



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						Presupuesto					
	Tipo	Cobertura	Grupo	Cantidad	Hombres	Mujeres	Anual Asignado	Origen de los Recursos				
	AFILIADO	ESTATAL	GENERAL	55,000	22,000	33,000		Estatal	Federal	Municipal / De Terceros	I.Propios	Otros
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.							4,886,052,442	0.00	*****	0.00	*****	0.00

ALINEACIÓN

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.	

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos	
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado					
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 reciben prestaciones económicas.	PORCENTUAL	$(TA/TAPE)*100$	TA = Total de Afiliados de la Institución TAPE = Total de Afiliados que reciben Prestaciones Económicas	100,000.00 25,962.00	105,000.00 30,409.00	385.18	345.29	Portal de transparencia del organismo www.pce.chihuahua.gob.mx	Las y los afiliados mejoran su seguridad social a través de las prestaciones económicas que reciben.	
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.	PORCENTUAL	$((TPEO/TPEO_1)-1)*100$	TPEO = Total de Prestaciones Económicas otorgadas del año actual TPEO_1 = Total de Prestaciones Económicas otorgadas el año anterior	25,962.00 22,322.00	30,409.00 25,962.00	16.31	17.13	Portal de transparencia del organismo www.pce.chihuahua.gob.mx	Las y los afiliados de la Institución reciben con oportunidad las prestaciones económicas.	
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.	PORCENTUAL	$((TP/TP_1)-1)*100$	TP = Total de Pensionados del año actual TP_1 = Total de Pensionados del año anterior	13,962.00 13,022.00	14,909.00 13,962.00	7.22	6.78	Portal de Transparencia de organismos www.pce.chihuahua.gob.mx	Los afiliados de la Institución reciben pensiones.
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.	VARIACION_PORCENTUAL	$((TPOT/TPOT_1)-1)*100$	TPOT = Total de préstamos otorgados en el año actual TPOT_1 = Total de préstamos otorgados en el año anterior	12,000.00 9,300.00	15,500.00 12,000.00	29.03	29.17	Portal de transparencia del organismo http://transparencia.chihuahua.gob.mx/principalSecretaria.html?cve_Ente=356 y en la Página de PCE www.pce.chihuahua.gob.mx	Afiliados reciben préstamos



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado				
Actividad	C0101 Costo mensual nómina de Pensionados	Costo 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.	PORCENTUAL	$((CNMP/CNMP_1)-1)*100$	CNMP = Costo Nómina de Pensionados año actual CNMP_1 = Costo Nómina de Pensionados año anterior	3,245,317,171.41 2,671,771,640.40	4,142,926,777.00 3,245,317,171.41	21.47	27.66	Sistema de jubilados y pensionados.	Afiliados reciben el pago de su pensión.
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.	PORCENTUAL	$((POCPt/POCPt_1)-1)*100$	POCPT = Préstamos Otorgados a Corto Plazo año actual POCPT_1 = Préstamos Otorgados a Corto Plazo año anterior	12,000.00 9,300.00	15,500.00 12,000.00	29.03	29.17	Portal de transparencia del organismo 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.
Actividad	C0202 Préstamos de viviendas sustentables otorgados	Prestamos hipotecarios otorgados de los afiliados de la Institución de un año a otro.	Obtener el porcentaje de prestamos hipotecarios otorgados del año actual respecto del año inmediato anterior.	PORCENTUAL	$(PHO/PHOA)*100$	PHO = Préstamos Hipotecarios otorgados PHOA = Préstamos hipotecarios otorgados año anterior.	1.00 1.00	2,500.00 1.00	100.00	*****	Sistema de PCQ	Afiliados reciben préstamo hipotecario.
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.	PORCENTUAL	$(PPO/PPOA)*100$	PPO = Préstamos productivos otorgados PPOA = Préstamos productivos otorgados del año anterior	1.00 1.00	1,000.00 1.00	100.00	*****	Sistema del Departamento de préstamos	Los asegurados, reciben su préstamo productivo.



