



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4100100/E50401 - PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS A JUBILADOS, PENSIONADOS Y TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO / GOBIERNO RESPONSABLE

Definición del Programa	Beneficiarios				
	Población	Tipo	M	H	Total
Prestaciones socioeconómicas otorgadas con equidad, justicia y oportunidad, en estricto apego a las disposiciones legales aplicables, para los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del estado de los entes públicos afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios.	REFERENCIA	A FILIADO	60,000	40,000	100,000
	POTENCIAL	A FILIADO	60,000	40,000	100,000
	OBJETIVO	A FILIADO	33,000	22,000	55,000
	POSTERGADA	A FILIADO	27,000	18,000	45,000
Recursos del Programa					
Presupuesto Autorizado					
4,886,052,117					

ALINEACIÓN

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo		Periodo 2013-2018
Eje	N2	México Incluyente
Tema	04	Sistema de Seguridad Social
Subtema	00	Sistema de Seguridad Social
Objetivo	00	Ampliar el acceso a la seguridad social.
Estrategia	003	Instrumentar una gestión financiera de los organismos de seguridad social que garantice la sustentabilidad del Sistema de Seguridad Social en el mediano y largo plazos.
Línea de Acción	007	Impulsar la sustentabilidad de los sistemas de pensiones, considerando transiciones hacia esquemas de contribución definida.

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo		Periodo 2010-2016
Eje	E5	ORDEN INSTITUCIONAL
Tema	04	GOBIERNO RESPONSABLE
Subtema	01	GOBIERNO RESPONSABLE
Objetivo	021	Diseñar y establecer las políticas necesarias para un excelente servicio a la ciudadanía.
Estrategia	001	Promover una cultura organizacional entre quienes laboran en el sector público, orientada a fortalecer la excelencia, la ética y la vocación de servicio en la función pública.
Línea de Acción	001	Establecer los medios y mecanismos adecuados para reforzar la aplicación cotidiana de los valores propios del servicio público en especial la honestidad en el comportamiento, la austeridad en el manejo de los recursos, la transparencia de las decisiones, la evaluación y rendición de cuentas y el compromiso con el servicio a la ciudadanía.

Alineación a los Programas Sectoriales		Periodo 2010-2016

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Clave	Nombre	Origen	Porcentaje	Autorizado
489815	INGRESOS PROPIOS DE ENTIDADES PARA ESTATALES 2015	INGRESOS PROPIOS	76.46	3,736,052,117

OTRAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO

PROGRAMA

Clave	Nombre	Clave	Nombre	Origen	Porcentaje	Autorizado
534015	FONDO DE APORTACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS (FAFEF) 2015			FEDERAL	23.54	1,150,000,000



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4100100/E50401 - PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS A JUBILADOS, PENSIONADOS Y TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO / GOBIERNO RESPONSABLE

