



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Programa Operativo Anual Presupuestal 2015

Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos

Responsable de la integración



C. Verónica Martínez García

Coordinadora de Prestaciones
Económicas y Administración

Aprobación



L.R.I. Rafael Cal y Mayor y
Franco
Director

Marzo, 2015

El presente Programa Operativo Anual, se formuló con fundamento en el artículo 70, fracción XVIII inciso "b" de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; artículo 22, fracción XXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal; artículo 6, 17, fracción "V" y artículo 33 de la Ley Estatal de Planeación y artículos 3, 15, 19, 43, 44 y 46 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público. Los aspectos administrativos a que se refiere el artículo 33 de la Ley Estatal de Planeación, se pueden consultar en el portal de transparencia de la página en Internet del Gobierno del Estado de Morelos (www.morelos.gob.mx).



Contenido

I.	Resumen de recursos financieros.....	5
II.	Aspectos de política económica y social.....	6
III.	Proyectos por Unidad Responsable de Gasto	7
	Otorgamiento de Créditos	8
	Administración del Gasto	10
	Operación de Casa de Día del Jubilado y Pensionado	12
	Atención Odontológica y Optométrica al personal y sus beneficiarios afiliados a los.....	
	Consultorios del ICTSGEM.....	14
	Recuperación de Cuentas por Cobrar en Entidades Afiliadas.....	16
	Recuperación de Cartera Vencida Administrativa.....	18
	Recuperación de Cartera Vencida Judicial.....	21
	Administración de Tecnologías de la Información	23
	Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	26

R

I. Resumen de recursos financieros (Miles de pesos)

Clave Presupuestal / Unidad Responsable de Gasto	Gasto corriente y social		Gasto de inversión			Ingresos propios
	Estatal	Federal	Federal		Estatal	
			Ramo 33	Prog. Fed.		
1. Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos.	930,995.00					
Total dependencia	930,995.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	930,995.00					

[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]

[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]

II. Aspectos de política económica y social

El Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, ha sido creado con la finalidad de mejorar las condiciones socioeconómicas y elevar el nivel de vida de todos los afiliados y sus familias, lo anterior, con servicios de calidad, siempre velando por los intereses y el bienestar de los mismos a través del otorgamiento de créditos y servicios asistenciales, es por ello que hoy en día, el ICTSGEM ha evolucionado ampliando el horario de atención y acercándose al hogar de todos sus afiliados, a través de la "oficina virtual" localizada en la página web del Instituto.

III. Proyectos por Unidad Responsable de Gasto

Unidad responsable	
Clave presupuestal:	Nombre:

Relación de proyectos de la Unidad Responsable de Gasto						
Proyectos	Gasto corriente y social (Miles de pesos)		Inversión (Miles de pesos)			Ingresos propios (Miles de pesos)
	Estatal	Federal	Federal		Estatal	
			Ramo 33	Prog. Fed.		
1. Otorgamiento de Créditos	856,480.00					
2. Administración del Gasto	74,515.00					
3. Operación de Casa de Día del Jubilado y Pensionado	0.00					
4. Atención Odontológica y Optométrica al personal y sus beneficiarios afiliados a los consultorios del ICTSGEM	0.00					
5. Recuperación de Cuentas por Cobrar en Entidades Afiliadas	0.00					
6. Recuperación de Cartera Vencida Administrativa	0.00					
7. Recuperación de Cartera Vencida Judicial	0.00					
8. Administración de Tecnologías de la Información	0.00					
9. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	0.00					
Total	930,995.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Observaciones						

