. Adolfo López Mateos" y Centro Integral de Atención a la Salud, Unidad Sur (Policlínica Hermosillo).

---

La seguridad en las instalaciones propias del Instituto, es una preocupación constante en la atención de los servicios que brinda el ISSSTESON a sus derechohabientes. Como tal se hicieron inversiones sin precedentes en la mejora la infraestructura del Edificio Central en Hermosillo para proporcionar las herramientas para los simulacros de evacuación en caso de una eventualidad natural o un desastre causado por error humano.

---



Además, se inició con el equipamiento para el Edificio Principal del Instituto, estructura que al momento contaba con 49 años de antigüedad por lo que resultaba fundamental hacer más segura la estancia para el personal; el material para la atención de emergencias se entregó al personal que integra la Unidad Interna, la cual se integra de la siguiente forma:

Brigada Blanca: Primeros auxilios.

Brigada Roja: Contra incendios.

Brigada Amarilla: Búsqueda y rescate.

Brigada Verde: Evacuación de instalaciones.

En la actual administración el Edificio Central ha recibido una serie de adecuaciones como la construcción de la escalera y salidas de emergencia, así como la integración del equipo humano de brigadistas.

Con estas acciones, en los últimos cinco años, dejamos claro un antes y un después en la historia del Instituto. Impulsando de manera importante las condiciones de bienestar, seguridad y ambiente de trabajo apropiados para todos los trabajadores del Edificio Principal.

Dichas instalaciones se encontraban rezagadas en cuanto a su renovación y desde el primer día de trabajo en el 2009, fue una prioridad para esta administración poder brindar estas oportunidades a quienes dan su mayor esfuerzo, de manera cotidiana, para prestar la mejor de las atenciones a los derechohabientes que acuden a gestionar sus trámites. En lo que corresponde al Almacén Central de Medicamentos, se trabajó un amplio programa de Protección Civil iniciando en enero de 2014.

Se realizaron trabajos de remodelación de Almacén General, del Proyecto Ejecutivo de Protección Civil con el fin de dar cumplimiento al marco normativo en esta materia, iniciando la primera etapa con un presupuesto por el orden de \$ 1 millón 596 mil 942.46 que deja en claro el compromiso de salvaguardar la integridad de las personas que ahí laboran.



#### **6.4 FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS**

En un esfuerzo sin precedentes, la H. Junta Directiva autorizó en el Diciembre del 2013 el presupuesto de egresos del Instituto para el año 2014, por un monto de 5 mil 892 millones 777 mil 31 pesos.

Cifra superior a la registrada al año anterior. Pero que concentra el 91% de los recursos en las prestaciones económicas y sociales y en el servicio médico.

El programa presupuestario Fomento a la Vivienda suma una cifra de 307 millones 247 mil 605 pesos, lo que significó un incremento del 37.07% en comparación con la cifra autorizada en 2013.


Estos recursos buscan fortalecer una de las prestaciones más sentidas de la derechohabencia y que se ha reforzado mediante medidas novedosas para la recuperación de mayores recursos.

Otro de los programas presupuestarios importantes y que cuenta con una alta demanda son las Prestaciones en Dinero, como son Créditos Corto Plazo, Prendarios y Prendarios Automotrices, entre otras prestaciones económicas. A este programa se le autorizó un monto de 173 millones 711 mil 154 pesos, esto es un 22.75% superior a lo registrado en 2013.

En el año 2013, se ejerció un presupuesto de mil 708 millones 738 mil 12 pesos por medio del programa de Atención Curativa. No obstante lo anterior, el costo del servicio médico se ubica como uno de los rubros que integran el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) que mayor crecimiento tiene, incluso por encima de la media anual que registra el INPC general.

Solamente en el mes de octubre de 2013, la inflación acumulada anual del INPC general alcanzó una tasa de 2.42; mientras para ese mismo periodo el INPC de Medicamentos superó 3.44 y el índice correspondiente a Servicio Médico logró la tasa de 3.57.

Un año después, el INPC general se ubicó en 2.74; a su vez la tasa inflacionaria acumulada anual para Medicamentos superó los 4.29 y del Servicio Médico 3.37. Dado el escenario descrito era imprescindible fortalecer el programa presupuestario de Atención Curativa para el año



2014; por lo que se autorizó un monto de dos mil 781 millones 244 mil 845 pesos; es decir, un aumento de 62.76%. Es importante destacar, que este incremento no solamente se debió a elevar la cantidad de recursos para su ejercicio en dicho programa presupuestario, sino que también se alimentó de una reducción considerable al programa Administración de la Salud que reflejó una baja de 68.04% de 2013 a 2014.

Con esto se buscó fortalecer el control en el ejercicio del recurso y el manejo transparente de los mismos, al concentrar ciertos rubros que resultaban indispensables ser considerados parte de la Atención Curativa y no como erogaciones administrativas en salud.

El otro rubro que requiere grandes recursos, es el programa de Jubilaciones y Pensiones donde autorizaron dos mil 112 millones 753 mil 741 pesos; lo que equivale a un incremento del 20.29% con respecto al 2013.

En cuestión de Ingresos, se presupuestaron en total de cuatro mil 575 millones 910 mil 536 pesos, lo que significó un aumento de 470 millones 500 mil 671 pesos, es decir, 11.46% más que el registrado en 2013.

El organismo que mayores ingresos representa para el Instituto en el ejercicio 2014 es Gobierno del Estado, que aporta el 29.67% del total de los ingresos por cuotas y aportaciones.

Por otra parte, los organismos afiliados, donde encontramos centros educativos de nivel media superior y superior, así como organismos operadores de servicios municipales y algunas entidades aportan el 23.18% del total del presupuesto de ingresos del 2014.

El tercer organismo de mayor importancia en cuanto a ingresos es el Magisterio, que representa el 21.52%, en cuanto a las cuotas y aportaciones que se presupuestaron para el presente año.

Los rubros que representan mayores ingresos son las Prestaciones Económicas, de las cuales se captan el 52.52% del total presupuestado para el 2014. Así como el del Servicio Médico, concepto por el cual ingresan el 37.50% de los recursos programados para el presente ejercicio.



# SONORA



2014

AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA  
Y BUEN GOBIERNO

[www.isssteson.gob.mx](http://www.isssteson.gob.mx)

---

Síguenos:



/isssteson



@issstesonGob



@issstesonGob