



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Programa Operativo Anual Presupuestal 2016

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

Responsable de la integración

C. José Roberto Rivera Cortes
Representante de la
Coordinación Operativa

Aprobación

C. Verónica Martínez García
Directora General

Febrero, 2016

Contenido

I.	Resumen de recursos financieros.....	3
II.	Aspectos de política económica y social.....	4
III.	Proyectos por Unidad Responsable de Gasto	5
	Otorgamiento de Créditos	6
	Administración del Gasto Público.....	8
	Operación de Casa de Día del Jubilado y Pensionado	10
	Atención Odontológica y Optométrica al personal y sus beneficiarios afiliados a los. Consultorios del ICTSGEM.....	12
	Recuperación de Cuentas por Cobrar en Entidades Afiliadas.....	14
	Disminución de la Cartera Vencida Administrativa... ..	16
	Disminución de Cartera Vencida Judicial.....	19
	Administración de Tecnologías de la Información	21
	Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	24
	Administración de los Servicios Generales.....	26

I. Resumen de recursos financieros (Miles de pesos)

Clave Presupuestal / Unidad Responsable de Gasto	Gasto corriente y social		Gasto de inversión			Otros recursos
	Estatad	Federal	Federal		Estatad	
			Ramo 33	Prog. Fed.		
1-1-1. Oficina del Gobernador						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
Total dependencia	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	(Estatad + federal)		(Suma de los recursos de inversión)			
	(Suma de recursos de la Dependencia)					
Organismos sectorizados						
2.						
3.						
4.						
5.						
Total organismos sectorizados	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	(Estatad + federal)		(Suma de los recursos de inversión)			
	(Suma de recursos de Organismos sectorizados)					
Observaciones	<i>(Si la dependencia no cuenta con organismos sectorizados, eliminar las filas correspondientes)</i>					

II. Aspectos de política económica y social

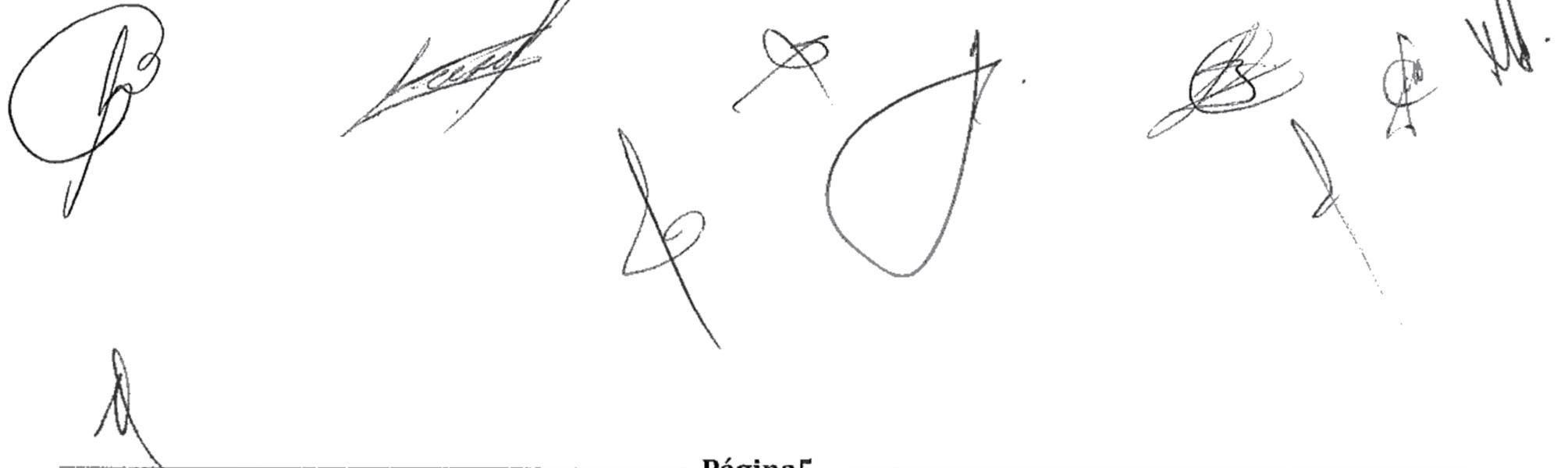
El Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, ha sido creado con la finalidad de mejorar las condiciones socioeconómicas y elevar el nivel de vida de todos los afiliados y sus familias, lo anterior, con servicios de calidad, siempre velando por los intereses 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.

A través del Programa Operativo Anual y de los Proyectos Institucionales, la Institución busca planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora sobre el desempeño de los procesos.