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir a mejorar la seguridad social de las y los afiliados a la Institución mediante prestaciones económicas.	-Porcentaje de afiliados que reciben prestaciones económicas. -Del 100% de los afiliados a la institución que porcentaje reciben prestaciones económicas.	$(TA/TAPE)*100$			28.96	Portal de transparencia del organismo de seguridad social a través de www.pce.chihuahua.gob.mx	Las y los afiliados mejoran su seguridad social a través de las prestaciones económicas que reciben.
			TA = Total de afiliaciones que reciben prestaciones económicas	AFILIADOS	30,409.00			
PROPOSITO	A las y los afiliados se les otorgan prestaciones económicas con oportunidad	-Porcentaje de prestaciones económicas otorgadas. -Indica el porcentaje de prestaciones económicas otorgadas en el año actual respecto al número de prestaciones económicas otorgadas en el año anterior.	$((TPEO/TPEO_1)-1)*100$			17.13	Portal de transparencia del organismo de seguridad social a través de www.pce.chihuahua.gob.mx	Las y los afiliados de la Institución reciben con oportunidad las prestaciones económicas.
			TPEO = Total de Prestaciones Económicas otorgadas del año actual	PRESTAMOS	30,409.00			
Componente C01	Pensiones otorgadas	-Porcentaje de afiliados pensionados -Muestra el porcentaje de incremento de número de pensionados del año actual respecto al número de pensionados del año anterior.	$((TP/TP_1)-1)*100$			6.78	Portal de Transparencia de organismos de www.pce.chihuahua.gob.mx	Los afiliados de la Institución de reciben pensiones.
			TP = Total de pensionados del año actual	PENSIONES	14,909.00			
Componente C02	Préstamos otorgados	-Variación porcentual de los préstamos otorgados -El indicador refleja el comportamiento de los préstamos otorgados del año actual contra el año anterior.	$((TPOt/TPOt_1)-1)*100$			29.17	Portal de transparencia del organismo de http://transparencia.chihuahua.gob.mx/principalSecretaria.html?cve_EnTe=356 y en la Página de PCE www.pce.chihuahua.gob.mx	Afiliados reciben préstamos
			TPOt = Total de préstamos otorgados en el año actual	PRESTAMOS	15,500.00			
Actividad C0101	Costeo de nómina de pensionados	-Variación porcentual de la nómina de pensionados de la Institución -Refleja el porcentaje del incremento o disminución en el costo de la nómina de pensionados del año actual respecto del costo de la nómina del año anterior.	$((CNMP/CNMP_1)-1)*100$			27.66	Sistema de jubilados y pensionados.	Afiliados reciben el pago de su pensión.
			CNMP = Costo nómina de pensionados año actual	COSTO	4,142,926,777.00			
Actividad C0201	Préstamos a corto plazo otorgados	-Porcentaje de prestamos otorgados a los asegurados de un año a otro. -Porcentaje de todos los prestamos a corto plazo otorgados a los asegurados de un año a otro.	$((POCPt/POCPt_1)-1)*100$			29.17	Portal de transparencia del organismo de http://transparencia.chihuahua.gob.mx/principalSecretaria.html?cve_EnTe=356 así como en la página de PCE www.pce.chihuahua.gob.mx	Afiliados reciben préstamos a corto plazo.
			POCPt = Préstamos Otorgados a Corto Plazo año actual	PRESTAMOS	15,500.00			
			POCPt_1 = Préstamos Otorgados a Corto Plazo año anterior	PRESTAMOS	12,000.00			

424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4100100/E50401 - PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS A JUBILADOS, PENSIONADOS Y TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO / GOBIERNO RESPONSABLE

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
Actividad C0202	Préstamos de viviendas sustentables otorgados	-Préstamos hipotecarios otorgados de los afiliados de la Institución de un año a otro. -Obtener el porcentaje de préstamos hipotecarios otorgados del año actual respecto del año inmediato anterior.	(PHO/PHOA)*100			250,000.00	Sistema de PCQ	Afiliados reciben préstamo hipotecario.
			PHO = Préstamos Hipotecarios otorgados	PRESTAMOS	2,500.00			
			PHOA = Préstamos hipotecarios otorgados año anterior.	PRESTAMOS	1.00			
Actividad C0203	Préstamos productivos otorgados a los asegurados	-Préstamos productivos otorgados a afiliados de un año a otro. -Obtener el porcentaje de préstamos productivos otorgados a afiliados del año actual respecto al año inmediato anterior.	(PPO/PPOA)*100			100,000.00	Sistema del Departamento de préstamos	Los asegurados, reciben su préstamo productivo.
			PPO = Préstamos productivos otorgados	PRESTAMOS	1,000.00			
			PPOA = Préstamos productivos otorgados del año anterior	PRESTAMOS	1.00			

424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

Definición del Programa	Beneficiarios				
	Población	Tipo	M	H	Total
Ofrecer un servicio de salud, a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado, afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de atención médica y humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez.	POTENCIAL	AFILIADO	51,237	34,354	85,591
	REFERENCIA	CIUDADANOS	51,237	34,354	85,591
	OBJETIVO	DERECHOHABIENTES	51,237	34,354	85,591
Recursos del Programa					
Presupuesto Autorizado					
1,852,355,803					

ALINEACIÓN

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo		Periodo 2013-2018
Eje	N2	México Incluyente
Tema	03	Salud
Subtema	00	Salud
Objetivo	00	Asegurar el acceso a los servicios de salud.
Estrategia	002	Hacer de las acciones de protección, promoción y prevención un eje prioritario para el mejoramiento de la salud.
Línea de Acción	001	Garantizar la oportunidad, calidad, seguridad y eficacia de los insumos y servicios para la salud.