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

Definición del programa	Beneficiarios						Presupuesto					
	Tipo	Cobertura	Grupo	Cantidad	Hombres	Mujeres	Anual Asignado	Origen de los Recursos				
								Estatal	Federal	Municipal / De Terceros	I.Propios	Otros
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.	DERECHOHABIENTES	ESTATAL	GENERAL	85,591	34,354	51,237	1,852,355,801	0.00	0.00	0.00	*****	0.00

ALINEACIÓN

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			
Linea de Acción			

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos	
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado					
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 certificaran con el estándar de calidad ISO 9001:2008 en un lapso de un año, se deberán tomar en cuenta tanto áreas administrativas como médicas.	VALOR_ABSOLUTO	NACER/TACEN	NACER = Definir el número total de las áreas que se certificaran 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	14.00 44.00	20.00 44.00	0.32	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	PROMEDIO	(TA/TDH)	TA = Total de atenciones proporcionadas TDH = Total de derechohabientes afiliados	2,440,971.00 81,211.00	2,636,249.00 85,591.00	30.06	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 de derechohabientes atendidos satisfactoramente en las áreas de servicios de atención.	PORCENTUAL	(NDHS/NEA)*100	NDHS = Numero de derechohabientes satisfechos con los servicios NEA = Número de encuestas aplicadas	720.00 720.00	720.00 720.00	100.00	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	PROMEDIO	TPS / NRE	TPS = Total de piezas surtidas NRE = Número de recetas expedidas	1,970,934.00 1,042,469.00	2,128,608.00 1,125,867.00	1.89	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	PORCENTUAL	(TOTINP/TIRE)*100	TOTINP = Total de internamientos no programados TIRE = Total de internamientos realizados	3,662.00 10,845.00	3,955.00 11,712.00	33.77	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.	Variación de derechohabientes atendidos	Indica el número de derechohabientes atendidos de acuerdo al	VARIACION_PORCENTUAL	((NDHAT/NDHAT_1)-1)*100	NDHAT = Número de derechohabientes atendidos en el año NDHAT_1 = Número de	83,459.00 83,459.00	90,135.00 83,459.00	0.00	8.00	Informe oficial del área	Que solo se soliciten servicios del catalogo autorizado



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos	
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado					
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.	PORCENTUAL	$((\text{TRAA}/\text{TRAAN}_1)-1)*100$	TRAA = Total de recursos otorgados en el año actual TRAAN_1 = Total de recursos otorgados en el año inmediato anterior	10.00 10.00	2,075,893.31 10.00	0.00	*****	Registros internos ubicados en la Unidad de Género de la Institución.	Población potencial interesada Derechohabiente informada Funcionarios capacitados Reglamentos con perspectiva de género
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	PORCENTUAL	$(\text{AER}/\text{AEP})*100$	AER = Auditorias Externas Realizadas AEP = Auditorias Externas Planeadas	1.00 1.00	4.00 4.00	100.00	100.00	Reporte de auditoria	La alta dirección comprometida con la mejora continua.
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.	VALOR_ABSOLUTO	Val_Cump	Val_Cump = Valor del cumplimiento	100.00	100.00	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.	PORCENTUAL	$(\text{CODH}/\text{CSDH})*100$	CODH = Consultas otorgadas a los derechohabientes CSDH = Consultas solicitadas por los derechohabientes	1,040,889.00 1,042,469.00	1,124,160.00 1,125,867.00	99.85	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.



