

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	1. Fortalecimiento del Patrimonio
Objetivo del Programa Institucional:	Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 01	Gestión Estratégica	Propósito	Imagen pública sana y cumplimiento a la normatividad de transparencia y protección de datos	Dar una buena imagen del Instituto y cumplir con la normatividad aplicable vigente.	Cantidad de manifestaciones, críticas públicas o sanciones por incumplimiento	Número	*Eficiencia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los actores involucrados hagan su trabajo	0	Descendente	3	5
		Componente 1	Calificación mensual de la publicación de la información fundamental del IPEJAL y SEDAR	Reflejar el nivel de cumplimiento de información fundamental de IPEJAL y SEDAR conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y demás ordenamientos.	Calificación del monitoreo y seguimiento de la información fundamental publicadas y actualizadas de acuerdo a las disposiciones que por Ley deben ser publicadas y actualizadas	Calificación	*Eficiencia *Mensual	* Reporte de cumplimiento en la publicación de la información fundamental, bajo resguardo del Coordinador de la Unidad de Transparencia	Las áreas emisoras de la información publican en tiempo y forma la información fundamental dentro del portal del Instituto y la PNT	90	Ascendente	80	75
		Componente 2	Porcentaje mensual de solicitudes de información y de derechos ARCO del IPEJAL y SEDAR respondidas en el tiempo y forma, de conformidad a la Ley de Transparencia y Protección de datos	Medir la cantidad de solicitudes de información de IPEJAL y SEDAR que son respondidas en tiempo y forma	(Número mensual de solicitudes respondidas, en el tiempo y forma de conformidad a la Ley de Transparencia / Número mensual de solicitudes recibidas) *100	Porcentaje	*Eficiencia *Mensual	* Reporte de cumplimiento en la respuesta de las solicitudes, bajo resguardo del Coordinador de la Unidad de Transparencia	Las áreas emisoras de la información responden en tiempo y forma las solicitudes de información y protección ARCO	100%	Regular	80%	75%
		Componente 3	Elaboración y seguimiento del plan de difusión de programas, actividades y servicios del IPEJAL	Diseñar el plan de medios, comunicación y difusión de la información del IPEJAL	Documento calendarizado con el detalle del plan de difusión de programas, actividades y servicios a seguir en el año por el Instituto	Documento	*Eficacia *Semestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Se difunden y dan a conocer los temas relevantes del quehacer del IPEJAL	1	Regular	1	0
		Actividad 1	Publicación de las fracciones y/o incisos de la Ley de Transparencia que corresponden al Instituto	Conocer la cantidad de ordenamientos que por el tema de Transparencia obligan al IPEJAL que sean publicados.	Número de fracciones y/o incisos de la Ley de Transparencia respecto al IPEJAL	Número	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la información fundamental sea recibida conforme a la Ley de Transparencia y Lineamientos para su publicación.	86	Regular	75	60
		Actividad 2.1	Seguimiento y respuesta de solicitudes de información del IPEJAL y SEDAR recibidas al mes	Analizar, tramitar y dar resolución al total de solicitudes recibidas	Número mensual de solicitudes de información recibidas en el IPEJAL y el SEDAR	Número	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se reciban las solicitudes por parte de los interesados.	10	Ascendente	5	1
		Actividad 2.2	Seguimiento y respuesta de solicitudes de derechos ARCO IPEJAL y SEDAR recibidas	Atender el total de las solicitudes de protección de datos que se reciben	Número mensual de solicitudes de protección de derechos ARCO recibidas en el IPEJAL y el SEDAR	Número	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se reciban las solicitudes por parte de los Titulares de los datos.	10	Ascendente	5	1
		Actividad 3	Seguimiento de las respuestas positivas a las publicaciones en redes sociales	Conocer la cantidad de respuestas positivas se tiene con las publicaciones en redes sociales del Instituto	Número mensual de las respuestas positivas a las publicaciones en redes sociales	Número	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las publicaciones en redes sociales son seguidas por el público Afiliado y Pensionado del Instituto.	10	Ascendente	5	1