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo		Periodo 2010-2016
Eje	E1	DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA
Tema	02	SALUD
Subtema	01	SALUD
Objetivo	002	Ofrecer un servicio de salud que se destaque por su nivel de atención médica y humana, y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez.
Estrategia		
Línea de Acción		

Alineación a los Programas Sectoriales		Periodo 2010-2016

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Clave	Nombre	Origen	Porcentaje	Autorizado
110115	RECURSOS DEL ESTADO 2015	ESTATAL	28.16	521,548,383
489815	INGRESOS PROPIOS DE ENTIDADES PARA ESTATALES 2015	INGRESOS PROPIOS	71.84	1,330,807,420



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Impulsar los procesos de acreditación y certificación de las unidades medicas y administrativas bajo reconocidos sistemas de calidad nacionales e internacionales.	-Número de áreas médicas con procesos certificados en ISO 9001:2008 -Definir el número total de las áreas que se certificarán con el estándar de calidad ISO 9001:2008 en un lapso de un año, se deberán tomar en cuenta tanto áreas administrativas como médicas.	NACER/TACEN NACER = Definir el número total de las áreas que se certificarán con el estándar de calidad ISO9002 en un lapso de un año, se deberán tomar en cuenta tanto áreas administrativas como médicas. TACEN = Total de áreas censadas	CERTIFICACIONES	20.00	0.45	Informe anual oficial del área de calidad	Alta dirección comprometida a la continuidad de la mejora continua. Contar con presupuesto que permita realizar las mejoras sugeridas para las certificaciones y acreditaciones.
PROPOSITO	Las y los derechohabiente de Pensiones Civiles del Estado reciben los servicios médicos proporcionados mejorados.	-Promedio de atenciones por derechohabiente -Identificar el promedio de servicios proporcionados a cada afiliado	(TA/TDH) TA = Total de atenciones proporcinadas TDH = Total de derechohabients afiliados	ATENCIONES	2,636,249.00	30.80	Informe oficial de Dirección Médica	Presupuesto recibido en tiempo y forma.
Componente C01	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus consultas.	-Porcentaje de derechohabientes satisfechos con los servicios recibidos -Muestra el porcentaje derechohabientes atendidos satisfactoramente en las áreas de servicios de atención.	(NDHS/NEA)*100 NDHS = Numero de derechohabientes satisfechos con los servicios NEA = Número de encuestas aplicadas	DERECHOHABIENTES	720.00	100.00	Informes oficiales de la Institución	Que el derechohabiente acuda a la consulta
Componente C02	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben sus medicamentos.	-Promedio de medicamentos prescritos por receta expedida -Informa el número de piezas incluidas en cada receta	TPS / NRE TPS = Total de piezas surtidas NRE = Número de recetas expedidas	MEDICAMENTOS	2,128,608.00	1.89	Bioestadística	Que el proveedor cumpla en tiempo y forma con el abastecimiento del medicamento
Componente C03	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio Hospitalario requerido.	-Oportunidad del internamiento no programado -Identificar el porcentaje de internamientos que ingresan en calidad de urgencia	(TOTINP/TIRE)*100 TOTINP = Total de internamientos no programados TIRE = Total de internamientos realizados	PACIENTES INTERNADOS	3,955.00	33.77	Informe oficial del área de trabajo social	Los proveedores de servicio médico subrogado mantienen actualizados sus contratos con la Institución ofertando sus servicios en forma competitiva.
Componente C04	Los Derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado reciben el Servicio Subrogado requerido.	-Variacion de derechohabientes atendidos -Indica el numero de derechohabientes atendidos de acuerdo al numero de estudios solicitados en relacion al ejercicio inmediato anterior	((NDHA _t /NDHA _{t-1})-1)*100 NDHA _t = Número de derechohabientes atendidos en el año NDHA _{t-1} = Número de derechohabientes	DERECHOHABIENTES	90,135.00	8.00	Informe oficial del área	Que solo se soliciten servicios del catalogo autorizado
				DERECHOHABIENTES	83,459.00			