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado				
Actividad	C0102 Elaboración de diagnósticos médicos en el Sistema Médico de Familia.	Número 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	PORCENTUAL	TOTCONSUL/NUMDH	TOTCONSUL = Total de consulta médica proporcionada NUMDH = Total de derechohabientes afiliados	477,619.00 82,280.00	515,828.00 85,591.00	5.80	6.03	Reporte del sistema de Dirección Médica y de Citas Médicas	Que sea aceptado por el derechohabiente el médico de familia
		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.	PORCENTUAL	(DRECU/DSCU)*100	DRECU = Derechohabientes que se realizan el examen cervicouterino DSCU = Derechohabientes susceptibles del examen cervicouterino	13,078.00 25,519.00	14,125.00 28,127.00	51.25	50.22	Reporte mensual que emite el área de detección oportuna de cáncer (DOC)	
		Cobertura 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.	PORCENTUAL	(NER/TPM)*100	NER = Número de exámenes de antígeno prostático realizados TPM = Total de derechohabientes hombres mayores de 45 años	6,746.00 11,763.00	7,285.00 12,017.00	57.35	60.62	Reporte mensual del módulo de PrevENSIONES	
		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	PORCENTUAL	(NER/TDMS)*100	NER = Número de exámenes realizados a DH mayores de 20 años TDMS = Total de DH mujeres mayores de 20 años	15,191.00 36,501.00	16,406.00 38,183.00	41.62	42.97	Bioestadística, afiliación y vigencia así como informe del módulo de PrevENSIONES y DOC	
Actividad	C0103 El derechohabiente cuenta con medios de identificación para el uso de los servicios que ofrece la Institución.	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.	PORCENTUAL	(RF / RV)*100	RF = Registro fallido RV = Registro válido	1,069.00 81,211.00	1,050.00 85,591.00	1.32	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.
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 correspondiente	PORCENTUAL	(CE / CCB)*100	CE = Claves existentes CCB = Claves del cuadro básico	935.00 935.00	1,068.00 980.00	100.00	108.98	Registros del área de adquisiciones	El proveedor cumple con los requisitos para la formalización del contrato



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador								Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado					
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	PROMEDIO	$(CTM + CMSU - CMST) / TDH$	CTM = Costo total de medicamento CMSU = Costo de medicamento subrogado CMST = Costo del medicamento en stock TDH = Total de derechohabientes	699,945,900.34 33,102,422.00 140,963,995.00 82,280.00	853,933,992.00 137,134,393.00 171,976,073.00 85,591.00	7,195.97	9,569.84	Reportes del sistema de Farmacia y Almacén	El proveedor surte en tiempo y forma los medicamentos requeridos
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	PROMEDIO	TDEH / TPI	TDEH = Total de días de estancia hospitalaria TPI = Total de pacientes internados	34,667.00 11,172.00	38,133.00 12,289.00	3.10	3.10	Reporte oficial del área de delegación para Dirección Médica	Disponibilidad de habitaciones en las clínicas
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.	PORCENTUAL	$(NUMINCIDENCIA SFUERATIEM/TOTINCIDENCIASREG) * 100$	NUMINCIDENCIASFUERATIEM = Número de incidencias registradas TOTINCIDENCIASREG = Total de incidencias registradas y resueltas en tiempo	62.00 1,170.00	71.00 1,287.00	5.30	5.52	Reportes oficiales del área de Delegación y Recursos Humanos Médicos	La disponibilidad del médico especialista
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	VARIACION_PORCENTUAL	$((SSOt/SSOt_1) - 1) * 100$	SSOt = Servicios Subrogados Otorgados en el año SSOt_1 = Servicios Subrogados Otorgados en el año anterior	208,647.00 208,647.00	239,945.00 239,945.00	0.00	0.00	Informe oficial de la Institución	Que permanezca las características de la morbilidad actual
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	PORCENTUAL	$(SSNF/SSF) * 100$	SSNF = servicios subrogados no formalizados SSF = servicios subrogados formalizados	200.00 230.00	260.00 312.00	86.96	83.33	Informes estadísticos del área	Que el proveedor acepte las condiciones de contrato
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	PORCENTUAL	$(NPS/NPMD) * 100$	NPS = Numero de proveedores supervisados NPMD = Numero de proveedores con mayor demanda	30.00 40.00	50.00 170.00	75.00	29.41	Informe oficial del área	Que el proveedor cumpla con los servicios contratados