Proyecto Institucional		
Número:	1	Nombre: Otorgamiento de Créditos
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.2.	Promover el ejercicio eficiente de los recursos públicos
Estrategia:	5.2.1.	Establecer esquemas y políticas en materia de transparencia y acceso a la información pública
Línea de acción	5.2.1.2	Aprovechar los portales del Gobierno para la publicación de información sobre transparencia focalizada
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Otorgar créditos a los trabajadores afiliados al Instituto de Crédito	
Estrategias (componentes):	Ejecución de una eficiente planeación, presupuestación, seguimiento y control en el otorgamiento de créditos.	
Beneficio social y/o económico:	Satisfacer las necesidades de los afiliados por medio del otorgamiento de créditos.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-PO1-01	Nombre del indicador:	Monto financiero otorgado en créditos.						
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual Otro:		
Definición:	Cantidad de recursos financieros otorgados mediante créditos								
Método de cálculo:				Unidad de medida:	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
<input checked="" type="checkbox"/> Valor absoluto	Porcentaje	Razón o promedio		Miles de Pesos	656,683	746,210	777,554		856,480
Tasa de variación Otro:									
Fórmula de cálculo: Monto Financiero otorgado en Créditos.									
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
263,820		517,986		706,978		856,480			
Glosario:	Crédito otorgado: Es el préstamo en dinero que se otorga al afiliado para satisfacer ciertas necesidades, comprometiéndose a devolver la cantidad solicitada, según las condiciones establecidas para dicho préstamo.								
Fuente de información:	Subdirección de Prestaciones Económicas y Departamentos de créditos.								
Observaciones:	Ninguna.								

Proyecto Institucional		
Número:	2	Nombre: Administración del Gasto
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.5	Administrar eficientemente el gasto público, inversión y deuda pública con base en resultados
Estrategia:	5.5.1	Coordinar, supervisar y controlar el gasto público, inversión y deuda pública de manera efectiva
Línea de acción	5.5.1.6	Implementar el Sistema de Armonización Contable conforme a lo establecido en la Ley de Contabilidad Gubernamental y en los documentos emitidos por el CONAC
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Administrar y supervisar el presupuesto de egresos mediante un control Presupuestal, a fin de reflejar los momentos contables de los egresos.	
Estrategias (componentes):	A través del presupuesto programado, se llevará a cabo el Programa anual de Adquisiciones.	
Beneficio social y/o económico:	Con un mejor control presupuestal y respetando la planeación se va disminuir las transferencias presupuestal.	

Información financiera del proyecto institucional (Gasto corriente y social)					
Rubro	Programación trimestral de avance financiero (Miles de pesos)				
	Subtotales	1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
Estatral	74,515.00	18,664.00	18,893.00	18,593.00	18,365.00
Federal					
Total	74,515.00	18,664.00	18,893.00	18,593.00	18,365.00
Observaciones					

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-PO2-01		Nombre del indicador:	Porcentaje de presupuesto ejercido de gasto corriente						
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
Definición:	Porcentaje de presupuesto ejercido de gasto corriente									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2015
Valor absoluto <input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje Razón o promedio Tasa de variación Otro:				Porcentaje	2012	2013	2014			
Fórmula de cálculo: Presupuesto Ejercido / Presupuesto autorizado *100					75%	76.25%	83.36%			99%
Programación de la meta 2015										
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre				
25%		50%		75%		99%				
Glosario:	Presupuesto Ejercido.- Importe de las erogaciones realizadas respaldado por los documentos comprobatorios (facturas y notas) presentados a la dependencia o entidad una vez autorizados para su pago, con cargo al presupuesto autorizado. Presupuesto Programado.- Estimación programada de manera sistemática de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado.									
Fuente de información:	Presupuesto Autorizado para 2015 por el H. Consejo del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, en el mes de Diciembre del 2014.									
Observaciones:	El gasto corriente incluye las siguientes partidas: 1000 Servicios personales 2000 Materiales y suministros 3000 Servicios generales.									