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
Componente C05	Establecer mediante capacitación, programas para la equidad en la unidad de Género aplicando los reglamentos y leyes que los rigen.	-Porcentaje de los recursos destinados a la transversalización de la perspectiva de género. -Porcentaje de los recursos destinados a la transversalización de la perspectiva de género del año actual con relación al año inmediato anterior.	$((\text{TRAA}/\text{TRAAN}_1)-1)*100$	RECURSOS	2,075,893.31	*****	Registros internos ubicados en la Unidad de Género de la Institución.	Población potencial interesada Derechohabiencia informada Funcionarios capacitados Reglamentos con perspectiva de género
			TRAA = Total de recursos otorgados en el año actual	RECURSOS	10.00			
Componente C06	Las y los derechohabientes de Pensiones Civiles del Estado recibiendo y percibiendo un mejor de seguridad social con calidad, oportunidad y calidez	-Porcentaje de cumplimiento de auditorias programadas y aprobadas -Auditoria externas realizadas por la casa de registro comprende las pre-auditorias, auditorias de certificación y auditorias de mantenimiento	$(\text{AER}/\text{AEP})*100$	AUDITORIA SGC	4.00	100.00	Reporte de auditoria	La alta dirección comprometida con la mejora continua.
			AER = Auditorias Externas Realizadas	AUDITORIA SGC	4.00			
Componente C07	Revisar y gestionar los comentarios, quejas y felicitaciones de los usuarios de los servicios, así como proveer y coordinar las acciones para que los servidores obligados cumplan con la declaración situación patrimonial y, atender las auditorias externas por parte de la Auditoria Superior del Congreso y coordinar el cumplimiento de las soluciones y/o recomendaciones derivadas de esta.	-Porcentaje cumplimiento en la rendición de cuentas con la Auditoria Superior del Estado -Entregar la información requerida para dar cumplimiento.	Val_Cump Val_Cump = Valor del cumplimiento	AUDITORIA	100.00	100.00	Registros internos y ASECH	Disponibilidad del servicio de internet, respuesta integral y oportuna de los servicios así como el acceso a la información.
Actividad C0101	Consultas a derechohabientes en medicina general o con médico especialista.	-Porcentaje de consultas otorgadas a los derechohabientes -Calcular el porcentaje de consultas que se otorgan a los derechohabientes en relación a las solicitadas para identificar que la demanda sea cubierta.	$(\text{CODH}/\text{CSDH})*100$	CONSULTAS	1,124,160.00	99.85	Informes oficiales del área de citas médicas	La institución cuenta con la autorización de plazas, pago de suplencias, refuerzos y horas extras de médicos para cubrir la demanda de las consultas de los derechohabientes.
			CODH = Consultas otorgadas a los derechohabientes	CONSULTAS	1,125,867.00			