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en elcorto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	1. Fortalecimiento del Patrimonio
Objetivo del Programa Institucional:	Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR02	Administración Centro de Servicios	Propósito	Porcentaje de Incremento de los ingresos recaudados por las Unidades de Negocio respecto al ejercicio fiscal anterior	Incrementar los ingresos de las Unidades de Negocio respecto al ejercicio fiscal anterior	((Ingresos recaudados ejercicio fiscal actual / Ingresos recaudados ejercicio fiscal anterior)-1) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de lo planteado	7%	Ascendente	4%	2.50%
		Componente 1	Porcentaje de cumplimiento del plan semestral de trabajo de promoción por tipo de Unidad de Negocio	Contar con documento de promoción de los servicios que se ofrecen por la Unidades de Negocio.	(Eventos de promoción de servicios de las Unidades de Negocio realizados / Eventos de promoción de servicios de las Unidades de Negocio programados) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Semestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de la planeación	100%	Ascendente	95%	90%
		Actividad 1.1	Plan semestral de trabajo de promoción por tipo de Unidad de Negocio	Dar a conocer los servicios que dan las Unidades de Negocio para servidores públicos y población en general.	Documento con la programación semestral de la promoción de los servicios que se dará por cada Unidad de Negocio que tiene el Instituto	Número	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de lo planteado	1	Ascendente	1	0
		Actividad 1.2	Número de eventos trimestrales en las dependencias y expos para promocionar las Unidades de negocio	Dar a conocer los servicios que dan las Unidades de Negocio para servidores públicos y población en general.	Sumatoria total de eventos de difusión y promoción realizados	Número	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de lo planteado	6	Ascendente	4	2
		Actividad 1.3	Número anual de clientes del plan familiar funerario	Incrementar el número de clientes del plan familiar funerario	Sumatoria total de clientes del plan familiar funerario	Número	*Eficiencia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de lo planteado	2000	Ascendente	1500	1000
PR 03	Administración de los Recursos Financieros	Propósito	Tasa de rendimiento anualizado de la cartera financiera de inversiones	Incrementar la tasa de rendimiento de las Inversiones.	(Rendimiento ponderado de últimos 12 meses - Inflación acumulada / 1 + Inflación acumulada)	Tasa	*Eficacia *Economía *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que las condiciones macroeconómicas permanezcan estables de acuerdo a lo pactado en el periodo determinado.	3% (real)	Ascendente	2.8% (real)	2% (real)
		Componente 1	Promedio de saldos bancarios	Minimizar los saldos bancarios mensuales	(Promedio mensual de saldos bancarios / Promedio objetivo)	Promedio	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se observen los niveles previstos en la liquidez y en las solicitudes de préstamos.	1	Descendente	1.2	1.5
		Actividad 1.1	Porcentaje de solicitudes de pago liberadas	Verificar que las solicitudes de pagos cuenten con el soporte documental suficiente para su pago	(Suma de solicitudes de pago revisadas y liberadas al mes/ Suma de solicitudes de pago recibidas al mes) * 100	Porcentaje	* Eficiencia * Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que las Unidades Ejecutoreas envíen solicitudes de pago y cuenten con el soporte documental correspondiente	90%	Ascendente	85%	80%
		Actividad 1.2	Porcentaje de cumplimiento de los pagos realizados	Verificar que las solicitudes de pago que fueron liberadas se ejecuten en tiempo y forma	(Suma del número de pagos realizados al mes/ Total de solicitudes de pago liberadas) * 100	Porcentaje	* Eficiencia * Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que las solicitudes de pago sean liberadas en tiempo y forma para su pago	95%	Ascendente	90%	85%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	1. Fortalecimiento del Patrimonio
Objetivo del Programa Institucional:	Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 05	Gestión Integral de Cobranza	Propósito	Porcentaje mensual de recuperación de cartera vencida	Garantizar las prestaciones a afiliados y pensionados en el transcurso del año	(Recuperación / Monto de créditos morosos) * 100	Porcentaje	*Eficacia *mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las afiliados, pensionados y las EPP realizan pagos para eliminar sus adeudos	32%	Descedente	27%	22%
		Componente 1	Porcentaje de recuperación de adeudos de las EPP's	Reducir los Adeudos en las EPP's	(Total de pagos realizados / Importe total de cartera vencida de cobranza administrativa)*100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se apliquen los mecanismos de pago que marca la normativa.	20%	Descendente	16%	12%
		Componente 2	Porcentaje de recuperación de adeudos por prestamos	Reducir los Adeudos de los afiliados y los pensionados	(Recuperación por concepto de préstamos / Monto de créditos morosos por concepto de préstamos) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se apliquen estrategias para que se incremente la recuperación (suma de pagos aplicables por cada concepto de prestamos)	45%	Descendente	38%	30%
		Actividad 1.1	Porcentaje de requerimientos pagados por las EPP's	Bajar la deuda en las EPP's	(Total de pagos realizados / Importe total de cartera vencida de cobranza administrativa)*100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se contacte, se analice y se elija la alternativa viable para eliminar la morosidad.	20%	Descendente	16%	12%
		Actividad 2.1	Porcentaje mensual de llamadas atendidas para atención y asesoría del afiliado	Controlar las llamadas del afiliado atendidas por el personal.	(Número mensual de llamadas atendidas para atención y asesoría del afiliado / Número mensual de llamadas recibidas) *100	Porcentaje	*eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar tal tarea y que al afiliado le surja la duda para efectuar la llamada.	90%	Ascendente	80%	70%
		Actividad 2.2	Porcentaje mensual de notificaciones de adeudos	Notificar a los deudores.	(Número mensual de notificaciones enviadas / Número total de afiliados morosos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado incurra en incumplimiento de pago.	70%	Ascendente	60%	50%
		Actividad 2.3	Porcentaje mensual de respuesta a los folios de área	Responder y atender las dudas e inquietudes que solicitan los afiliados.	(Número mensual de respuesta a los folios de área / Número mensual de solicitudes de folios de área)*100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que al afiliado le surjan dudas o inquietudes para realizar la llamada, y contar con el personal capacitado necesario para dar respuesta a todas las solicitudes recibidas.	80%	Ascendente	70%	60%
		Propósito	Afiliados, Pensionados y Entidades Públicas Patronales cumplen con sus pagos	Bajar el incumplimiento de pago de la población Afiliada, Pensionada y de Entidades Públicas Patronales, para fortalecer el patrimonio del Instituto, y estar en condiciones de seguir beneficiando a más población objetivo con el otorgamiento de préstamos.	(Número de población objetivo en cartera vencida recuperada (jurídica)/ número de población objetivo en cartera vencida(jurídica))*100	Porcentaje	*Eficacia y Eficiencia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el IPEJAL mantenga una sana salud financiera y pueda seguir otorgando el beneficio de los diferentes tipos de préstamos a su población afiliada y pensionada, contribuyendo de esta manera a paliar las carencias sociales de su población.	20%	Ascendente	15%	10%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:		Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en elcorto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.											
Programa Institucional		1. Fortalecimiento del Patrimonio											
Objetivo del Programa Institucional:		Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 05	Gestión Integral de Cobranza	Componente 1	Demandas por incumplimiento de pago	Medir la cantidad de préstamos en cartera vencida del IPEJAL turnados por la Dirección de Cobranza Administrativa, que terminan en demandas por incumplimiento de pago de los mismos y su seguimiento	(Número de demandas elaboradas en el trimestre/Número de Préstamos en cartera vencida en el trimestre turnados por la Dirección de Cobranza Administrativa)*100	Porcentaje	*Eficacia y Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	La permanencia y estabilidad laboral de los afiliados, contribuye al cumplimiento de sus pagos.	20%	Ascendente	15%	10%
		Componente 2	Denuncias Instauradas	Medir la cantidad de denuncias por asuntos penales que se presentan, y cuáles de éstas son admitidas	(Número de denuncias por asuntos penales admitidas en el trimestre/ Número de denuncias por asuntos penales presentadas en el trimestre)*100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	El área de cobranza jurídica mejora su gestión estratégica, evitando la morosidad, y si existe algún hecho delictivo dar seguimiento del mismo.	95%	Ascendente	90%	80%
		Componente 3	Daciones en pago y Adjudicaciones en proceso de formalización	Calcular la cantidad de daciones en pago y Adjudicaciones que se turnan para su protocolización y cuáles de éstas ingresan al patrimonio del IPEJAL.	(Número de Daciones en pago y Adjudicaciones ingresadas al patrimonio del IPEJAL en el trimestre/ Número de Daciones en pago y Adjudicaciones turnadas para protocolización ante Notario Público en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la gestión de cobro origine la dación en pago para saldar deuda(s), respecto a las adjudicaciones que la sentencia cause estado, y en ambos procesos que se cumplan con los documentos, pagos e impuestos correspondientes	10%	Ascendente	8%	5%
		Componente 4	Adeudo de cartera judicial y extrajudicial	Medir el porcentaje de recuperación de los adeudos que se encuentran en cartera vencida del IPEJAL	(Monto de cartera recuperada en el trimestre/Monto total por recuperar en el trimestre)*100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Óptima salud financiera del Instituto, y recuperación de cartera en tiempo y forma.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 1.1	Demandas admitidas por adeudos de préstamos	Medir la cantidad de demandas que son admitidas en el trimestre, de las presentadas por adeudos de préstamos otorgados por el IPEJAL (PH, PLMP, PMP, PCP)	(Número de demandas admitidas en el trimestre por adeudos de préstamos / Número de demandas presentadas en el trimestre por incumplimiento de pago en los diferentes tipos de préstamos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los deudores caigan en mora y que las demandas sean presentadas y recibidas ante la Autoridad correspondiente.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 1.2	Juicios emplazados	Medir la cantidad de demandas notificadas en el trimestre con respecto a las demandas admitidas, para efecto de iniciar con el proceso para recuperar el adeudo	(Número de demandas notificadas en el trimestre por adeudos de préstamos / Número de demandas admitidas en el trimestre, por incumplimiento de pago en los diferentes tipos de préstamos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el abogado encargado del asunto, dé el seguimiento respectivo a efecto de que el Notificador del Juzgado correspondiente, realice la debida notificación de cada demanda admitida.	20%	Ascendente	15%	10%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	1. Fortalecimiento del Patrimonio
Objetivo del Programa Institucional:	Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 05	Gestión Integral de Cobranza	Actividad 1.3	Diligencias y/o audiencias desahogadas	Medir la cantidad de juicios desahogados con relación a las demandas notificadas	(Número de audiencias desahogadas en el trimestre por adeudos de préstamos / Número de demandas notificadas en el trimestre, por incumplimiento de pago en los diferentes tipos de préstamos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se dé seguimiento a las demandas notificadas, hasta llegar a la etapa procesal de juicios desahogados.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 1.4	Sentencias dictadas	Medir la cantidad de sentencias emitidas con respecto de los juicios desahogados	(Número de sentencias emitidas en el trimestre por adeudos de préstamos / Número de audiencias desahogadas en el trimestre, por incumplimiento de pago en los diferentes tipos de préstamos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se dé seguimiento a los juicios desahogados, hasta llegar a la etapa procesal de sentencias emitidas.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 1.5	Sentencias firmes turnadas para su ejecución	Medir la cantidad de sentencias firmes turnadas para su ejecución, con respecto de las sentencias emitidas	(Número de sentencias firmes turnadas en el trimestre para su ejecución por adeudos de préstamos / Número de sentencias firmes emitidas en el trimestre, por incumplimiento de pago en los diferentes tipos de préstamos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se dé seguimiento a las sentencias emitidas, hasta llegar a la etapa procesal de sentencias turnadas.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 2	Demandas admitidas por asuntos penales	Medir la cantidad de denuncias que son admitidas en relación con las denuncias que son presentadas por asuntos penales	(Número de denuncias admitidas por asuntos penales en el trimestre / Número de denuncias presentadas por asuntos penales en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que sean procedentes las denuncias presentadas por asuntos penales y por lo tanto admitidas.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 3.1	Daciones en pago integradas y turnadas para protocolización	Medir la cantidad de propiedades que son entregadas en dación de pago por los deudores con el objeto de liquidar su adeudo.	Cantidad de propiedades que son entregadas en dación de pago por los deudores en el trimestre	Número	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que haya propuestas y bienes por parte de los deudores para ofrecer la dación en pago.	1	Ascendente	1	0
		Actividad 3.2	Daciones en pago protocolizadas	Medir la cantidad de propiedades de dación en pago protocolizadas, con respecto de las que están en proceso de formalización (que fueron entregadas por deudores)	(Número de propiedades de dación en pago protocolizadas en el trimestre / Número de propiedades en proceso de formalización en el trimestre) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cumpla con todos los documentos, pagos e impuestos respectivos, para la protocolización de las propiedades de dación en pago.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 3.3	Expedientes integrados y turnados (Adjudicaciones) a Notario Público	Medir la cantidad de expedientes integrados y turnados a Notario Público, con respecto de las sentencias que causaron estado y turnadas para su ejecución	(Número de expedientes integrados y turnados a Notario Público / Número de sentencias que causaron estado y turnadas para su ejecución) *100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que dentro del juicio respectivo, el Juez decrete el auto de adjudicación correspondiente.	20%	Ascendente	15%	10%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	1. Fortalecimiento del Patrimonio
Objetivo del Programa Institucional:	Dotar de recursos económicos al Instituto que permita hacer frente a los principales compromisos para los cuales fue creado, pago de pensiones y jubilaciones a los servidores públicos del estado de Jalisco.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 05	Gestión Integral de Cobranza	Actividad 3.4	Bienes adjudicados	Medir la cantidad de propiedades que ingresan al patrimonio del IPEJAL (escrituras realizadas por adjudicación)	Número de propiedades que ingresan al patrimonio del IPEJAL por escrituras realizadas por adjudicación en el trimestre	Número	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cumpla con todos los documentos, pagos e impuestos respectivos, para la conclusión de cada una de las adjudicaciones (escrituración).	1	Ascendente	1	0
		Actividad 4.1	Adeudo de cartera judicial	Calcular el monto o importe del adeudo recuperado judicialmente, respecto del importe de la cartera vencida	(Monto del adeudo recuperado de forma judicial en el trimestre / Monto de la cartera vencida en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que exista una buena gestión de cobranza para la recuperación de cartera en tiempo y forma.	20%	Ascendente	15%	10%
		Actividad 4.2	Adeudo de cartera extrajudicial	Calcular el monto o importe del adeudo recuperado extrajudicialmente, con respecto del importe de la cartera vencida	(Monto del adeudo recuperado de forma extrajudicial en el trimestre / Monto de la cartera vencida en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que exista una buena gestión de cobranza para la recuperación de cartera en tiempo y forma.	20%	Ascendente	15%	10%
PR 29	Estudios Actuariales, Económicos y Financieros, Planeación, Programación y Presupuestación	Propósito	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de egresos en relación al ingreso	Garantizar las prestaciones a afiliados y pensionados en el transcurso del año	(Egreso devengado al cierre del ejercicio / Ingreso recaudado al cierre del ejercicio) * 100	Porcentaje	*Eficacia * Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las Unidades Responsables del Gasto ejercen de forma correcta su presupuesto Las Unidades Responsables del Ingreso realizan las gestiones correspondientes para el cumplimiento de su presupuesto	90%	Ascendente	85%	80%
		Componente 1	Porcentaje de avance trimestral de los presupuestos de ingresos y egresos	Dar seguimiento al cumplimiento de los presupuestos de ingresos y egresos	(Egreso devengado de manera trimestral / Ingresos recaudado de manera trimestral) * 100	Porcentaje	*Eficacia * Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las Unidades Responsables del Gasto ejercen de forma correcta su presupuesto Las Unidades Responsables del Ingreso realizan las gestiones correspondientes para el cumplimiento de su presupuesto	90%	Ascendente	85%	80%
		Actividad 1.1	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos	Elaborar un presupuesto basado en resultados con equilibrio presupuestal	(Actividades ejecutadas para la elaboración del presupuesto 2021 / Actividades programadas) * 100	Porcentaje	*Eficacia * Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las Unidades Responsables proporcionan información en tiempo y forma	100%	Ascendente	0	0
		Actividad 1.2	Porcentaje de cumplimiento a la solicitud de adecuaciones presupuestales	Cumplir con las políticas de adecuaciones presupuestal en tiempo y forma	(Adecuaciones presupuestales realizadas / Adecuaciones presupuestales solicitadas) * 100	Porcentaje	*Eficacia * Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las Unidades Responsables cumplen con los supuestos establecidos en las políticas presupuestales	95%	Ascendente	90%	85%
		Actividad 1.3	Porcentaje de cumplimiento de informes mensuales y anuales	Proporcionar información financiera y estadística del Instituto	(Informes realizados / Informes programados) * 100	Porcentaje	*Eficacia * Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Se realizan los cierres presupuestales y contables en tiempo y forma	100%	Ascendente	95%	90%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituto
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tecnológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR 06	Registro Contable, Información Financiera y Obligaciones Fiscales	Propósito	Porcentaje mensual de Informes Financieros y declaraciones emitidas con los requerimientos señalados en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y leyes de carácter fiscal	Cumplir con las obligaciones señaladas en la LGCG, leyes fiscales y demás normativa aplicable	(Número mensual de informes financieros y declaraciones emitidas/Número mensual de informes financieros y declaraciones requeridas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se alcancen las metas de cada una de las líneas de acción.	100%	Ascendente	0.8	0.6
		Componente 1	Porcentaje mensual de registros contables efectuados en el IPEJAL	Contar con la totalidad de los registros contables por los actos realizados durante el periodo por el IPEJAL	(Número mensual de Registros Contables / Número mensual de Operaciones de Ingresos y Egresos en el IPEJAL) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con el personal, sistema contable y la información necesaria para realizar dichas tareas.	100%	Ascendente	80	60
		Componente 2	Porcentaje mensual de Informes Financieros emitidos requeridos en la Ley General de Contabilidad Gubernamental	Generar los Informes Financieros del periodo de acuerdo a la normatividad vigente	(Informes emitidos / Informes requeridos del periodo) *100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la información financiera se genere en tiempo y forma conforme a la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	100%	Ascendente	80	60
		Componente 3	Porcentaje mensual de declaraciones informadas y enteradas	Cumplir en tiempo y forma con la normatividad fiscal vigente	(Número de declaraciones informadas y enteradas / Número de declaraciones programadas) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer de la información requerida para realizar dichos trámites en tiempo y forma.	100%	Ascendente	80	60
		Actividad 1	Porcentaje mensual de documentos resguardados	Llevar un control de los documentos concentrados en el área de Contabilidad.	(Número mensual de documentos empastados / Número mensual de documentos recibidos) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los datos estén disponibles en tiempo y forma.	100%	Ascendente	80	60
		Actividad 2.1	Número mensual de Estados Financieros realizados	Generar los Estados Financieros del periodo de acuerdo a la normatividad vigente.	Número total mensual de Estados Financieros realizados	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer con personal calificado para el control y seguimiento de los compromisos de entrega de información.	5	Ascendente	4	1
		Actividad 2.2	Número mensual de Notas de los Estados Financieros realizados	Elaborar las notas a los Estados Financieros del periodo.	Número total mensual de Notas de los Estados Financieros realizados	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer de la información generada en otras áreas internas para los compromisos de entrega de información.	1	Ascendente	1	0
		Actividad 2.3	Número mensual de Informes del Pasivo y del Activo emitidos	Integrar los informes del Pasivo Contingente, el Estado Analítico del Activo y el Estado Analítico de la Deuda y Otros Pasivos.	Número total mensual de Informes del Pasivo y del Activo emitidos	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer de la información generada en otras áreas internas para los compromisos de entrega de información.	3	Ascendente	2	1
		Actividad 3	Número mensual de requerimientos atendidos	Responder a los requerimientos de la SHCP que tiene el departamento en el transcurso del mes.	(Número de declaraciones informadas y enteradas / Número de declaraciones programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal adecuado y disponer de la información requerida para realizar dichos trámites en tiempo y forma.	100%	Ascendente	80	60