Proyecto Institucional		
Número:	3	Nombre: Operación de Casa de Día del Jubilado y Pensionado
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	2	DESARROLLO SOCIAL
Función:	2.4	RECREACIÓN, CULTURA Y OTRAS MANIFESTACIONES SOCIALES
Subfunción:	2.4.1.	Deporte y Recreación
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	2	MORELOS CON INVERSIÓN SOCIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN CIUDADANA
Objetivo:	2.3	Mejorar el estilo de vida de la sociedad con prácticas saludables por medio del deporte.
Estrategia:	2.3.2.	Impulsar la vinculación con sociedad organizada posicionando al deporte como medio preventivo de salud física y social.
Línea de acción	2.3.2.1	Fomentar e Integrar programas físico-recreativos en todos los sectores sociales.
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Aumentar el número de jubilados y pensionados en Casa de Día.	
Estrategias (componentes):	<p>Visitar las Dependencias en días de pago a jubilados y pensionados afiliados al ICTSGEM para difundir las actividades que se realizan en Casa de Día.</p> <p>Proyectar video promocional de Casa de Día.</p> <p>Realizar periódicamente llamadas telefónicas a jubilados y pensionados que dejan de asistir con el fin de motivarlos a la asistencia constante.</p> <p>Impartir actividades, físicas, educativas, psicológicas y culturales a jubilados y pensionados.</p> <p>Proporcionar pláticas educativas en temas de orientación, prevención y atención a la salud.</p> <p>Semana de la Salud (temas a seleccionar)</p> <p>Aplicar campaña de vacunación de forma gratuita a jubilados y pensionados.</p> <p>Ofrecer cortes de cabello gratuitos a jubilados y pensionados.</p> <p>Ofrecer servicios gratuitos a jubilados (pruebas doppler, auditivas y detección de varices).</p> <p>Expedir certificados médicos gratuitos con apoyo de Instituciones de Salud, para que Jubilados y Pensionados lleven a cabo se registro a Casa de Día.</p> <p>Organizar convivencias y participación de jubilados y pensionados en eventos donde representen a Casa de Día.</p>	
Beneficio social y/o económico:	Con la asistencia a las actividades los jubilados y pensionados mejoraran su calidad de vida.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P03-01		Nombre del indicador:	Porcentaje de Jubilados y Pensionados registrados en la Casa de Día del ICTSGEM.					
Tipo:	Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input checked="" type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición del indicador:	Porcentaje de Jubilados y Pensionados registrados en la Casa de Día del ICTSGEM.								
Método de cálculo:	Valor absoluto <input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje <input type="checkbox"/> Razón o promedio Tasa de variación <input type="checkbox"/> Otro:			Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: Numero de Jubilados y Pensionados afiliados al ICTSGEM registrados a la Casa de Día / Total de Jubilados y Pensionados afiliados al ICTSGEM del Estado de Morelos *100				Porcentaje	N/A	8.1%	7.21%		8%
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre		
2%			4%		6%		8%		
Glosario:	Casa de Día.- Espacio de desarrollo Físico, Recreativo, Psicológico, Cultural y Deportivo.								
Fuente de información:	Casa de Día del Jubilado y Pensionado.								
Observaciones:	Ninguna								

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P03-02		Nombre del indicador:	Satisfacción de jubilados y pensionados en el servicio otorgado.					
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input checked="" type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Porcentaje de satisfacción de usuarios por el servicio otorgado.								
Método de cálculo:	Valor absoluto <input type="checkbox"/> Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/> Razón o promedio Tasa de variación <input type="checkbox"/> Otro:			Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: Promedio de puntuación obtenida en encuestas / Puntuación total en encuestas * 100				Porcentaje	N/A	100%	100%		90%
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre		
90%			90%		90%		90%		
Glosario:	Calidad en el servicio: Satisfacción del jubilado y pensionado respecto a las actividades impartidas en la Casa de Día. Encuesta.- Evaluación de la calidad de un servicio proporcionado. Actividades.- Registro, Elaboración de expediente clínico, Entrevista psicológica. Actividades Psicológicas: Clínica de la memoria. Actividades Educativas: Inglés, computación y platicas educativas. Actividades Físicas: Ejercicios para la salud, zumba y natación. Actividades Socioculturales: danza folklórica, juegos de mesa, guitarra, flauta y canto.								
Fuente de información:	Casa de Día del Jubilado y Pensionado.								
Observaciones:	Muestra en base a población que asiste								