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos	
Actividad C0102	Elaboración de diagnósticos médicos en el Sistema Médico de Familia.	-Promedio de consultas por derechohabiente en el Sistema Médico de Familia -Identificación del número de consultas por derechohabiente en el área de médico de familia, para medir la eficiencia, el cual busca hacer más eficaz la atención médica	(TOCONSUL/NUDH)			6.03	Reporte del sistema de Dirección Médica y de Citas Médicas	Que sea aceptado por el derechohabiente el médico de familia	
			TOCONSUL = Total de consultas médica proporcionada	CONSULTAS MEDICO FAMILIAR	515,828.00				
			NUDH = Total de derechohabientes afiliados	DERECHOHABIENTES	85,591.00				
			-Porcentaje de derechohabientes mujeres susceptibles de la detección oportuna de cáncer cervicouterino -Mide el porcentaje de la población femenina que se realizó el examen de detección oportuna de cáncer cervicouterino.			50.22	Reporte mensual que emite el área de detección oportuna de cáncer (DOC)	Que sea aceptado por el derechohabiente el médico de familia	
			(DRECU/DSCU)*100	DERECHOHABIENTES	14,125.00				
			DRECU = Derechohabientes que se realizan el examen cervicouterino						
Actividad C0103	El derechohabiente cuenta con medios de identificación para el uso de los servicios que ofrece la Institución.	-Porcentaje de derechohabientes hombres susceptibles de la detección oportuna de cáncer de próstata -Porcentaje de población masculina que se realiza el examen (antígeno prostático) de detección oportuna de cáncer de próstata.	DSCU = Derechohabientes susceptibles del examen cervicouterino	DERECHOHABIENTES	28,127.00				
			(NER/TPM)*100	PORCENTAJE	7,285.00	60.62	Reporte mensual del módulo de PrevENSIONES	Que sea aceptado por el derechohabiente el médico de familia	
			NER = Número de derechohabientes que se practican el examen de antígeno prostático						
			TPM = Total de derechohabientes hombres mayores de 45 años	PORCENTAJE	12,017.00				
Actividad C0201	Realizar licitaciones oportunas y formalizar contratos con proveedores.	-Porcentaje de derechohabientes mujeres susceptibles de padecer cáncer de mama -Porcentaje de derechohabientes mujeres en el rango de edad de 20 años o más susceptibles a la revisión y capacitación para la detección oportuna del cáncer de mama	(NER/TDMS)*100			42.97	Bioestadística, afiliación y vigencia así como informe del módulo de PrevENSIONES y DOC	Que sea aceptado por el derechohabiente el médico de familia	
			NER = Número de exámenes realizados a derechohabientes mujeres mayores de 20 años que se realizan el examen.	EXAMENES APLICADOS	16,406.00				
			TDMS = Total de derechohabientes	MUJERES	38,183.00				
Actividad C0201	Realizar licitaciones oportunas y formalizar contratos con proveedores.	-Número de derechohabientes verificados por los controles de identificación establecidos en la Insti -Identificar el número de derechohabientes que utilizan los servicios médicos de PCE sin tener derecho a ellos ocasionando un gasto extra para la Institución.	(RF / RV)*100			1.23	Reporte del sistema SEAAS	El derechohabiente actualizó su foto, datos generales y registro sus huellas dactilares para el uso de los servicios que ofrece la Institucion.	
			RF = Registro fallido	REGISTROS	1,050.00				
			RV = Registro válido	REGISTROS	85,591.00				
Actividad C0201	Realizar licitaciones oportunas y formalizar contratos con proveedores.	-Disponibilidad de claves en almacén -Nos determina el número de claves disponibles de acuerdo al cumplimiento de los contratos emanados de las licitaciones correspondientes, en relación al catalogo de artículos autorizado por la Institución	(CE / CCB)*100			108.98	Registros del área de adquisiciones	El proveedor cumple con los requisitos para la formalizacion del contrato	
			CE = Claves existentes	MEDICAMENTOS	1,068.00				
			CCB = Claves del cuadro básico	MEDICAMENTOS	980.00				