III. Proyectos por Unidad Responsable de Gasto

<i>Unidad responsable</i>			
<i>Clave presupuestal:</i>	(No aplica)	<i>Nombre:</i>	Instituto de Crédito para los Trabajadores al servicio del Estado de Morelos

Relación de proyectos de la Unidad Responsable de Gasto						
<i>Proyectos</i>	<i>Gasto corriente y social (Miles de pesos)</i>		<i>Inversión (Miles de pesos)</i>			<i>Otros recursos (Miles de pesos)</i>
	<i>Estatal</i>	<i>Federal</i>	<i>Federal</i>		<i>Estatal</i>	
			<i>Ramo 33</i>	<i>Prog. Fed.</i>		
1. Otorgamiento de Créditos						857,050.00
2. Administración del Gasto Público	84,112.00					
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					
10.- Administración de los Servicios Generales	0.00					
Total	84,112.00	0.0	0.0	0.0	0.0	857,050.00
	941,162.00					
<i>Observaciones</i>	<i>Los recursos registrados en "Otros recursos" corresponden al monto que se tiene para otorgarlo en créditos, mismo que se recupera con intereses.</i>					



Proyecto Institucional					
Número:	1	Nombre:	Otorgamiento de Créditos		
Municipio:	Todo el Estado				
Población objetivo del proyecto					
Mujeres:	9,523	Hombres:	11,884	Total:	21,407
Derechos de la infancia					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:			No aplica		
Fin:			No aplica		
Propósito:	No aplica				
Componente:			No aplica		
Actividad:			No aplica		
Clasificación funcional					
Finalidad:	1	GOBIERNO			
Función:	1.5.	ASUNTOS FINANCIEROS Y HACENDARIOS			
Subfunción:	1.5.1.	Asuntos Financieros			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
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.			
Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
Características del proyecto					
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 otorgamiento de créditos				
Beneficio social y/o económico:	Satisfacer las necesidades de los afiliados por medio del otorgamiento de créditos				

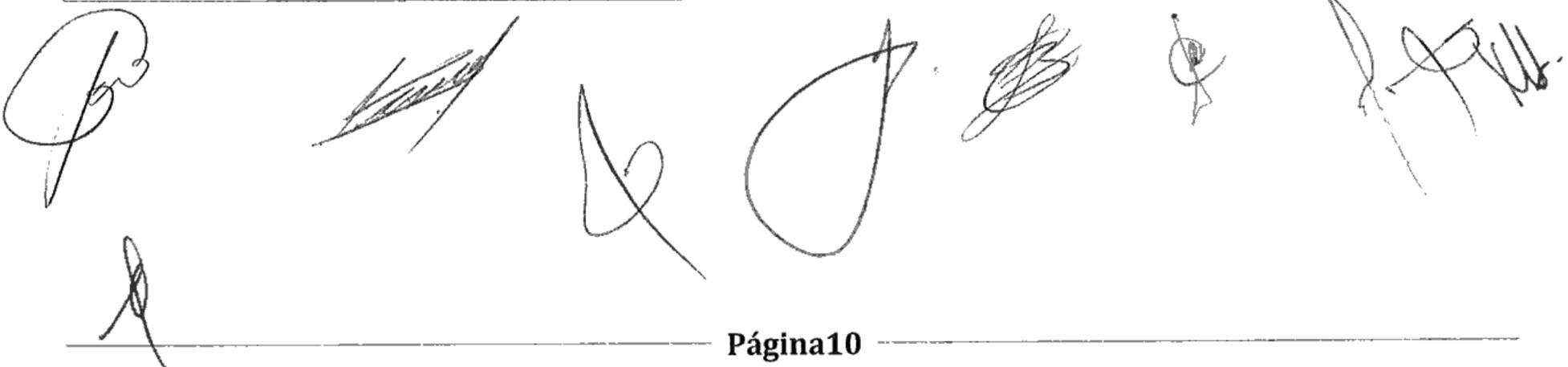
Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P01-01	Nombre del indicador:		Monto financiero otorgado en créditos						
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente Descendente 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:	Mide el monto de recursos financieros otorgados mediante créditos									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
<input checked="" type="checkbox"/> Valor absoluto <input type="checkbox"/> Tasa de variación Razón o promedio Fórmula de cálculo: Monto financiero otorgado en créditos				Miles de pesos	2012	2013	2014	2015		857,050
					656,683	746,210	777,554	825,755		
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre				
190,220		439,850		660,550		857,050				
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 Público		
Municipio:	Cuernavaca, Jojutla, Cuautla y Xochitepec				
<i>Población objetivo del proyecto</i>					
Mujeres:	91	Hombres:	56	Total:	147
<i>Derechos de la infancia</i>					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:	No aplica				
Fin:	No aplica				
Propósito:	No aplica				
Componente:	No aplica				
Actividad:	No aplica				
Clasificación funcional					
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 General 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:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
Características del proyecto					
Objetivo del Proyecto (propósito):	Administrar y supervisar el presupuesto de egresos mediante un control presupuestal, para dar cumplimiento a los momentos contables de los egresos.				
Estrategias (componentes):	A través del presupuesto programado se llevara a cabo el Programa Anual de Adquisiciones.				
Beneficio social y/o económico:	Con el control presupuestal y respetando la planeación se va a disminuir las transferencias presupuestales.				