Proyecto Institucional		
Número:	4	Nombre: Atención Odontológica y Optométrica al personal y sus beneficiarios afiliados a los consultorios del ICTSGEM
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	2	DESARROLLO SOCIAL
Función:	2.3	SALUD
Subfunción:	2.3.2	Prestación de Servicios de Salud a la persona
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	2	MORELOS CON INVERSIÓN SOCIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA
Objetivo:	2.11.	Garantizar el derecho a la salud
Estrategia:	2.11.1	Ampliar y consolidar la integración de una red de servicios en sus tres niveles de atención para población sin seguridad social bajo la coordinación operativa y administrativa de las Jurisdicciones Sanitarias de la entidad
Línea de acción	2.11.1. 1	Dar prioridad a la medicina preventiva
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Detectar problemas visuales de los afiliados al ICTSGEM y a sus beneficiados, a través de las consultas optométricas, que den tratamientos a sus problemas visuales, con el fin de mejorar su calidad de vida. Detectar problemas de salud bucodental de los afiliados al ICTSGEM y a sus beneficiarios, a través de las consultas dentales que den tratamiento a las enfermedades odontológicas, con el fin de mejorar su calidad de vida.	
Estrategias (componentes):	Promoción de los servicios de los consultorios mediante los distintos medios de publicidad con los que cuenta el ICTSGEM. Elaboración de trípticos de cuidado visual y bucal.	
Beneficio social y/o económico:	Los costos de los tratamientos visuales y dentales son de recuperación, lo que permite que los afiliados al ICTSGEM tengan mayor acceso a los servicios.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P04-01		Nombre del indicador:	Porcentaje de afiliados y beneficiarios atendidos en consulta Odontológica y Optométrica.						
Tipo:	<input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
Definición del indicador:	Porcentaje de afiliados y beneficiarios atendidos en consulta Odontológica y Optométrica.									
Método de cálculo:	<input type="checkbox"/> Valor absoluto <input type="checkbox"/> Tasa de variación			<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje Otro:	Razón o promedio	Unidad de medida:	Línea base			Meta 2015
Fórmula de cálculo: Número de afiliados atendidos / Total Afiliados * 100						Porcentaje	2012	2013	2014	
							N/A	25.59%	63.66%	58%
Programación de la meta 2015										
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre			Cuarto trimestre		
13%			31%		45%			58%		
Glosario:	Consulta odontológica.- Procedimiento de revisión buco dental, que se lleva a cabo en el consultorio y a través del cual, se determina tanto el diagnóstico como el plan de tratamiento. Consulta optométrica.- Tiempo utilizado para hacer una revisión visual en el consultorio optométrico a través del cual se llega al diagnóstico y se indica un tratamiento visual.									
Fuente de información:	Departamento de Odontología y Optometría.									
Observaciones:	Se programa como meta 2015 atender el 58% de los afiliados a los consultorios, tomando en cuenta un universo de 8,553 registrados al 31 de Julio del 2014; ya que se considera una cifra significativa con respecto a la gente que podría tener derechos al servicio.									