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
Actividad C0202	Mantener el stock requerido para la demanda de medicamentos.	-Promedio de costo de medicamento por derechohabiente -Indica el promedio de medicamento consumido por cada afiliado a la institución	(CTM + CMSU - CMST) / TDH			9,569.84	Reportes del sistema de Farmacia y Almacén	El proveedor surte en tiempo y forma los medicamentos requeridos
			CTM = Costo total de medicamento	MEDICAMENTOS	853,933,992.00			
			CMSU = Costo de medicamento subrogado	MEDICAMENTOS	137,134,393.00			
			CMST = Costo del medicamento en stock	MEDICAMENTOS	171,976,073.00			
Actividad C0301	Que se planifiquen los internamientos para garantizar el servicio	-Promedio días estancia hospitalaria por derechohabiente -Nos indica la estancia hospitalaria por derechohabiente independientemente de la causa que lo motive	TDEH / TPI			3.10	Reporte oficial del área de delegación para Dirección Medica	Disponibilidad de habitaciones en las clínicas
			TDEH = Total de días de estancia hospitalaria	DIAS	38,133.00			
			TPI = Total de pacientes internados	PACIENTES INTERNADOS	12,289.00			
Actividad C0302	Planificar las incidencias de los médicos para garantizar su disponibilidad	-Porcentaje de incidencias de médicos registradas -Identificar el porcentaje de incidencias (vacaciones, permisos e incapacidades) registradas fuera de tiempo, es decir cuando las consultas ya estén programadas y confirmadas, así como guardia hospitalaria asignada, dicha medición deberá hacerse trimestralmente.	(NUMINCIDENCIA SFUERA TIEM/TOTINCIDENCIA SREG)*100			5.52	Reportes oficiales del área de Delegación y Recursos Humanos Médicos	La disponibilidad del médico especialista
			NUMINCIDENCIA SFUERA TIEM = Número de incidencias registradas	INCIDENCIA	71.00			
			TOTINCIDENCIA SREG = Total de incidencias registradas y resueltas en tiempo	INCIDENCIA	1,287.00			
Actividad C0401	Atención al derechohabiente y entrega de orden de servicio subrogado	-Variación del número de autorizaciones de servicios subrogados -Este indicador muestra la demanda de servicios subrogados en relación al año anterior	((SSOt/SSOt_1)-1)*100			0.00	Informe oficial de la Institución	Que permanezca las características de la morbilidad actual
			SSOt = Servicios Subrogados Otorgados en el año	AUTORIZACIONES EXPEDIDAS	239,945.00			
			SSOt_1 = Servicios Subrogados Otorgados en el año anterior	AUTORIZACIONES EXPEDIDAS	239,945.00			
Actividad C0402	Negociación con Prestadores de Servicio Subrogado	-Porcentaje de servicios subrogados formalizados -Del total de servicios que se subrogan se pretende validar cuantos disponen de un contrato vigente	(SSNF/SSF)*100			83.33	Informes estadísticos del area	Que el proveedor acepte las condiciones de contrato
			SSNF = servicios subrogados no formalizados	CONTRATOS CONVENIOS Y ACUERDOS	260.00			
			SSF = servicios subrogados formalizados	CONTRATOS CONVENIOS Y ACUERDOS	312.00			



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
Actividad C0403	Supervisión de la prestación de servicios subrogados	-Porcentaje de proveedores con mayor demanda supervisados -Mide la oportunidad del servicio proporcionada por los proveedores	(NPS/NPMD)*100			29.41	Informe oficial del área	Que el proveedor cumpla con los servicios contratados
			NPS = Numero de proveedores supervisados	SUPERVISION	50.00			
			NPMD = Numero de proveedores con mayor demanda	SUPERVISION	170.00			
Actividad C0501	Proporcionar capacitación a funcionarios de la Institución a través de talleres, cursos, diplomados y prácticas	-Porcentaje de cursos de transversalidad y equidad de género ofertados -Nos indica el número de cursos que se ofertaron relacionados con la transversalidad y perspectiva de género.	(TCORG/TCOPG)*100			100.00	Registros internos ubicados en la Unidad de Género	Los funcionarios son capacitados
			TCORG = Total de cursos realizados	CURSOS	3.00			
			TCOPG = Total de cursos programados	CURSOS	3.00			
			-Porcentaje de las y los funcionarios capacitados en transversalización y perspectiva de género -Total de las y los funcionarios capacitados en transversalización con perspectiva de género del año actual con relación al año anterior	(TFCA/TFCAN)*100				
TFCA = Total de las y los funcionarios capacitados en el año actual	FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS	1,000.00						
		TFCAN = Total de las y los funcionarios capacitados en el año inmediato anterior	FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS	400.00				
Actividad C0502	Brindar difusión con perspectiva de género a funcionarios, derechohabientes y público en general	-Porcentaje de campañas de difusión realizadas. -Campañas de difusión programadas para informar a las y los derechohabientes en relación transversalización con perspectiva de género.	(NCR/NCP)*100			16.67	Registros internos de la Institución	Los funcionarios, derechohabientes y público en general reciben la información con perspectiva de genero
			NCR = Número de campañas con prespectiva de género realizadas	CAMPAÑAS DE INFORMACION	1.00			
			NCP = Número de campañas con prespectiva de género proyectadas	CAMPAÑAS DE INFORMACION	6.00			
Actividad C0503	Adecuar la normatividad de la Institución con perspectiva de género	-Porcentaje de marcos normativos modificados con perspectiva de género -Total de marcos normativos existentes	(TMNM/TMNE)*100			33.33	Registreo interno de la Institución	Reglamentos con perspectiva de género
			TMNM = Porcentaje de marcos normativos modificados	NORMATIVIDAD	1.00			
			TMNE = Total de marcos normativos existentes	NORMATIVIDAD	3.00			
Actividad C0504	Seguimiento al cumplimiento normativo de equidad de género.	-Porcentaje de unidades de género creadas -Número total de unidades de género creadas contra las programadas	(NUGC/NUGP)*100			50.00	Registro interno de la institucion	Normatividad con perspectiva de género Prácticas aplicadas en equidad de género
			NUGC = Número de unidades de género creadas	PORCENTAJE	1.00			
			NUGP = Número de unidades de género programadas	PORCENTAJE	2.00			