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR07	Administración del Patrimonio Inmobiliario	Propósito	Resguardo físico y legal de los terrenos o fincas propiedad del Instituto	Mantener el correcto resguardo físico y legal del patrimonio inmobiliario del Instituto	(Cantidad de inmuebles validados e integrados al padrón de inmuebles vigentes / Total de inmuebles) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se notifique al área de la integración o adjudicación de nuevos inmuebles	100%	Ascendente	80	60
		Componente 1	Porcentaje de regularización de Inmuebles propiedad de Instituto	Medir el cumplimiento con la regulación, gestión y pago de derechos municipales, estatales y federales de los inmuebles propiedad del Instituto	(Cantidad de trámites regularizados en el periodo / Número de inmuebles que conforman el patrimonio inmobiliario del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Los tiempos de respuesta de las distintas dependencias involucradas en los procesos de regularización, se realicen en tiempo y forma.	30%	Ascendente	20	15
		Componente 2	Porcentaje de inmuebles supervisados	Medir el patrimonio inmobiliario del Instituto salvaguardado	(Número de visitas de inspección realizadas/Número de inmuebles que conforman el patrimonio inmobiliario del Instituto) x100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información bajo resguardo del Área	Contar con los recursos humanos, económicos y materiales para la realización de las inspecciones.	100%	Ascendente	95	90
		Componente 3	Porcentaje de propiedades valuadas	Medir las propiedades cuyos valores son actualizados del patrimonio inmobiliario propiedad del Instituto	(Propiedades valuadas en los últimos 12 meses/ Total de propiedades que forman el patrimonio inmobiliario del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con recursos humanos, económicos y materiales para la realización de los avalúos.	80%	Ascendente	70	60
		Componente 4	Porcentaje de operación de los Fideicomisos	Medir el cumplimiento de los fines de los Fideicomisos	(Cantidad de fideicomisos operando / Total de fideicomisos pactados) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos humanos, económicos y materiales para la operación de los fideicomisos	30%	Ascendente	20	10
		Componente 5	Porcentaje de proyectos de desarrollo y Obra realizados	Medir el número de proyectos realizados	(Cantidad de proyectos realizados / Número total de proyectos solicitados) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos humanos, económicos y materiales para la realización de las diseños de obra	80%	Ascendente	70	50
		Actividad 1	Porcentaje de trámites realizados para la regularización de inmuebles propiedad del Instituto	Medir la efectividad en la detección y regularización de los inmuebles propiedad del Instituto	(Cantidad de inmuebles que iniciaron proceso de regularización / Número total de irregularidades detectadas) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos materiales, humanos y económicos necesarios para la detección y solución de irregularidades.	30%	Ascendente	20	15
		Actividad 2	Dar cumplimiento al plan de visita a los inmuebles considerados como reserva patrimonial	Dar seguimiento al plan de visita a los inmuebles considerados como reserva patrimonial.	(Número de visitas de inspección realizadas / Número total de inmuebles incluidos en el Plan de Visita a los Inmuebles) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con elementos (humanos, económicos y materiales para la realización de las visitas	100%	Ascendente	95	90
		Actividad 3	Obtención de Avalúos a los inmuebles propiedad del Instituto	Mantener actualizados los valores de los inmuebles propiedad del Instituto, mediante valuaciones	(Número de avalúos obtenidos / Número del total de propiedades que forman el patrimonio inmobiliario del Instituto) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con recursos humanos, económicos y materiales para la obtención de los avalúos.	100%	Ascendente	90	70

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR07	Administración del Patrimonio Inmobiliario	Actividad 4	Revisión del nivel de cumplimiento de los Fines de los Fideicomisos	Medir el avance del cumplimiento los Fines de los Fideicomisos	(Cantidad de fideicomisos que muestran avance /Total de fideicomisos en operación) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con recursos humanos, económicos y materiales necesarios.	30%	Ascendente	20	10
		Actividad 5	Atención de solicitudes de revisión y elaboración de proyectos de desarrollo y diseño de obra	Medir la atención de solicitudes de revisión y elaboración de proyectos de desarrollo y diseño de obra	(Cantidad de solicitudes atendidas de revisión y elaboración de proyectos de desarrollo y seguimiento de obra / Número total solicitudes de revisión y elaboración de proyectos de desarrollo) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con recursos humanos, económicos y materiales para la realización de proyectos.	80%	Ascendente	70	50
PR08	Administración de Inmuebles	Propósito	Porcentaje de inmuebles reparados, rehabilitados o que reciben mantenimiento	Medir el porcentaje de inmuebles rehabilitados o que reciben mantenimiento	(Cantidad de inmuebles reparados o que reciben mantenimiento / Total de inmuebles propiedad del Instituto) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que exista el presupuesto disponible para su ejecución	80%	Ascendente	70	60
		Componente 1	Inmuebles atendidos con mantenimiento correctivo y preventivo	Atender los reportes de mantenimiento correctivo y preventivo en inmuebles propiedad de Instituto	(Cantidad de inmuebles que reciben mantenimiento correctivo o preventivo/Total de inmuebles propiedad del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con materiales necesarios para el servicio requerido.	80%	Ascendente	70	60
		Componente 2	Inmuebles rehabilitados para otorgar en renta y venta	Atender los requerimientos de rehabilitación a inmuebles propiedad del Instituto	(Cantidad de inmuebles que reciben rehabilitación / Total de inmuebles propiedad del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que exista la petición de renta o venta de los inmuebles	60%	Ascendente	40	20
		Componente 3	Porcentaje de ocupación de inmuebles en arrendamiento	Medir el uso y aprovechamiento de los inmuebles con los que dispone el Instituto para renta	(Cantidad de inmuebles ocupados / Total de inmuebles destinados para renta)*100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que exista demanda suficiente de rentas	80%	Ascendente	75	70
		Actividad 1	Supervisión de inmuebles para identificar necesidades de mantenimiento o rehabilitación de tipo correctivo y preventivo	Medir la identificación de los inmuebles que requieren mantenimiento	(Cantidad de visitas realizadas a los inmuebles para inspeccionar su estado físico / Total de inmuebles de uso habitacional y comercial) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con materiales necesarios para el servicio requerido.	100%	Ascendente	90%	70%
		Actividad 2	Atención a solicitudes o requerimientos para rehabilitar inmuebles con destino de renta o venta	Medir las rehabilitaciones realizadas a los inmuebles que se van a otorgar en renta y venta	(Cantidad de inmuebles que reciben rehabilitación y serán otorgados en renta o venta / Total de inmuebles propiedad del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con materiales necesarios para el servicio requerido.	100%	Ascendente	80	60