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P04-02		Nombre del indicador:	Satisfacción de usuarios por el servicio otorgado.						
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input type="checkbox"/> Ascendente <input checked="" type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
Definición:	Porcentaje de satisfacción de usuarios por el servicio otorgado.									
Método de cálculo:	<input type="checkbox"/> Valor absoluto <input type="checkbox"/> Tasa de variación			<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje Otro:	Razón o promedio	Unidad de medida:	Línea base			Meta 2015
Fórmula de cálculo: Promedio de puntuación obtenida en encuestas / Puntuación total en encuestas * 100						Porcentaje	2012	2013	2014	
							N/A	100%	100%	80%
Programación de la meta 2015										
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre			Cuarto trimestre		
80%			80%		80%			80%		
Glosario:	Calidad en el servicio.- Proveer opiniones objetivas y asertivas que describan el estado de salud bucal y visual previo al tratamiento, determinando así un Diagnóstico acertado, con el fin de establecer un plan terapéutico que satisfaga las necesidades de los afiliados y sus beneficiarios, teniendo como objetivo el incremento en la salud bucal y visual de los mismos.									
Fuente de información:	Departamento de Odontología y Optometría.									
Observaciones:	Se aplicará encuestas en base muestra poblacional de los afiliados atendidos, considerando el 80% de satisfacción.									

Proyecto Institucional		
Número:	5	Nombre: Recuperación de Cuentas por Cobrar en Entidades Afiliadas
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.4.	Fortalecer la Administración Tributaria de la Hacienda Pública Estatal
Estrategia:	5.4.1	Implementar un sistema recaudatorio y de fiscalización eficiente diseñado a partir del comportamiento y actitud de cumplimiento de los sujetos obligados
Línea de acción	5.4.1.4	Mejorar el control y seguimiento de la cobranza estatal, mediante el ordenamiento y sistematización de la base de datos de la cartera de créditos
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Incrementar el Flujo de Efectivo, mediante la recuperación de las Cuentas por Cobrar a cargo de las Entidades Afiliadas en cumplimiento de los artículos 14 y 17 de la ley del ICTSGEM.	
Estrategias (componentes):	Renovación de los Convenios de Incorporación. Elaboración y Seguimiento de Requerimientos de Pagos.	
Beneficio social y/o económico:	Elevar la calidad de vida de la población afiliada al ICTSGEM.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto

Clave: SH-ICTSGEM-P05-01		Nombre del indicador: Porcentaje de flujo de efectivo obtenido.		Frecuencia de medición:		<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:	
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Economía		
Definición:	A mayor valor del indicador, se incrementa porcentaje de flujo de efectivo obtenido.						
Método de cálculo:	Unidad de medida		Línea base				Meta 2015
Valor absoluto Tasa de variación	<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje Otro:	Razón o promedio	2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: $\text{flujo de efectivo obtenido} / \text{flujo de efectivo proyectado} * 100$			Porcentaje	N/A	100%	100%	100%
Programación de la meta 2015							
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
20%		40%		70%		100%	
Flujo de efectivo: Suma de los recursos financieros recibidos (ingresos) menos los recursos financieros aplicados (egresos) en el período.							
Glosario:	Información contable y financiera.						
Fuente de información:	Ninguna.						
Observaciones:							

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Proyecto Institucional		
Número:	6	Nombre: Recuperación de Cartera Vencida Administrativa
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.2.	Promover el ejercicio eficiente de los recursos públicos
Estrategia:	5.2.2	Fortalecer e implementar mecanismos que promuevan y faciliten una clara rendición de cuentas
Línea de acción	5.2.2.5	Implementar sistemas de indicadores estratégicos y de gestión para la evaluación y medición del desempeño y los resultados en materia de control, vigilancia y supervisión en la aplicación del ejercicio de los recursos públicos.
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Recuperar la cartera vencida administrativa.	
Estrategias (componentes):	Revisar la Cartera Vencida Administrativa general e identificar por ex-afiliado, el o los créditos que tengan atraso considerable y enviarla a la brevedad, al Departamento de Cobranza Judicial, a fin de sanear el Departamento de Cobranza Administrativa, lo que permitirá dar trámite más expedito a los asuntos y reducir la Cartera Vencida Administrativa.	
Beneficio social y/o económico:	Evitar el atraso en la recuperación de la Cartera Vencida Administrativa.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P06-01	Nombre del indicador:		Recuperación de cartera vencida administrativa.					
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente <input checked="" type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía <input checked="" type="checkbox"/>	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Porcentaje de recuperación de la cartera vencida administrativa.								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
Valor absoluto	<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje	Razón o promedio							
Tasa de variación	Otro:			Porcentaje	N/A	30%	89.40%		30%
Fórmula de cálculo: $\text{Monto recuperado de cartera vencida} * / \text{Universe en monto de cartera vencida} * 100$									
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
5%		10%		20%		30%			
Glosario:	Cartera Vencida: Es la parte del activo del patrimonio de ICTSGEM constituido por los documentos y en general por todos los créditos que por diversas razones presentan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.								
Fuente de información:	Departamento de Cobranza Administrativa.								
Observaciones:	Ninguna..								