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

4200200/E10201 - SERVICIO MEDICO Y CUIDADO DE LA SALUD / SALUD

INDICADORES PARA RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador / Descripción del Indicador	Fórmula / Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valores Variables Programados	Meta Programada	Medios de Verificación	Supuestos
Actividad C0601	Las y los derechohabientes reciben un servicio de calidad , con procesos revisados y verificado por auditorias externas validando su funcionalidad y certificándolos a nivel internacional.	-Porcentaje de auditorias internas programadas -Mediante las auditorias internas permiten dar cumplimiento y seguimiento a las normas aplicables a los procesos certificado y procesos a ser certificados así como la implementación del sistema de gestión de la calidad	(AIP/AIR)*100			100.00	Reporte de auditorias internas	Vistas en tiempo y forma de la casa de certificadora
			AIP = Auditorias Internas Planeadas	AUDITORIA SGC	4.00			
			AIR = Auditorias Internas Realizadas	AUDITORIA SGC	4.00			
Actividad C0602	Capacitación y certificación en la norma ISO 9001 al personal que permitan verificar el cumplimiento normativo e indicadores de los procesos para incrementar la satisfacción del los derechohabientes y poder llegar a la certificación	-Porcentaje de cumplimiento de los cursos impartidos -Formación de auditores internos certificados así como auditores líderes en la norma ISO 9001	(CI/TCP)*100			100.00	Constancia individual y lista de asistencia en RH	La alta dirección apoyando y fortaleciendo la mejora continua
			CI = Curso Impartido	CURSOS DE CAPACITACION	4.00			
			TCP = Total de cursos planeados	CAPACITACION	4.00			
Actividad C0701	Revisar y gestionar los comentarios, quejas y felicitaciones de los usuarios de los servicios	-Porcentaje de quejas atendidas -Indicador para verificar la gestión de las quejas	(QGES/QRECV)*100			100.00	Registros contraloría	Recepción y Gestión oportuna de los cometarios
			QGES = Quejas gestión	AUDITORIA	1.00			
			QRECV = Quejas Recibidas y Verificadas	AUDITORIA	1.00			
Actividad C0702	Seguimiento de auditorias externas realizadas por la Auditoria Superior del Congreso	-Porcentaje de cumplimiento de las observaciones resueltas -Mide la eficacia en el tiempo de respuesta a las observaciones derivadas de la auditoria externa	(NORT/NTOA)*100			100.00	Registro de auditoria superior	Responsables comprometidos con la labor que realizan documentando de la manera correcta y disponibilidad de la información
			NORT = Número de observaciones resueltas en tiempo	AUDITORIA	1.00			
			NTOA = Número total de observaciones de la auditoria	AUDITORIA	1.00			
Actividad C0703	Cumplimiento y seguimiento a los servidores públicos obligados para la declaración situacional patrimonial	-Porcentaje de cumplimiento en la presentación de la declaración situacional patrimonial -Eficacia del cumplimieto de los funcionarios en la entrega de la declaración situacional patrimonial	(NDPRE/NFOD)*100			100.00	Registros de contraloría	Disponibilidad de la información y acceso al sistema informático.
			NDPRE = Número de declaraciones presentadas	AUDITORIA	1.00			
			NFOD = Número de funcionarios obligados a declarar	AUDITORIA	1.00			



GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
MATRIZ DE INDICADORES
Autorizado 2015

Ultima Actualización 31-12-2014
Hoja No. 11 de 11
Fecha de Impresión 26/02/2015
PRBRREP560

424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Titular de Dependencia

Lic. Sergio Martínez Garza
Director