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en elcorto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR08	Administración de Inmuebles	Actividad 3.1	Inmuebles otorgados en arrendamiento para destino habitacional	Medir el uso y aprovechamiento de los inmuebles con los que dispone el Instituto para renta habitacional	(Cantidad de inmuebles ocupados con destino habitacional / Total de inmuebles propiedad del instituto) x100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Suficientes solicitudes de pensionados o afiliados interesados en renta habitacional	90%	Ascendente	85	80
		Actividad 3.2	Inmuebles otorgados en arrendamiento para destino comercial	Medir el uso y aprovechamiento de los inmuebles con los que dispone al instituto para renta comercial	(Cantidad de inmuebles ocupados con destino comercial / Total de inmuebles propiedad del Instituto) x 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Suficientes solicitudes del público en general interesados para renta comercial	80%	Regular	80	70
PR09	Administración Integral del Personal	Propósito	Calificación general del Instituto de la encuesta de clima laboral	Conocer la percepción encuesta de clima laboral desde la perspectiva de los empleados	Calificación general del Instituto de la encuesta de clima laboral sobre cinco puntos a obtener	Promedio	*Eficiencia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Todos los empleados responden con honestidad, compromiso y en tiempo la encuesta de clima laboral.	3.5	Ascendente	3	2.5
		Componente 1	Nómina mensual pagada sin errores administrativos en el procesamiento del total de empleados	Reducir los errores administrativos en el procesamiento de la nómina	(1- (Reembolsos pagados por mes derivados de error administrativos / Empleados pagados por mes)) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	* Nóminas ordinarias * Solicitudes de reembolsos derivados de errores administrativos	El sistema Human RHD funciona correctamente durante el procesamiento de la nómina	98%	Descendente	97.00%	96%
		Componente 2	Porcentaje trimestral de manuales de procedimientos documentados para autorizar	Medir el avance en procedimientos documentados y enviados a autorizar de los que se encuentran documentados.	(Total de procedimientos documentados para autorizar / Total de procedimientos programados a documentar) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo. Puede ser consultada en el portal de transparencia en el Artículo 8, fracción IV inciso e.	Las áreas encargadas de la autorización de los procedimientos verifican y aprueban en el tiempo estipulado.	90%	Ascendente	70%	50%
		Componente 3	Índice de variación en la satisfacción laboral respecto a la capacitación y desarrollo proporcionada por el Instituto	Contribuir al desarrollo de las competencias profesionales del personal	((Índice o calificación otorgada a la capacitación y desarrollo año actual - Índice o calificación otorgada a la capacitación y desarrollo año anterior) / Índice o calificación otorgada a la capacitación y desarrollo año anterior) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Anual	* Resultados de Encuesta de Clima Laboral otorgada por el área y bajo su resguardo.	El personal atiende y acude a los programas de capacitación contratados/impartidos por el Instituto	10%	Ascendente	8%	5%
		Actividad 1.1	Porcentaje de procesamiento de las incidencias mensual de personal (permisos con/sin goce de sueldo, días económicos, vacaciones, incapacidades, licencias, etc.).	Controlar y reportar las incidencias generadas por los trabajadores del Instituto en base a la normatividad vigente	(Total de incidencias mensuales procesadas / Total de incidencias mensuales recibidas)*100	Porcentaje	*Eficiencia *Mensual	* Sistema Human RHD * Sistema BioStar * Soporte documental de las solicitudes presentadas por los trabajadores. * Reportería generada por el sistema Human RHD. *Videos de seguridad. Todo lo anterior se encuentra bajo el resguardo del área.	Las incidencias de personal son presentadas oportunamente en el área de Incidencias	100%	Ascendente	96%	90%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:		Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.											
Programa Institucional		2. Operación del Instituo											
Objetivo del Programa Institucional:		Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR09	Administración Integral del Personal	Actividad 1.2	Número mensual de expedientes de personal actualizados	Mantener actualizado los expedientes del personal que labora en el Instituto	Número mensual de expedientes de personal actualizados	Número	*Eficiencia *Mensual	* Expedientes del personal * Soporte documental de las solicitudes presentadas por los trabajadores. * Reportería generada por el sistema Human RHD. *Videos de seguridad. Todo lo anterior se encuentra bajo el resguardo del área.	Las información del personal es otorgada con su adecuado soporte por cada empleado del Instituto.	35	Ascendente	25	15
		Actividad 2	Porcentaje trimestral de avance de mapeo y documentación de procedimientos Institucionales programados	Medir el avance en el mapeo y documentación de procedimientos programados de los que requiere el Instituto.	(Total de procedimientos documentados/ Total de procedimientos programados) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Las áreas del Instituto tienen compromiso y disposición para colaborar en la elaboración de la documentación de sus procedimientos.	80%	Ascendente	70%	50%
		Actividad 3	Porcentaje de Empleados capacitados	Impulsar la superación profesional de los servidores públicos del Instituto.	((Total de trabajadores del Instituto que recibieron capacitación /Total de trabajadores del Instituto)*100)	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	Plan Anual de Capacitación del ejercicio fiscal vigente. Avance presupuestal en el capítulo 3000 Servicios Generales, PARTIDA PRESUPUESTAL 3341 (Capacitación Institucional) y 3342 (Capacitación Especializada) La Información se encuentra bajo el resguardo del área.	Plan Anual de Capacitación autorizado. Presupuesto, oferta educativa de acuerdo a las necesidades del Instituto.	80%	Ascendente	60%	40%
PR10	Gestión de Tecnologías de Información	Propósito	Porcentaje de minutos que los usuarios operan con servicios tecnológicos eficientes	Que los afiliados, pensionados y derechohabientes del Instituto, así como los usuarios internos del Instituto operen con servicios tecnológicos en condiciones óptimas para asegurar gocen en tiempo y forma de las prestaciones y servicios que ofrece el Instituto, para coadyuvar en la mejora de su calidad de vida y el paliamiento de las carencias y desigualdades sociales de la población del Estado de Jalisco.	(Número de minutos de operación de sistemas sustantivos en funcionamiento continuo/ Total de minutos esperado de operación de sistemas sustantivos en funcionamiento continuo)*100	Porcentaje	Eficacia y Eficiencia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la infraestructura de almacenamiento, procesamientos, voz y datos, sistemas sustantivos, así como equipos personales estén en óptimas condiciones	90%	Ascendente	83%	82%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR10	Gestión de Tecnologías de Información	Componente 1	Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura de procesamiento, almacenamiento, voz y datos	Que los usuarios del Instituto trabajen con herramientas tecnológicas eficientes que les permitan operar sin interrupciones y con mayor agilidad, de tal manera que se mejore la productividad laboral y el grado de satisfacción de los pensionados, afiliados y derechohabientes en la realización de sus trámites o consultas ya sea en línea o de manera presencial.	((Número de días del trimestre - Número de días sin disponibilidad de servicios en el trimestre)/ (Números de días del trimestre))*100	Porcentaje	Eficiencia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la planta de luz de emergencia este en óptimas condiciones y que al inmueble se le de el mantenimiento necesario.	95%	Ascendente	93%	80%
		Componente 2	Porcentaje de automatización de procesos de TIC solicitados	Que los afiliados, pensionados, jubilados y sus beneficiarios puedan acceder a plataformas cada vez más sencillas y ágiles, a la vez que el personal del Instituto reduzca el tiempo que emplea en sus procesos de operación, y adicionalmente a las plataformas de desarrollo se les agreguen candandados que den certeza jurídica a las operaciones.	((Procesos de automatización realizados /Número de solicitudes de atomatización de procesos))*100	Porcentaje	Eficiencia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las herramientas de desarrollo necesarias metodologías de desarrollo Que se cuente con suficiencia presupuestaria para la contracción y se alcance el objeto del trabajo	100%	Ascendente	80%	70%
		Componente 3	Porcentaje de decremento en la atención de incidentes TIC	Que los usuarios del Instituto y sus centros de trabajo externos puedan realizar sus actividades de manera óptima de tal forma que no se vean en la necesidad de reportar incidentes.	((Número de incidentes atendidos en el trimestre del año t)/Número de incidentes atendidos en el trimestre del año t-1)-1))*100	Porcentaje	Eficiencia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las herramientas y refacciones necesarias para atender los incidentes.	<10%	Descendente	<3%	0%
		Actividad 1.1	Porcentaje de pólizas de mantenimiento de infraestructura renovadas	Que se contraten en tiempo y forma las pólizas de mantenimiento y licenciamiento de infraestructura de procesamiento, almacenamiento, voz y datos, con la finalidad de contar con el apoyo necesario por parte de los proveedores de estos servicios.	[(Solicitud de renovaciones de pólizas de mantenimiento y licenciamiento + Contratación de pólizas de mantenimiento y licenciamiento (realizadas))/(Solicitud de renovaciones de pólizas de mantenimiento y licenciamiento + Contratación de de pólizas de mantenimiento y licenciamiento (programadas en el año))]*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las especificaciones técnicas validadas por la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco	100%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 1.2	Porcentaje de cumplimiento de mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura	Que se ejecuten los mantenimientos preventivos y correctivos en la infraestructura de procesamiento, almacenamiento, voz y datos, de tal manera que se asegure la agilidad en los sistemas tecnológicos del Instituto	(Total de mantenimientos preventivos y correctivos (realizados)/Total de mantenimientos preventivos y correctivos (programados en el año))*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las pólizas renovadas en tiempo y forma Que se cuenten con las refacciones y accesorios en stock	100%	Ascendente	90%	85%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR10	Gestión de Tecnologías de Información	Actividad 2.1	Porcentaje de pólizas de licenciamiento de software renovadas	Que se contraten en tiempo y forma las pólizas de renovación de licenciamiento de software, con la finalidad de contar con el apoyo necesario por parte de los proveedores de estos servicios.	[(Solicitud de renovaciones de pólizas de licenciamiento de software + Contratación de pólizas de licenciamiento de software (realizadas))/(Solicitud de renovaciones de pólizas de licenciamiento de software + Contratación de de pólizas de licenciamiento de software (programadas en el año))]*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las especificaciones técnicas validadas por la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco	100%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 2.2	Porcentaje de requerimientos de TIC validados tecnicamente para automatización de procesos	Que se evalue el requerimiento de TIC solicitado por las unidades administrativas del Instituto para dictaminar sobre su vialidad de ejecución.	(Número de validaciones técnicas en materia de TIC (realizadas)/Número de requerimientos de TIC (solicitados))*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los usuarios expresen con claridad sus requerimientos	100%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 2.3	Porcentaje de desarrollo de automatización y reidiseño de procesos	Que se atiendan las necesidades de desarrollo en plataformas propias y de terceros, que permitan otorgar las prestaciones y servicios de una manera más eficiente y con calidad de atención	(Requerimientos de TIC ejecutados/Número de requerimientos de TIC validados técnicamente)*100	Porcentaje	Eficacia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con las herramientas de desarrollo necesarias Que se cuente con capacitación especializada en herramientas y metodologías de desarrollo	90%	Ascendente	80%	70%
		Actividad 2.4	Porcentaje de proyectos de innovación y/o reingeniería de procesos de la Dirección	Que se realicen proyectos de innovación y reingeniería de procesos de la Dirección General de Informática y Sistemas que presenten la situación actual y las medidas de atención necesarias para solicitar en el ejercicio fiscal siguiente los recursos necesarios, a fin de atender los requerimientos de TIC, incidentes de soporte técnico y que se cubran las medidas de seguridad de información	(Número de proyectos realizados/Número de proyectos programados)*100	Porcentaje	Eficacia Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el grupo estratégico de TIC se involucre activamente	100%	Ascendente	100%	75%
		Actividad 3.1	Porcentaje de renovación de equipo de computo	Que se dote de equipos de computo actualizados a los usuarios del Instituto para mejorar su productividad laborar y asegurar que puedan desarrollar las actividades que a cada uno le corresponden en los procesos que repercuten en el otorgamiento de prestaciones, sociales o económicas, y la captación de ingresos en tiempo y forma.	(Equipos renovados / Equipos obsoletos)*100	Porcentaje	Eficiencia y Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con la suficiencia presupuestal autorizada	100%	Ascendente	40%	20%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:		Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.											
Programa Institucional		2. Operación del Instituo											
Objetivo del Programa Institucional:		Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR10	Gestión de Tecnologías de Información	Actividad 3.2	Porcentaje de atención de incidentes de servicios tecnológicos de información	Que se atienda el mayor número de incidentes de servicios a la tecnología de información para que las unidades administrativas puedan operar.	(Número de incidentes de servicios de tecnología de información (atendidos)/Número de incidentes de servicios de tecnología de información (reportados))*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los usuarios definan con claridad el servicio requerido	100%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 3.3	Porcentaje de seguimiento a la contestación de encuestas de satisfacción	Que se evalúe el grado de respuesta a las encuestas de satisfacción por parte de los receptores de los servicios de soporte técnico	(Número de encuestas de satisfacción (contestadas)/número de servicios de soporte técnico (atendidos))*100	Porcentaje	Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los usuarios muestren interés en el llenado de la encuesta	70%	Ascendente	50%	30%
		Actividad 3.4	Promedio del grado de satisfacción por atención a incidentes	Que se evalúe el promedio de satisfacción de los receptores de atención de los servicios de soporte técnico para determinar las acciones de mejora de la dirección.	(Σ de promedio de calificaciones reportadas en las encuestas de satisfacción contestadas/Número de encuestas de satisfacción contestadas)	Promedio	Calidad Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los usuarios contesten honestamente la encuesta	8	Ascendente	7	5
PR11	Control Interno y de Procesos	Propósito	Reportes realizados dentro del Programa Anual de Trabajo en coordinación con la Contraloría del Estado de Jalisco	Que se utilicen eficientemente los recursos a disposición del Órgano Interno de Control y se promuevan las acciones necesarias dentro del Instituto, para una adecuada rendición de cuentas, combatir a la corrupción y mejorar el control interno.	Número de Reportes (Realizados) / Número de Reportes (Programados) *100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Informe del Órgano Interno de Control remitidos a la Contraloría del Estado (documentos, carpetas físicas o electrónicas y controles electrónicos o físicos, así como acuse de notificación a la Contraloría del Estado)	El Órgano Interno de Control reporta las acciones que realiza en cumplimiento a sus atribuciones ante la Contraloría del Estado.	100%	Ascendente	80 - 100 %	< 80 %
		Componente 1	Auditorías a las diferentes Unidades Administrativas del Instituto iniciadas.	Aplicar medidas correctivas y preventivas para reducir los riesgos de corrupción.	(Número de órdenes de auditoría emitidas / Total de auditorías de Plan Anual de Auditoría) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Orden de auditoría	Las Unidades Administrativas entregan en tiempo y forma la información solicitada.	85%	Ascendente	75 - 85 %	< 75 %
		Componente 2	Carpetas de investigación integradas.	Desahogar con apego a normatividad los dictámenes quejas y denuncias de posibles actos de corrupción.	(Total de carpetas y cuadernillos de investigación integradas / Número de dictámenes, quejas y/o denuncias recibidas) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Acuerdo de avocamiento / acuerdo de desechamiento	La Dirección de auditoría remite Dictámenes de Posible Responsabilidad y/o los ciudadanos presenta quejas y denuncias.	85%	Ascendente	70 - 85 %	< 70 %
		Componente 3	Procesos de substanciación y resolución integrados.	Resolver y en su caso sancionar oportunamente la calificación de la falta administrativa.	(Total de carpetas de substanciación y resolución integrados / Total de Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa recibidos) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Acuerdo de admisión conclusión (carpeta de substanciación y resolución)	La Unidad Investigadora remite IPRAS para substanciación.	100%	Ascendente	90 - 99 %	< 90 %
		Actividad 1.1	Informes de auditoría a las diferentes Unidades Administrativas del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco emitidos.	Aplicar medidas correctivas y preventivas para reducir los riesgos de corrupción.	(Número de informes de auditoría emitidos / Total de auditorías de Plan Anual de Auditoría) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Informe Final de Auditoría	Las Unidades Administrativas entregan en tiempo y forma la información solicitada.	75%	Ascendente	60 - 75 %	< 60 %