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
Estatad	84,112.00	26,559.00	17,088.00	16,741.00	23,724.00
Federal	.00	.00	.00	.00	.00
Total	84,112.00	26,559.00	17,088.00	16,741.00	23,724.00
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:	Estratégico X De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia Calidad X Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:		
Definición:	Porcentaje de presupuesto ejercido de gasto corriente								
Método de cálculo:	Valor absoluto Tasa de variación Fórmula de cálculo: Presupuesto Ejercido/Presupuesto Autorizado * 100	X Porcentaje Otro:	Razón o promedio	Unidad de medida: Porcentaje	Línea base				Meta 2016
					2012	2013	2014	2015	
					75%	76.25%	83.36%	84.80%	99%
Programación de la meta 2016									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
32%		52%		72%		99%			
Glosario:	<p>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.</p> <p>Presupuesto Programado.- Estimación programada de manera sistemática de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un período determinado.</p>								
Fuente de información:	Presupuesto Autorizado para 2016 por el H. Consejo del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, en el mes de diciembre de 2015.								
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		
Municipio:	Todo el Estado				
<i>Población objetivo del proyecto</i>					
Mujeres:	2,030	Hombres:	2,531	Total:	4,561
<i>Derechos de la infancia</i>					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
<i>Clasificación Programática</i>					
Programa presupuestario:	N/A	N/A			
Fin:	N/A	N/A			
Propósito:	N/A				
Componente:	N/A	N/A			
Actividad:	N/A	N/A			
<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):	Brindar un servicio de calidad a Jubilados y Pensionados asistentes a la Casa de Día.				
Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difundir las actividades que se realizan en la Casa de Día del Jubilado y Pensionado (mediante material impreso e internet). ➤ Realizar periódicamente llamadas telefónicas a Jubilados y Pensionados que no asisten con el fin de darles la importancia de su asistencia continua a la Casa de Día del Jubilado y Pensionado. ➤ Impartir actividades físicas, educativas, psicológicas y culturales a Jubilados y Pensionados que asisten a la Casa de Día. ➤ Proporcionar pláticas educativas en temas de orientación, prevención y atención a la salud, asesoría jurídica. ➤ Realizar una semana de la salud. ➤ Ofrecer pruebas auditivas de forma gratuita con apoyo de Laboratorios Médicos. ➤ Realizar campañas de vacunación para Jubilados y Pensionados. ➤ Ofrecer cortes de cabello gratuito a Jubilados y Pensionados. 				



Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expedir certificados médicos con apoyo de las Instituciones de Salud para que Jubilados y Pensionados integren su expediente de registro. ➤ Organizar convivencias entre Jubilados para fomentar la participación e integración de los mismos. ➤ Promover la participación de Jubilados y Pensionados en eventos donde representen a la Casa de Día del Jubilado y Pensionado. ➤ Promover la asistencia de Jubilados y Pensionados a los diferentes eventos culturales que organiza la Secretaría de Cultura, a las Unidades Deportivas del Estado de Morelos y realizar viajes para conocer la historia y el presente del Estado del Estado de Morelos. ➤ Solicitar capacitación que contribuya al desarrollo y mejor desempeño del personal.
Beneficio Social y/o Económico:	Con la asistencia de Jubilados y Pensionados a las actividades mejoraran su calidad de vida.

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto											
Clave:	SH-ICTSGEM-P03-01		Nombre del indicador:	Porcentaje de Satisfacción de Jubilados y Pensionados en el servicio otorgado							
Tipo:	Estratégico x De Gestión	Sentido de la medición:	x Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia x Calidad Economía	Frecuencia de medición:	x Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:				
Definición:	Mide el grado de porcentaje de satisfacción de usuarios por el servicio otorgado										
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016	
Valor absoluto x Porcentaje Tasa de variación Otro: Razón o promedio				Porcentaje	2012	2013	2014	2015			90%
Fórmula de cálculo: Promedio de puntuación obtenida en encuestas / Puntuación total de encuestas * 100					N/A	100%	100%	100%			
Programación de la meta 2016											
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 del Jubilado y Pensionado. Encuesta: Evaluación de la calidad de un servicio proporcionado. Actividades: Registro, Elaboración de expediente clínico y Entrevista Psicológica. Actividades Psicológicas: Clínica de la Memoria Actividades Educativas: Inglés, computación y pláticas educativas. Actividades Físicas: Ejercicios para la salud, zumba, natación y cachibol. Actividades Socioculturales: Danza folklórica, juegos de mesa, manualidades, guitarra, flauta, canto y teclado.										
Fuente de información:	Casa de Día del Jubilado y Pensionado.										
Observaciones:	Muestra en base a la población que asiste.										