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P06-02	Nombre del indicador:		Requerimientos de pago realizados al Deudor, Aval y Deudor Solidario					
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente <input checked="" type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	Eficiencia <input type="checkbox"/> Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía <input type="checkbox"/>	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Cantidad de requerimientos de pago realizados								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
<input checked="" type="checkbox"/> Valor absoluto	<input type="checkbox"/> Porcentaje	Razón o promedio							
Tasa de variación	Otro:			Crédito	N/A	N/A	3,959		2,150
Fórmula de cálculo: Número de créditos nuevos que caen en cartera vencida administrativa.									
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
550		1,150		1,650		2,150			
Glosario:	Requerimiento de pago: Es el documento mediante el cual se solicita a los/las afiliados/as y ex afiliados/as que acudan a dar cumplimiento a la obligación de pago que contrajeron con el ICTSGEM.								
Fuente de información:	Departamento de Cobranza Administrativa.								
Observaciones:	Ninguna.								

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P06-03		Nombre del indicador: Llamadas telefónicas realizadas de requerimiento de pago al Deudor, Aval y Deudor Solidario						
Tipo:	Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:		
Definición:	A mayor valor del indicador, se incrementan las llamadas telefónicas de requerimiento de pago al Deudor, Aval y Deudor Solidario								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
					2012	2013	2014		
X Valor absoluto	Porcentaje	Razón o promedio		Persona	N/A	N/A	2,644		3,000
Tasa de variación	Otro:								
Fórmula de cálculo Sumatoria de llamadas realizadas									
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
750		1,500		2,250		3,000			
Glosario:		Llamadas telefónicas de requerimiento de pago: Es el recordatorio institucional verbal mediante el cual se solicita a los/las afiliados/as y ex afiliados/as que acudan a dar cumplimiento a la obligación de pago que contrajeron con el ICTSGEM.							
Fuente de información:		Departamento de Cobranza Judicial.							
Observaciones:		Ninguna.							

Proyecto Institucional		
Número:	7	Nombre: Recuperación de Cartera Vencida Judicial
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.2.	Promover el ejercicio eficiente de los recursos públicos
Estrategia:	5.2.2	Fortalecer e implementar mecanismos que promuevan y faciliten una clara rendición de cuentas
Línea de acción	5.2.2.5	Implementar sistemas de indicadores estratégicos y de gestión para la evaluación y medición del desempeño y los resultados en materia de control, vigilancia y supervisión en la aplicación del ejercicio de los recursos públicos.
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	No aplica	
Objetivo:	No aplica	No aplica
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Fortalecer la recuperación de la Cartera Vencida judicial, con el fin de incrementar el Patrimonio de Organismo.	
Estrategias (componentes):	La depuración de expedientes incobrables e incosteables, misma que sanará y permitirá una cartera vencida real, con lo que se lograrán mejoras al Impulso procesal y cobro expedito.	
Beneficio social y/o económico:	Con la recuperación de la cartera vencida Judicial, el ICTSGEM otorgará mayor número de créditos a sus afiliados, logrando el beneficio de sus familias.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P07-01	Nombre del indicador:	Porcentaje de monto recuperado de cartera vencida judicial.							
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente <input checked="" type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
Definición:	A mayor valor del indicador, se incrementa la recuperación de cartera vencida judicial.									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2015
Valor absoluto	<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje	Razón o promedio			2012	2013	2014			
Tasa de variación	Otro:			Porcentaje	N/A	16.72%	19.57%			30%
Fórmula de cálculo: $\text{Monto recuperado de cartera vencida} * 100 / \text{Universe en monto de cartera vencida}$										
Programación de la meta 2015										
Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre	
5%			10%			20%			30%	
Glosario:	Cartera Vencida: Es la parte del activo del patrimonio de ICTSGEM constituido por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento y que por diversas razones presentan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.									
Fuente de información:	Departamento de Cobranza Judicial.									
Observaciones:	Ninguna.									