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:		Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.											
Programa Institucional		2. Operación del Institutoo											
Objetivo del Programa Institucional:		Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR11	Control Interno y de Procesos	Actividad 1.2	Finalización de auditorías a las diferentes Unidades Administrativas del Instituto iniciadas en ejercicios anteriores.	Aplicar medidas correctivas y preventivas para reducir los riesgos de corrupción.	(Número de informes de auditoría emitidos / Total de auditorías de pendientes del año anterior) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	Informe Final de Auditoría	Las Unidades Administrativas entregan en tiempo y forma la información solicitada.	100%	Ascendente	80 - 100 %	< 80 %
		Actividad 2.1	Investigaciones Administrativas resueltas.	Desahogar con apego a normatividad las quejas y denuncias de posibles actos de corrupción.	(Total de investigaciones resueltas / Número de investigaciones iniciadas en el ejercicio) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Acuerdo de conclusión. Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.	Los Dictámenes de Posible Responsabilidad y/o las quejas y denuncias son admitidas, y las áreas involucradas atienden en tiempo y forma los requerimientos para una conclusión dentro del año calendario	50%	Ascendente	30 - 50 %	< 30 %
		Actividad 2.2	Resolución de carpetas de investigación integradas en ejercicios anteriores	Desahogar con apego a normatividad las quejas y denuncias de posibles actos de corrupción.	(Total de carpetas de investigación resueltas / Número de investigaciones pendientes de ejercicios anteriores) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	Acuerdo de conclusión. Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.	Los Dictámenes de Posible Responsabilidad y/o las quejas y denuncias fueron admitidos el ejercicio anterior y se encuentran en proceso	75%	Ascendente	50 - 75 %	< 50 %
		Actividad 3.1	Procedimientos Administrativos Resueltos.	Resolver y en su caso sancionar oportunamente la calificación de la falta administrativa.	(Total de Procedimientos Administrativos resueltos / Total de Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa admitidos) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Bimestral	Sentencia definitiva	La Unidad Investigadora remite IPRAS para substanciación, y estos son admitidos por la autoridad substanciadora	75%	Ascendente	60 - 75 %	< 60 %
		Actividad 3.2	Procedimientos Administrativos Resueltos de ejercicios anteriores.	Resolver y en su caso sancionar oportunamente la calificación de la falta administrativa.	(Total de Procedimientos Administrativos resueltos / Total de Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa pendientes de ejercicios anteriores) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	Sentencia definitiva	La Unidad Investigadora remite IPRAS para substanciación, estos fueron admitidos por la autoridad substanciadora el ejercicio anterior, y se encuentran en proceso.	100%	Ascendente	80 - 100 %	< 80 %
PR12	Soporte y Análisis Jurídico	Propósito	Afiliados y Pensionados con acceso a prestaciones y servicios.	Amplio acceso a prestaciones y servicios de la población Afiliada y Pensionada, así como orientación jurídica sobre los trámites.	(Número de población objetivo usuaria de préstamos hipotecarios/ número de población objetivo solicitante de préstamos hipotecarios)*100	Porcentaje	*Eficacia y Eficiencia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el IPEJAL mantenga una sana salud financiera y pueda seguir otorgando el beneficio de los diferentes tipos de préstamos a su población afiliada y pensionada, contribuyendo de esta manera a paliar las carencias sociales de su población.	100%	Ascendente	80%	60%
		Componente 1	Folios de créditos hipotecarios validados, para firma del Director General.	Formalizar los créditos hipotecarios otorgados por el IPEJAL	(Número de folios de créditos hipotecarios validados y turnados para firma del DG en el trimestre/Número de expedientes asignados a notarias en el trimestre)*100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado reúna los requisitos necesarios para la integración del expediente a efecto de acceder a una vivienda adecuada y accesible.	70%	Ascendente	50%	30%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR12	Soporte y Análisis Jurídico	Componente 2	Folios cancelación de hipoteca validados, para firma del Director General Jurídico.	Medir la cantidad de folios por cancelación de hipotecas que son validados y firmados por el Director General Jurídico.	(Número de folios de cancelación de hipoteca validados y turnados para firma del DGJ en el trimestre/ Número de oficios de instrucción notarial turnados a notaria en el trimestre)*100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la deuda originada por el crédito hipotecario sea liquidada y que el afiliado reúna los requisitos necesarios para la liberación de la hipoteca.	70%	Ascendente	50%	30%
		Componente 3	Asuntos jurídicos turnados y atendidos (Opiniones Jurídicas)	Calcular la cantidad de asuntos jurídicos atendidos de los diferentes rubros durante el trimestre.	(Número de asuntos jurídicos atendidos en el trimestre/ Número de asuntos jurídicos recibidos en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los asuntos sean turnados al área correspondiente.	60%	Ascendente	40%	20%
		Actividad 1.1	Expedientes turnados para formalización de PH, PLMP y asignación de notaria.	Medir la cantidad de expedientes turnados para formalización de préstamos hipotecarios y asignación de notaria para el acto protocolario.	(Número de expedientes turnados para formalización de préstamos hipotecarios y asignación de notaria en el trimestre / Número de trámites recibidos para turno de préstamos hipotecarios en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los afiliados y pensionados interesados en un crédito hipotecario reúnan todos los requisitos.	70%	Ascendente	50%	30%
		Actividad 1.2	Expedientes turnados para firma ante notario público.	Medir la cantidad de expedientes turnados para firma ante notario público que se protocolizaron.	(Número de expedientes protocolizados ante notario público en el trimestre / Número de expedientes turnados para formalización y asignación de notaria en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los afiliados obtengan su crédito hipotecario y el Instituto tenga una garantía a su favor por dicho crédito.	70%	Ascendente	50%	30%
		Actividad 2.1	Oficios de "Instrucción Notarial" elaborados para cancelación de hipoteca.	Medir la cantidad de oficios de "Instrucción Notarial" para cancelación de hipotecas.	(Número de oficios de "Instrucción Notarial" para cancelación de hipotecas elaborados en el trimestre / Número de solicitudes de liberación de hipotecas en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la deuda haya sido liquidada y reunidos los demás requisitos por parte del afiliado	70%	Ascendente	50%	30%
		Actividad 2.2	Escrituras de Cancelación protocolizadas para firma del Director General Jurídico	Medir la cantidad de escrituras de cancelación protocolizadas para firma del Director General Jurídico.	(Número de Escrituras de cancelación protocolizadas para firma del Director General Jurídico en el trimestre / Número de oficios de "Instrucción Notarial" turnados para cancelación de	Porcentaje	*Eficacia *Eficiencia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que una vez liquidada la deuda que se origino por el crédito hipotecario que fue otorgado, la propiedad quede libre de gravamen.	70%	Ascendente	50%	30%
		Actividad 3.1	Solicitudes de Autoridades atendidas	Medir la cantidad de solicitudes de autoridades atendidas.	(Número de solicitudes de autoridades atendidas en el trimestre / Número de solicitudes de autoridades recibidas en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que las solicitudes se hagan saber al Instituto.	60%	Ascendente	40%	20%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:		Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.											
Programa Institucional		2. Operación del Instituo											
Objetivo del Programa Institucional:		Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR12	Soporte y Análisis Jurídico	Actividad 3.2	Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos atendidas	Medir la cantidad de quejas atendidas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.	(Número de quejas atendidas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el trimestre / Número de quejas recibidas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que las quejas sean remitidas al área de Proyectos Jurídicos para su atención y seguimiento.	35%	Ascendente	20%	10%
		Actividad 3.3	Asesoría Jurídica Interna otorgada	Medir la cantidad de asesorías atendidas.	(Número de asesorías atendidas en el trimestre / Número de asesorías solicitadas en el trimestre) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que surjan las solicitudes en el interior del Instituto.	70%	Ascendente	40%	20%
PR15	Servicios Generales y Administración de Bienes	Propósito	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de servicios básicos y mantenimiento	Garantizar que los servicios básicos y de mantenimiento se otorgue en el tiempo programado, para asegurar que los servidores públicos aprovechen los recursos con los que cuenta el Instituto y puedan otorgar servicios de calidad a los afiliados y beneficiarios del mismo	(Servicios básicos y mantenimiento realizados en el ejercicio / servicios básicos y mantenimiento programados para el ejercicio)*100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de la planeación	100%	Ascendente	85%	70%
		Componente 1	Porcentaje de cumplimiento del Plan semestral de revisión de resguardo de bienes muebles	Administrar y controlar los bienes muebles del Instituto, mediante un registro adecuado y conciliado con los registros contables, a fin de garantizar su correcta asignación, uso y conservación	(Revisión y conciliación de resguardos de bienes muebles del Instituto y los registros contables realizados / revisión y conciliación de resguardos de bienes muebles del Instituto y los registros contables programados)*100	Porcentaje	*Eficacia *Semestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de la planeación	100%	Ascendente	85%	70%
		Componente 2	Porcentaje mensual de servicios básicos emitidos y de trámites de pago realizados.	Contribuir a la buena operatividad de las diferentes áreas del Ipejal, realizando en tiempo y forma todas aquellos trámites y acciones necesarias para que cuenten con los servicios solicitados y que su gestión depende de Servicios Generales.	((Número mensual de servicios emitidos/Número mensual de servicios planeados del Plan Anual de servicios básicos y mantenimiento)*100)	Porcentaje	*Eficiencia *Mensual	* Información y documentos soporte proporcionados por el área con la justificación que se encuentra bajo su resguardo.	Que las facturas y contratos se realicen en tiempo y forma.	100%	Ascendente	70	50