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado				
Actividad	C0501 Proporcionar capacitación a funcionarios de la Institución a través de talleres, cursos, diplomados y prácticas	Total 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.	VALOR_ABSOLUTO	TCOPG/TCORG	TCOPG = Total de cursos programados TCORG = Total de cursos realizados	1.00 1.00	3.00 3.00	1.00	1.00	Registros internos ubicados en la Unidad de Género	Los funcionarios son capacitados
		Total 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	VARIACION_PORCENTUAL	(TFCA/TFCAN)*100	TFCA = Total de las y los funcionarios capacitados en el año actual TFCAN = Total de las y los funcionarios capacitados en el año inmediato anterior	400.00 10.00	1,000.00 400.00	4,000.00	250.00	Registros internos ubicados en la Unidad de género	
Actividad	C0502 Brindar difusión con perspectiva de género a funcionarios, derechohabientes y público en general	Campañas de difusión realizadas en el año.	Campañas de difusión programadas para informar a las y los derechohabientes en relación transversalización con perspectiva de género.	VALOR_ABSOLUTO	NCR/NCP	NCR = Número de campañas con perspectiva de género realizadas NCP = Número de campañas con perspectiva de género proyectadas	1.00 1.00	1.00 6.00	1.00	0.17	Registros internos de la Institución	Los funcionarios, derechohabientes y público en general reciben la información con perspectiva de género
Actividad	C0503 Adecuar la normatividad de la Institución con perspectiva de género	Total de marcos normativos modificados con perspectiva de género	Total de marcos normativos existentes	VALOR_ABSOLUTO	TMNM/TMNE	TMNM = Total de marcos normativos modificados TMNE = Total de marcos normativos existentes	1.00 1.00	1.00 3.00	1.00	0.33	Registreo interno de la Institución	Reglamentos con perspectiva de género
Actividad	C0504 Establecer y dar seguimiento al cumplimiento normativo de equidad de género aplicado a la derechohabencia de esta dependencia e impulsar la igualdad de trato entre mujeres y hombres aplicando el principio de transversalización de género.	Numero de unidades de genero creadas	numero total de unidades de genero creadas	VALOR_ABSOLUTO	NUGC/NUGP	NUGC = Numero de unidades de genero creadas NUGP = Numero de unidades de genero programadas	1.00 1.00	1.00 2.00	1.00	0.50	Registro interno de la institucion	Normatividad con perspectiva de género Prácticas aplicadas en equidad de género
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	PORCENTUAL	(AIP/AIR)*100	AIP = Auditorias Internas Planeadas AIR = Auditorias Internas Realizadas	1.00 1.00	4.00 4.00	100.00	100.00	Reporte de auditorias internas	Vistas en tiempo y forma de la casa de certificadora



424-PENSIONES CIVILES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

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

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador							Linea Base	Meta	Medios de Verificación	Supuestos	
		Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de Medida	Fórmula	Descripción Fórmula	Valor Inicial	Valor Programado					
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	PORCENTUAL	$(CI/TCP)*100$	CI = Curso Impartido TCP = Total de cursos planeados	1.00 1.00	4.00 4.00	100.00	100.00	Constancia individual y lista de asistencia en RH	La alta dirección apoyando y fortaleciendo la mejora continua
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	PORCENTUAL	$(QGES/QRECV)*100$	QGES = Quejas gestión QRECV = Quejas Recibidas y Verificadas	1.00 1.00	1.00 1.00	100.00	100.00	Registros contraloría	Recepción y Gestión oportuna de los comentarios
Actividad	C0702	Recepción y seguimiento de auditorias externas, realizadas por la Auditoría Superior del Congreso	Porcentaje de cumplimiento de las fechas promesa	Mide la eficacia en el tiempo de respuesta a las observaciones derivadas de la auditoria externa	PORCENTUAL	$(NORT/NTOA)$	NORT = Número de observaciones resueltas en tiempo NTOA = Número total de observaciones auditoria	1.00 1.00	1.00 1.00	1.00	1.00	Registro de auditoria superior	Responsables comprometidos con la labor que realizan documentando de la manera correcta y disponibilidad de la información
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 cumplimiento de los funcionarios en la entrega de la declaración situacional patrimonial	PORCENTUAL	$(NDPRE/NFOD)*100$	NDPRE = Número de declaraciones presentadas NFOD = Número de funcionarios obligados a declarar	1.00 1.00	1.00 1.00	100.00	100.00	Registros de contraloría	Disponibilidad de la información y acceso al sistema informático.

Dr. Manuel Marcelo González Tachiquín
Director