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Proyecto Institucional		
Número:	8	Nombre: Administración de Tecnologías de la Información
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	3.	DESARROLLO ECONOMICO
Función:	3.8.	CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION
Subfunción:	3.8.3	Servicios Científicos y Tecnológicos
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA.
Objetivo:	5.8.	Impulsar la reducción del gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo en las dependencias.
Estrategia:	5.8.1	Implementar sistemas, políticas, procesos y programas de modernización, calidad, capacitación, simplificación y austeridad para eficientar y regularizar los bienes en la administración de recursos.
Línea de acción	5.8.1.8	Propiciar el aprovechamiento de la infraestructura tecnológica, de información y comunicación para un Gobierno en Red.
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	N/A	
Objetivo:	N/A	
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Mantener, actualizar, supervisar y controlar la Infraestructura Tecnológica, que consiste en redes, equipo de cómputo, telecomunicaciones, bases de datos y sistemas propios. Para la atención óptima a los usuarios internos que repercute en la eficacia del servicio brindado a los Afiliados del ICTSGEM.	
Estrategias (componentes):	Mantenimiento a Equipo de Cómputo, Telecomunicaciones, Redes, Software Propio y Bases de Datos. Medir la calidad de los servicios brindados en materia de soporte técnico a usuarios internos que avalen el nivel de servicio brindado a los afiliados con base a nuestro objetivo.	
Beneficio social y/o económico:	Los afiliados contarán con un servicio ágil por parte de los usuarios gracias al buen estado de la infraestructura y la utilidad de los sistemas.	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P08-01		Nombre del indicador: Atención a usuarios internos en materia de tecnologías la información						
Tipo:	X Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente X Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia X Calidad Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Mide el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto al soporte técnico brindado en materia de Tecnologías de la Información.								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
Valor absoluto x Porcentaje Razón o promedio Tasa de variación Otro:				Porcentaje	2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: Total de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente *100 / Total de Soportes Técnicos Evaluados.					N/A	N/A	N/A		90%
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre		
90%			90%		90%		90%		
Glosario:	Tecnologías de la Información: Equipo de Cómputo, Servidores, Telecomunicaciones, Redes, Software Propio y Bases de Datos.								
Fuente de información:	Subdirección de Informática								
Observaciones:	Ninguna								

Ficha Técnica del Indicador del Componente del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P08-02		Nombre del indicador: Atención a usuarios internos en materia de Infraestructura Tecnológica.						
Tipo:	X Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente X Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia X Calidad Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Mide el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto al soporte técnico brindado en materia de Infraestructura Tecnológica.								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
Valor absoluto x Porcentaje Razón o promedio Tasa de variación Otro:				Porcentaje	2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: Total de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente / Total de Soportes Técnicos Evaluados. *100					N/A	N/A	N/A		90%
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre		
90%			90%		90%		90%		
Glosario:	Infraestructura: Equipo de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones.								
Fuente de información:	Subdirección de Informática.								
Observaciones:	Ninguna.								