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
Programa Institucional	2. Operación del Instituo
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tenológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR15	Servicios Generales y Administración de Bienes	Actividad 1	Porcentaje de seguimiento en contratación, otorgamiento y pago de servicios básicos para la operación del Instituto	Garantizar sean cubiertas las necesidades de servicios básicos y subrogados, que son prioritarios para la operatividad y buen funcionamientos del edificio administrativo, unimefs, Cadip, centros de servicio y otros inmuebles contemplados que son propiedad del Ipejal a través de tramitar la contratación de los mismos en tiempo y forma, su pago, con el seguimiento respectivo.	(Servicios recibidos en tiempo y forma por parte de los proveedores / Cantidad de peticiones de contratación de servicios y tramites de pagos realizados, en el periodo de un mes)*100	Porcentaje	*Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con todos lo recursos materiales, financieros y humanos para la adecuada elaboración de la planeación	90%	Ascendente	70%	50%
		Actividad 2	Porcentaje de actualizaciones de resguardo y movimientos de activos que fueron realizadas por el Área de Resguardo	Administrar y controlar los bienes muebles del Ipejal, mediante un registro actualizado e individual, a fin de garantizar su correcta asignación, uso y conservación	(Movimientos realizados en cartas de resguardos/Cantidad de solicitudes de movimientos de bienes muebles y actualizaciones de cartas de resguardo recibidas) *100	Porcentaje	*Eficacia Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Realizar el levantamiento físico, con su respectiva conciliación en el sistema y depuración de inventario obsoleto o dañado.	80%	Ascendente	60%	40%
PR28	Adquisición de Recursos Materiales, Servicios y Enajenaciones	Propósito	Porcentaje de apego al Plan Anual de Adquisiciones del Instituto	Dar cumplimiento a las solicitudes de adquisiciones, enajenaciones y contratación de servicios que requiera el Instituto	(Número de adquisiciones, enajenaciones y contratación de servicios realizadas / Número total de adquisiciones, enajenaciones y contratación de servicios programados en el Plan Anual de Adquisiciones)*100	Porcentaje	*Eficacia *Semestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	De acuerdo a las solicitudes de las necesidades de cada área y la recepción de los documentos como son necesarios.	80%	Ascendente	65%	50%
		Componente 1	Porcentaje de Gestión y tramitación para el pago de las adquisiciones, enajenaciones o servicios adquiridos	Coordinar la gestión de pago con las áreas requerientes	(Número de gestiones y tramitaciones para pago/Número total de adquisiciones, enajenaciones y contratación de servicios adjudicados)*100	Porcentaje	*Economía *Eficiencia *Calidad *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cumplan los lineamientos establecidos para generar el pago.	100%	Ascendente	70%	50%
		Actividad 1.1	Porcentaje de Gestión y tramitación para el pago de las adquisiciones, enajenaciones o servicios adquiridos	Incrementar y actualizar el Registro Estatal Único de proveedores y Contratistas del instituto, para garantizar la calidad en los bienes y servicios adquiridos.	(Número de gestiones y tramitaciones para pago/Número total de adquisiciones, enajenaciones y contratación de servicios adjudicados)*100	Porcentaje	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cumplan los lineamientos establecidos para generar el registro de proveedores	100%	Ascendente	85%	70%
		Actividad 1.2	Porcentaje del Padrón de proveedores actualizado	Incrementar y actualizar el Registro Estatal Único de proveedores y Contratistas del instituto, para garantizar la calidad en los bienes y servicios adquiridos.	(Número mensual de solicitudes de proveedores registradas / Número mensual de solicitudes de proveedores recibidas) *100	Porcentaje	*Eficiencia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cumplan los lineamientos establecidos para generar el registrode proveedores	100%	Ascendente	85%	70%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Objetivo Institucional:	Mejorar la salud y estabilidad financiera del Instituto que permitan hacer frente a los compromisos en el corto, mediano y largo plazo; así como, mejorar el otorgamiento de las prestaciones, de carácter social y económicas, a los afiliados del Instituto.
-------------------------	--

Programa Institucional	2. Operación del Instituto
Objetivo del Programa Institucional:	Asegurar una operación eficiente, oportuna, transparente y con base en el marco normativo, mediante la optimización de los recursos humanos, materiales, organizativos y tecnológicos, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los afiliados y pensionados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR31	Sistema Institucional de Archivo	Propósito	Porcentaje de espacio físico disponible para contar con capacidad de resguardo de expedientes	Atender las solicitudes de Resguardo y baja de Expedientes.	(Número de anaqueles con documentos en resguardo físico / Número de anaqueles totales para resguardo físico) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Semestral	*Transferencias de Expedientes del Sistema de Archivo DARG. *Información que se encuentra bajo el resguardo del área.	Que los responsables de Archivo de Trámite y Concentración cumplan al 100% sus funciones.	15%	Ascendente	10%	5%
		Componente 1	Porcentaje de Atención mensual de solicitudes de expedientes para resguardo	Mantener el espacio físico y el sistema organizados para el adecuado manejo de las series documentales	(Número de solicitudes atendidas para resguardo / Número de solicitudes de expedientes para resguardo) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Semestral	*Transferencias de Expedientes del Sistema de Archivo DARG. *Información que se encuentra bajo el resguardo del área.	Que los responsables de Archivo de Trámite y Concentración cumplan al 100% sus funciones. El sistema permita la adecuada clasificación de las series documentales	100%	Ascendente	80%	60%
		Actividad 1.1	Atención mensual de solicitudes de expedientes para consulta	Atender las solicitudes de Consulta de Expedientes.	(Número mensual de solicitudes atendidas para consulta / Número mensual de solicitudes de expedientes para consulta) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	*Ficha de Préstamo de Expedientes del Sistema de Archivo DARG. *Información que se encuentra bajo el resguardo del área.	Que los responsables de Archivo de Trámite y Concentración cumplan al 100% sus funciones.	90%	Ascendente	75%	50%
		Actividad 1.2	Realización de solicitudes de prevaloración para las áreas generadoras de expedientes vencidos	Obtener el visto bueno de las áreas generadoras de documentación vencida para la baja correspondiente de expedientes documentales.	(Número de prevaloraciones realizadas / Número de prevaloraciones solicitadas) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	* Oficios turnados a las áreas para la prevaloración documental. *Acta de Baja Documental en resguardo de la Coordinación de Archivos (IPEJAL).	Que las áreas realicen las prevaloraciones solicitadas en tiempo y forma.	60%	Ascendente	40%	20%
		Actividad 1.3	Destrucciones de expedientes vencidos y autorizados para baja documental por el Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental	Realizar la destrucción de los expedientes vencidos autorizada por el Grupo Interdisciplinario de Valoración	(Número de destrucciones de expedientes realizadas / Número de destrucciones de expedientes autorizadas) * 100	Porcentaje	*Eficiencia *Trimestral	* Acta de Sesión del Grupo Interdisciplinario de Valoración Documental y Acta de Baja Documental en resguardo de la Coordinación de Archivos (IPEJAL).	Que las áreas correspondientes hayan elaborado en tiempo y forma la prevaloración de los expedientes para baja, y una vez realizada, el Grupo Interdisciplinario de Valoración autorice la baja documental.	90%	Ascendente	75%	50%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional		3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda											
Objetivo del Programa Institucional:		Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR16	Registro y Control de Afiliados y EPPs	Propósito	Solicitudes de consulta y autorización de trámites administrativos de prestaciones	Atender en tiempo y forma las solicitudes que realicen los afiliados al Insituto, y así asegurar el otrogamiento de sus prestaciones de manera oportuna	(Número total de solicitudes de consulta y autorización de trámites administrativos de prestaciones realizadas o autorizadas / Número total de solicitudes de consulta y autorización de trámites administrativos de prestaciones recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad y contar con un análisis previo correcto	90%	Ascendente	85%	65%
		Componente 1	Solicitudes con definición de tiempo cotizado	Realizar las solicitudes de estudio de cotizaciones de afiliados	(Número total de estudios de cotizaciones de afiliados realizados / Número total de estudios de cotizaciones de afiliados recibidos) *100	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	90%	Ascendente	85%	70%
		Componente 2	Solicitudes analizadas y revisadas para la devolución de fondos	Realizar de manera adecuada el trámite de devolución de fondo	(Devoluciones de fondos autorizadas / Número total de solicitudes de Devolución de fondos recibidos)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	80%	Ascendente	65%	50%
		Componente 3	Solicitudes de aportacion voluntaria recibidas y revisadas	Eficientar el proceso de Atención a Aportadores Voluntarios	(Número de solicitudes de aportación voluntaria aprobadas / Número total de solicitudes de Aportación Voluntaria recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	95%	Ascendente	90%	75%
		Componente 4	Oficios de cálculos de laudos y/u omisiones concluidos	Atender las peticiones de laudos y/u omisiones solicitadas por las E.P.P	(Total de solicitudes de aportación por laudos u omisiones autorizadas / Número total de solicitudes de aportación por laudos u omisiones recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión y el calculo se haya realizado correctamente.	90%	Ascendente	80%	60%
		Componente 5	Eexpedientes de incorporación de EPP al Instituto enviados a sesión	Atender las peticiones de incorporación solicitadas por las E.P.P	(Total de incorporaciones de EPP autorizadas / Número total de solicitudes de incorporaciones recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión y el calculo se haya realizado correctamente.	100%	Ascendente	90%	60%
		Actividad 1	Número mensual de solicitudes con definición de tiempo cotizado	Recibir las solicitudes de estudio de cotizaciones de afiliados	Número total de estudios de cotizaciones de afiliados realizados	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	320	Ascendente	300	250
		Actividad 2	Trámites de Devolución de Fondos solicitados	Atender a los afiliados que soliciten la devolución de fondos	Número total de devoluciones de fondo autorizadas	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	220	Ascendente	200	190
		Actividad 3	Trámites de Aportación Voluntaria solicitados	Atender a los afiliados de manera eficiente, que soliciten ser aportador voluntario	Número total de solicitudes de Aportación Voluntaria recibidas	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	55	Ascendente	53	50
		Actividad 4	Solicitudes de pago de aportación por laudos u omisiones por parte de las E.P.P	Atender las peticiones de laudos y/u omisiones solicitadas por las E.P.P	Número total de solicitudes de pago de laudos ú omisiones de las EPP	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión y el calculo se haya realizado correctamente.	45	Ascendente	40	30
		Actividad 5	Solicitudes de incorporción de las E.P.P así como Municipios	Atender las peticiones de incorporación al Instituto solicitadas por las E.P.P y municipios	Número total de solicitudes de incorporación de las E.P.P. y Municipios	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión y el calculo se haya realizado correctamente.	15	Ascendente	13	10

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional	3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda
Objetivo del Programa Institucional:	Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR17	Administración de Pensionados	Propósito	Porcentaje de variación de la población pensionada	Conocer el grado de crecimiento de la población de pensionados del Instituto	(Población de pensionados en el año t - población de pensionados en año t-1) / Población de pensionados en el año t-1)*100	Porcentaje de Variación	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que la información disponible en la base de datos cuente con los criterios de confiabilidad y disposición para ser consultada	8%	Ascendente	6%	4%
		Componente 1	Nominas de pensionados y derechohabientes a las prestaciones sociales del IPEJAL	Recibir las peticiones para otorgar las prestaciones a las que tienen derecho de acuerdo a la ley del IPEJAL	(Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas para Prestaciones Sociales)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	100%	Ascendente	98%	95%
		Componente 2	Pensiones otorgadas de manera oportuna y correcta.	Pagar en tiempo y forma de acuerdo a la ley, las nóminas de las pensiones que otorga el IPEJAL	(Número de nóminas pagadas/(Numero anual de nóminas de pensiones programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos financieros para el pago de las nominas de pensionados	100%	Ascendente	90%	85%
		Componente 3	Solicitudes de información correspondiente al área de Control de Pensionados	Recibir solicitudes de informacion relacionada al área de Control de Pensionados	(Número total de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes de información recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos financieros para el otorgamiento del crédito.	90%	Ascendente	80%	75%
		Actividad 1.1	Solicitudes de afiliados, pensionados y derechohabientes de las prestaciones sociales del IPEJAL	Determinar conforme a derecho el tipo de pension correspondiente a Afiliados	(Número Mensual de estudios realizados / Número Mensual de solicitudes recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	95%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 1.2	Estudios para determinar tipo de media pensión	Determinar conforme a derecho el tipo de media pensión a correspondiente Derechohabientes	(Número Mensual de estudios realizados / Número Mensual de solicitudes recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	95%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 1.3	Solicitudes de gastos funerarios	Determinar conforme a derecho la prestacion de gastos funerarios a Derechohabientes	(Número Mensual de gastos funerarios realizados / Número Mensual de solicitudes recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	95%	Ascendente	90%	80%
		Actividad 1.4	Visitas domiciliarias a pensionados	Validar que se cubran los requisitos para otorgar las prestaciones (supervivencia, prestamos, designacion de representante, rentas, etc.) a que tienen derecho apoyando en domicilio del mismo	Numero mensual de visitas domiciliarias a pensionados realizadas	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	25	Ascendente	20	15
		Actividad 2	Nóminas elaboradas de manera oportuna y correcta a los Pensionados del IPEJAL	Pagar en tiempo y forma de acuerdo a la ley, las nóminas de las pensiones que otorga el IPEJAL	Numero de nominas pagadas en el mes	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	1	Regular	1	0
		Actividad 3	Solicitudes de información correspondiente al área de Control de Pensionados (folios de Dirección General, del área de transparencia, etc.)	Emitir respuesta veraz y oportuna a las solicitudes de información del área de Pensionados	Solicitudes Atendidas / Solicitudes Recibidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con el personal necesario para realizar la actividad.	90%	Ascendente	80%	75%

INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE JALISCO

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional	3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda
Objetivo del Programa Institucional:	Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR18	Administración del Cadip	Propósito	Porcentaje de Pensionados y Jubilados que viven en la casa hogar a los cuales se les otorga servicio asistencial.	Proporcionar servicios asistenciales e integrales a Pensionados y Jubilados en desamparo.	(Número semestral de pensionados satisfechos / Total semestral de pensionados que reciben el servicio)*100	Porcentaje	*Eficacia *Semestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales para que se continúen dando el servicio a los Pensionados y Jubilados.	90%	Ascendente	70%	60%
		Componente 1	Número total de Jubilados y Pensionados que acuden y reciben atención integral en el Centro de Desarrollo	Atender de forma integral y mejorar la calidad de vida de los Jubilados y Pensionados	(Número de pensionados y jubilados usuarios del Centro de Desarrollo / Número objetivo de pensionados y jubilados usuarios) *100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales para que se continúen dando el servicio a los Pensionados y Jubilados.	100%	Ascendente	85%	70%
		Actividad 1.1	Porcentaje total de talleres que se imparten a Jubilados y Pensionados	Impartir talleres ocupacionales para mejorar la calidad de vida de los Pensionados y Jubilados que asisten.	(Número mensual de talleres realizados / Número mensual de talleres programados)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer de los espacios adecuados y materiales necesarios para la realización de los talleres	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 1.2	Porcentaje de rehabilitaciones, terapias y consultas psicológicas que se dan a los Pensionados y Jubilados.	Atender las necesidades tanto de rehabilitación como emocionales de los Jubilados y Pensionados.	(Número Mensual consultas otorgadas / Número Mensual de consultas programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Disponer del espacio y personal capacitado para estar en condiciones de otorgar el servicio.	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 1.3	Porcentaje mensual de actividades sociales y culturales que organiza el Centro de desarrollo (Paseos y Eventos)	Organizar actividades fuera del Centro de desarrollo como los paseo dentro y fuera del estado, así como fiestas. (Posadas, día del adulto mayor, del maestro etc..)	(Total de actividades realizadas / Programa anual de actividades autorizadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales y personal capacitado para que se continuen dando el servicio a los Residentes.	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 2.1	Porcentaje mensual de servicios que otorga el area de enfemeria.	Mantener la atención a los residentes en el área de enfermería las 24 horas del día con los suministros y personal necesarios.	(Número mensual de atenciones realizadas / Número mensual de atenciones programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales y personal capacitado para que se continúen dando el servicio a los Residentes.	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 2.2	Porcentaje mensual de consultas por Médicos que otorga a los Residentes.	Mantener la atención a los residentes que requieran de consulta medica internista con un horario de 5:00 PM a 9:00 PM pm y en caso de ser necesario atencion de urgencia las 24 hrs	(Número mensual de atenciones realizadas / Número mensual de atenciones programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales y personal capacitado para que se continúen dando el servicio a los Residentes.	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 2.3	Porcentaje total de solicitudes de nuevos residentes, candidatos a habitar la Casa Hogar, por la Trabajadora Social	Atender las solicitudes de nuevos candidatos a residentes de la Casa Hogar haciendo visitas domiciliarias, contacto con los familiares, para validar si son admitidos como nuevos residentes.	(Número Mensual de expedientes integrados / Número Mensual de expedientes recibidos)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Personal capacitado para el desempeño de estas función.	90%	Ascendente	70%	60%
		Actividad 2.4	Porcentaje de alimentos preparados a los residentes de la Casa Hogar	Preparar la alimentación adecuada y balanceada a los residentes de la casa hogar	(Número mensual de alimentos servidos / Número mensual de alimentos programados)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales y personal capacitado para preparación adecuada de los alimentos a los Residentes.	90%	Ascendente	70%	60%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional		3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda												
Objetivo del Programa Institucional:		Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.												
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo	
PR18	Administración del Cadip	Actividad 2.5	Porcentaje mensual de servicios de lavandería otorgados	Mantener las condiciones de higiene en el servicio de lavandería tanto en los artículos de cama y baño así como ropa personal de los Residentes.	(Números de cargas de lavadoras realizados / Número de cargas de lavadoras programadas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Contar con los recursos presupuestales y personal capacidad, maquinaria e insumos para el desarrollo de esta actividad.	90%	Ascendente	70%	60%	
PR19	Otorgamiento de Prestaciones Económicas	Propósito	Porcentaje de presupuesto ejercido de prestamos de corto y mediano plazo	Lograr colocar la totalidad de lo presupuestado por concepto de prestaciones económicas a corto y mediano plazos a que tienen derecho los pensionados y jubilados	(Monto colocado de Préstamos PCP y PMP/Recurso aprobado para colocación de préstamos de PCP y PMP) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	95%	Ascendente	93%	90%	
		Componente 1	Porcentaje mensual de Prestamos de Corto Plazo	Ejecutar el proceso de trámite para el otorgamiento de PCP	(Prestamos de PCP otorgados / Número mensual de solicitudes de PCP)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	100%	Ascendente	80%	50%	
		Componente 2	Porcentaje mensual de Prestamos de Mediano Plazo	Ejecutar el proceso de trámite para el otorgamiento de PMP	(Prestamos de PMP otorgados / Número mensual de solicitudes de PMP)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	100%	Ascendente	80%	50%	
		Actividad 1.1	Número mensual de verificaciones de estatus crediticio y adeudos	Mantener la eficiencia en el proceso de otorgamiento de PCP	Número mensual de solicitudes de PCP otorgados	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	11,300	Ascendente	10,500	9,200	
		Actividad 1.2	Número mensual de solicitudes con alcance, plazo y monto determinados	Mantener la eficiencia en el proceso de otorgamiento de PCP	Número mensual por plazo y tipo	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	10,500	Ascendente	9,000	8,200	
		Actividad 2.1	Porcentaje mensual de afiliados atendidos para préstamos PMP	Brindar atención oportuna a los solicitantes de PMP	(Número mensual de soliciudes otorgadas / Número Mensual de solicitudes atendidas)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Solicitud y trámite sujetos a cumplir requisitos.	95%	Ascendente	93%	90%	
		Actividad 2.2	Número mensual de contratos de mutuo elaborados para PMP	Brindar atención oportuna a los solicitantes de PMP	Número Mensual de contratos y validaciones firmadas	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el Director firme los contratos mutuantes	85	Ascendente	70	50	
		PR20	Otorgamiento de Prestaciones de Vivienda	Propósito	Porcentaje de presupuesto ejercido de prestamos Liquidez a Mediano plazo e Hipotecarios	Lograr colocar la totalidad de lo presupuestado por concepto de prestaciones económicas en prestamos hipotecarios a que tienen derecho los pensionados y jubilados	(Monto colocado de Préstamos PLMP y PH/Recurso aprobado para colocación de préstamos de PLMP y PH) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el afiliado cumpla con los requisitos que se le indican.	95%	Ascendente	93%
Componente 1	Expedientes integrados y capturados del esquema hipotecario de préstamo hipotecario			Revisar y capturar expedientes completos según los requisitos establecidos	(Total de expedientes integrados y capturados para préstamo del esquema hipotecario / Total de expedientes diagnosticados y revisados para préstamo del esquema hipotecario) *100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	El porcentaje de expedientes capturados depende única y exclusivamente de la buena integración que el afiliado haga del expediente.	40%	Ascendente	25%	10%	
Componente 2	Solicitudes con asignación de monto de préstamo definidos del esquema hipotecario PLMP			Realizar el proceso para autorización de préstamo hipotecario	(Suma de avalúos realizados para préstamos del esquema hipotecario / Suma de expedientes integrados y capturados del esquema hipotecario)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	65%	Ascendente	40%	20%	

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional	3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda												
Objetivo del Programa Institucional:	Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.												