Ficha Técnica del Indicador del Componente del Proyecto

Clave:	SH-ICTSGEM-P08-03	Nombre del indicador:	Atención a usuarios internos en materia de Sistemas Propios.				
Tipo:	X Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente X Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia X Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:
Definición:	Mide el grado de satisfacción de los usuarios internos respecto al soporte técnico brindado en materia de Sistemas Propios.						
Método de cálculo:	Unidad de medida		Línea base				Meta 2015
Valor absoluto Tasa de variación	x Porcentaje Otro:	Razón o promedio	2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: Total de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente / Total de Soportes Técnicos Evaluados *100		Porcentaje	N/A	N/A	N/A		90%
Programación de la meta 2015							
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
90%		90%		90%		90%	
Glosario:	Sistemas Propios: Aplicaciones informáticas desarrolladas por el Instituto.						
Fuente de información:	Subdirección de Informática.						
Observaciones:	Ninguna.						

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Proyecto Institucional		
Número:	9	Nombre: Solicitudes de Acceso a la Información Pública
<i>Clasificación funcional</i>		
Finalidad:	1	GOBIERNO
Función:	1.5	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros
<i>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Eje rector:	5	MORELOS TRANSPARENTE Y CON DEMOCRACIA PARTICIPATIVA
Objetivo:	5.2	Promover el ejercicio eficiente de los recursos públicos
Estrategia:	5.2.1	Establecer esquemas y políticas en materia de transparencia y acceso a la información pública.
Línea de acción	5.2.1.3	Coadyuvar al cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia de acceso a la información pública en conjunto con el IMIPE.
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>		
Programa:	N/A	
Objetivo:	N/A	
<i>Características del proyecto</i>		
Objetivo del Proyecto (propósito):	Atender las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los ciudadanos a través de la Unidad de Información Pública dentro del término de diez días hábiles establecido por los artículos 78, 82 y 83 de la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos	
Estrategias (componentes):	Revisión diaria del Sistema electrónico INFOMEX, así como la correspondencia recibida de la Unidad de Información Pública, con la finalidad de verificar si fue recibida alguna solicitud, con la finalidad de poder canalizar dicha solicitud a la unidad administrativa correspondiente para la búsqueda y localización de la información solicitada por el petitionerario; una vez que se cuente con la información la unidad administrativa la remite a la UDIP para la elaboración de la contestación de la solicitud.	
Beneficio social y/o económico:	<ul style="list-style-type: none"> Evitar que no se de contestación a las solicitudes de acceso a la información pública, teniendo como consecuencia la positiva ficta. Fomentar la transparencia y Rendición de Cuentas de la Institución. 	

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P09-01		Nombre del indicador:	Tiempo de Respuesta a solicitudes de información pública					
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular <input checked="" type="checkbox"/>	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:		
Definición:	Tiempo de respuesta a solicitudes de Información pública								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2015
<input type="checkbox"/> Valor absoluto <input type="checkbox"/> Tasa de variación	<input type="checkbox"/> Porcentaje <input type="checkbox"/> Otro:	<input checked="" type="checkbox"/> Razón o promedio		Días Hábiles	2012	2013	2014		
Fórmula de cálculo: : Suma de días hábiles transcurridos en solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas					N/A	N/A	N/A		
Programación de la meta 2015									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
10		10		10		10			
Glosario:	Información Pública: Información contenida en los documentos que se encuentren en posesión de las entidades y sujetos obligados, así como la que derive de las estadísticas, sondeos y encuestas realizadas para la toma de decisiones y cumplimiento de las funciones constitucionales y legales de las autoridades correspondientes. Derecho de Acceso a la Información Pública: Prerrogativa de las personas para acceder a la información en posesión de los sujetos obligados.								
Fuente de información:	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.								
Observaciones:	De conformidad con lo establecido por el artículo 83 de la ley de la materia, el plazo puede prorrogarse en forma excepcional por 10 días hábiles más.								