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR20	Otorgamiento de Prestaciones de Vivienda	Componente 3	Solicitud de préstamos autorizados del esquema hipotecario	Autorizar los préstamos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el IPEJAL	(Total de solicitudes con asignación de monto y tipo de préstamo del esquema hipotecario /Total de avalúos realizados para préstamos del esquema hipotecario)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Algunos trámites ingresados en el mes se autorizan en el siguiente debido al tiempo que lleva el proceso.	85%	Ascendente	55%	40%
		Actividad 1.1	Número mensual de personas atendidas en préstamo del esquema hipotecario	Otorgar información a los afiliados y pensionados sobre préstamos hipotecarios	Suma de afiliados y pensionados atendidos bajo las modalidades de módulo, telefónico y cualquier otro medio, respecto de préstamos del esquema hipotecario	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Otorgar la información necesaria a los afiliados y pensionados para comenzar con su trámite	1600	Ascendente	1300	1000
		Actividad 1.2	Número mensual de expedientes diagnosticados y revisados del esquema hipotecario	Revisar y diagnosticar eficientemente los expedientes para préstamo hipotecario	Suma de expedientes de préstamo del esquema hipotecario, que se diagnostican y revisan para su posterior autorización	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que el proceso de revisión se haya realizado correctamente.	533	Ascendente	400	300
		Actividad 2	Número mensual de avalúos realizados para préstamo del esquema hipotecario	Conocer el valor comercial de los inmuebles para consecución del proceso de préstamo hipotecario	Suma de avalúos, ya sean simples y/o mancomunados para préstamo del esquema hipotecario	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se realice el avalúo para conocer el valor de la propiedad	300	Ascendente	200	120
		Actividad 3	Número mensual de solicitudes de préstamo del esquema hipotecario revisadas para autorización y enviadas a jurídico	Revisar montos de préstamo y realizar diagnostico jurídico de expedientes para autorización del préstamo hipotecario	Suma de solicitudes con asignación de monto y tipo de préstamo del esquema hipotecario	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Asignación de la notaría al préstamo hipotecario por parte de la Dirección Jurídica	350	Ascendente	250	150
PR23	Atención y Servicio en Delegaciones del Interior del Estado	Propósito	Porcentaje de cumplimiento de atención a afiliados y pensionados en Delegaciones	Gestionar los trámites préstamos a los afiliados y pensionados que encuentran alejados de la Zona Metropolitana de Guadalajara	(Número de trámites de afiliados y pensionados completados en delegaciones / Número de trámites solicitados de afiliados y pensionados en delegaciones)*100	Porcentaje	*Eficacia *Anual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que cuente con el personal capacitado para atención al usuario	90%	Ascendente	80%	60%
		Componente 1	Número de trámites de afiliados y pensionados completados en las delegaciones referente a préstamos a corto plazo	Gestionar los trámites préstamos a los afiliados y pensionados.	(Número de trámites completados referentes a PCP / Número de trámites solicitados de PCP)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con personal capacitado para que el proceso de revisión se realice correctamente.	90%	Ascendente	80%	60%
		Componente 2	Número de trámites de afiliados y pensionados completados en las delegaciones referente a préstamos a mediano plazo	Gestionar los trámites préstamos a los afiliados y pensionados.	(Número de trámites completados de PMP / Número de trámites solicitados de PMP)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los pensionados y afiliados reciban la información solicitada sin necesidad de trasladarse a Guadalajara	90%	Ascendente	80%	60%
		Componente 3	Número de trámites de afiliados y pensionados completados en las delegaciones referente a préstamos hipotecario	Gestionar los trámites préstamos a los afiliados y pensionados.	(Número de trámites completados de PLMP y PH / Número de trámites solicitados de PLMP y PH)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los pensionados y afiliados reciban la información solicitada sin necesidad de trasladarse a Guadalajara	90%	Ascendente	80%	60%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional	3. Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda
Objetivo del Programa Institucional:	Proporcionar recursos económicos a los afiliados, mediante el otorgamiento de préstamos de corto y mediano plazo, que les permiten hacer frente a eventualidades o bien para la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos; así mismo, para garantizar el derecho humano a una vivienda, mediante el otorgamiento de créditos hipotecarios accesibles para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, que fortalezcan el patrimonio familiar de nuestros afiliados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR23	Atención y Servicio en Delegaciones del Interior del Estado	Componente 4	Número de trámites de afiliados y pensionados completados en las delegaciones referente a Prestaciones Sociales	Realizar tramites de Prestaciones Sociales	(Número de trámites completados de prestaciones sociales/ Número de trámites solicitados de prestaciones sociales)*100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que los pensionados y afiliados reciban la información solicitada sin necesidad de trasladarse a Guadalajara	90%	Ascendente	80%	60%
		Actividad 1.1	Número mensual de afiliados y pensionados que realizan trámites en las delegaciones referente a préstamos a corto plazo	Facilitar el proceso del tramite de las prestaciones a los afiliados y pensionados que se encuentran fuera de la Zona Metropolitana.	Número de trámites atendidos	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con personal capacitado para que el proceso de solicitudes de prestamos e información se realice correctamente.	980	Ascendente	784	617
		Actividad 1.2	Número mensual de afiliados y pensionados que realizan trámites en las delegaciones referente a préstamos a mediano plazo	Facilitar el proceso del tramite de las prestaciones a los afiliados y pensionados que se encuentran fuera de la Zona Metropolitana.	Número de trámites atendidos	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con personal capacitado para que el proceso de solicitudes de préstamos e informacione se realice correctamente.	33	Ascendente	27	21
		Actividad 1.3	Número mensual de afiliados y pensionados que realizan trámites en las delegaciones referente a préstamos hipotecarios	Facilitar el proceso del tramite de las prestaciones a los afiliados y pensionados que se encuentran fuera de la Zona Metropolitana.	Número de trámites atendidos	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con personal capacitado para que el proceso de solicitudes de prestamos e informacione se realice correctamente.	105	Ascendente	87	66
		Actividad 1.4	Número de trámites de afiliados y pensionados en las delegaciones referente a Prestaciones Sociales	Facilitar el proceso del tramite de las prestaciones a los afiliados y pensionados que se encuentran fuera de la Zona Metropolitana.	Número de trámites atendidos	Número	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que se cuente con personal capacitado para que el proceso de solicitudes de prestamos e informacione se realice correctamente.	170	Ascendente	138	107

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional		4. Servicio Médico											
Objetivo del Programa Institucional:		Garantizar y proporcionar atención médica a los pensionados, y sus beneficiarios, a través de las Unidades Médicas Familiares propias del Instituto y en su caso a través de los servicios subrogados.											
Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR24	Atención de Medicina Familiar	Propósito	Optimizar el recurso médico para otorgar consultas integrales con calidad y oportunidad garantizando el adecuado control de la Obesidad, Diabetes Mellitus e hipertensión arterial en la población vulnerable	Que la consulta evalúe de forma correcta el estado de salud del paciente	Número de consultas de medicina familiar otorgadas con diagnostico/ total de consultas otorgadas por medicina familiar *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Que todos los pacientes evaluados requieren atención médica (menos las atenciones por trámite administrativo)	60%	Ascentente	50%	40%
		Componente 1	Consultas mensuales	Otorgar las consultas a los afiliados en la unidad de Medicina Familiar.	(Total de consultas mensuales de medicina familiar otorgadas / Total de consultas solicitadas) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Crecimiento esperado de la población.	70%	Ascendente	60%	50%
		Componente 2	Pacientes con factores de riesgo para diabetes mellitus e hipertensión arterial sistémica	Prevenir enfermedades arteriales sistémicas.	(Total de Pacientes atendidos con enfermedades crónico degenerativas / Total de Pacientes confirmados con enfermedades crónico degenerativas) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Cultura preventiva de la población.	60%	Ascendente	55%	50%
		Actividad 1.1	Consultas mensuales por hora Medico	Otorgar atención médica en las Unidades de Medicina Familiar.	Consultas mensuales otorgadas por Médico / Total de horas de disponibilidad	Tasa	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Mayor demanda de atención médica.	2.5	Regular	2	1
		Actividad 2.1	Pacientes con diabetes mellitus contralados	Emprender acciones de medicina preventiva.	(Número de pacientes mensuales con diabetes mellitus controlados/Número de pacientes con diabetes mellitus que recibieron consulta) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Desapego a la cultura de prevención.	20%	Ascendente	>20	<20
		Actividad 2.2	Pacientes con hipertensión arterial sistémica controlados	Emprender acciones de medicina preventiva.	(Número de pacientes mensuales con hipertensión arterial sistémica controlados/Número de pacientes con hipertensión arterial sistémica que recibieron consulta) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Desapego a la cultura de prevención.	40%	Ascendente	>40	<40
PR25	Hospitalización y Especialistas	Propósito	Garantizar que la estancia hospitalaria sea concordante con el problema de salud que motiva el ingreso hospitalarios con el fin de evitar complicaciones intrahospitalarias, uso inadecuado de recursos y mayor mortalidad	Garantizar la atención hospitalaria oportuna y suficiente para evitar mayor gasto	Total de días de estancia hospitalaria / Total de altas hospitalarios (trimestrales)	Promedio	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Otorgar el servicio hospitalario suficiente y eficiente a los derechohabientes que lo requieran	5.1	Descendente	6	7
		Componente 1	Egresos mensuales hospitalarios	Cuantificar La necesidad de atención hospitalarios por la población	Egresos mensuales hospitalarios / Entre la población usuaria (hospitalizada) * 100	Porcentaje	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Preferencia de la población para la atención hospitalaria.	80%	Ascendente	70%	65%

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

Programa Institucional	4. Servicio Médico
Objetivo del Programa Institucional:	Garantizar y proporcionar atención médica a los pensionados, y sus beneficiarios, a través de las Unidades Médicas Familiares propias del Instituto y en su caso a través de los servicios subrogados.

Proceso	Nombre del Proceso	Nivel	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Método de Cálculo	Unidad de Medida	Dimensión Indicador y Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Meta Programada	Comportamiento del indicador	Umbral verde-amarillo	Umbral amarillo-rojo
PR25	Hospitalización y Especialistas	Actividad 1.1	Días en estancia hospitalaria, promedio mensual	Cuantificar el promedio de días de estancia hospitalaria.	Total de días de estancia hospitalaria mensuales/ Total de egresos hospitalarios	Promedio	*Eficacia *Mensual	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Preferencia de la población para la atención hospitalaria.	5.1	Descendente	6	7
		Actividad 1.2	Procedimientos quirúrgicos realizados	Evaluar la necesidad de procedimientos quirúrgicos de los pacientes hospitalizados	(Número de egresos hospitalarios / Número de procedimientos quirúrgicos) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Variabilidad de la práctica quirúrgica	45%	Descendente	50%	60%
		Actividad 1.3	Defunciones hospitalarias	Cuantificar el porciento de mortalidad hospitalaria	(Total de defunciones ocurridas en el hospital / Entre la población usuaria (hospitalizada) *100	Porcentaje	*Eficacia *Trimestral	* Información otorgada por el área y bajo su resguardo.	Preferencia de la población para la atención hospitalaria.	5%	Descendente	6%	7%