Proyecto Institucional					
Número:	4	Nombre:	Atención Odontológica y Optométrica al personal y sus beneficiarios afiliados a los consultorios del ICTSGEM		
Municipio:	Todo el Estado				
Población objetivo del proyecto					
Mujeres:	5,347	Hombres:	3,937	Total:	9,284
Derechos de la infancia					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:	N/A	N/A			
Fin:	N/A	N/A			
Propósito:	N/A				
Componente:	N/A	N/A			
Actividad:	N/A				
Clasificación funcional					
Finalidad:	2	DESARROLLO SOCIAL			
Función:	2.3	SALUD			
Subfunción:	2.3.2	Prestación de Servicios de Salud a la persona			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
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			
Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
Características del proyecto					
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.				
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:	Estratégico x De Gestión	Sentido de la medición:	x Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia x Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	x Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	A mayor valor del indicador, se incrementa el Porcentaje de afiliados y beneficiarios atendidos en consulta Odontológica y Optométrica									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
Valor absoluto Tasa de variación				Razón o promedio		2012	2013	2014	2015	
Fórmula de cálculo: Número de afiliados atendidos/Total Afiliados*100				Porcentaje		N/A	25.59%	63.66%	58%	53%
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre	
12.5%			25.50%			40.0%			53%	
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 2016 atender el 53% de los afiliados a los consultorios, tomando en cuenta un universo de 9,284 registrados al 31 de Julio del 2015; 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:		Porcentaje de satisfacción de afiliados y beneficiarios atendidos en consulta Odontológica y Optométrica						
Tipo:	Estratégico x 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 usuarios por el servicio otorgado									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
Valor absoluto Tasa de variación				Razón o promedio		2012	2013	2014	2015	
Fórmula de cálculo: Número de encuestas satisfactorias /Encuestas Aplicadas*100				Porcentaje		N/A	100%	100%	100%	80%
Programación de la meta 2016										
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 de Entidades Afiliadas		
Municipio:	Todo el Estado				
<i>Población objetivo del proyecto</i>					
Mujeres:	N/A	Hombres:	N/A	Total:	N/A
<i>Derechos de la infancia</i>					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
<i>Clasificación Programática</i>					
Programa presupuestario:	No aplica				
Fin:					
Propósito:	No aplica				
Componente:	No aplica				
Actividad:	No aplica				
<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:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
<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, a fin de cumplir con el Proyecto de Otorgamiento de Créditos.				
Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración y Seguimiento de Requerimientos de Pagos. ➤ Elaboración de convenios de reconocimiento de adeudo y compromiso de pagos 				
Beneficio social y/o económico:	Eleva 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 del Flujo de Efectivo Obtenido						
Tipo:	Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	porcentaje del flujo de efectivo obtenido									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
Valor absoluto Tasa de variación				Porcentaje	2012	2013	2014	2015		
<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje Otro:					N/A	100%	100%	97.35%		
Fórmula de cálculo: (flujo de efectivo obtenido / flujo de efectivo proyectado) * 100										100%
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre			Segundo trimestre		Tercer trimestre			Cuarto trimestre		
20%			40%		70%			100%		
Glosario:	Flujo de efectivo.- Suma de los Recursos Financieros Recibidos (Ingresos) menos los Recursos Financieros Aplicados (Egresos) en el periodo.									
Fuente de información:	Información Contable y Presupuestal del Instituto de Créditos para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos.									
Observaciones:	Ninguna									

Proyecto Institucional					
Número:	6	Nombre:	Disminución de la Cartera Vencida Administrativa		
Municipio:	Todo el Estado				
<i>Población objetivo del proyecto</i>					
Mujeres:	259	Hombres:	357	Total:	616
<i>Derechos de la infancia</i>					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
<i>Clasificación Programática</i>					
Programa presupuestario:	No aplica				
Fin:	No aplica				
Propósito:	No aplica				
Componente:	No aplica				
Actividad:	No aplica				
<i>Clasificación funcional</i>					
Finalidad:	1	GOBIERNO			
Función:	1.5	ASUNTOS FINANCIEROS			
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:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
<i>Características del proyecto</i>					
Objetivo del Proyecto (propósito):	Disminuir el monto de la Cartera Vencida Administrativa				
Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clasificar la cartera vencida administrativa por No. de pagos atrasados y tipo de crédito. ➤ Eficientar los requerimientos de llamadas telefónicas. ➤ Reforzar la entrega de requerimientos por medio de correo electrónico. ➤ Capacitar a los gestores de cobranza administrativa para lograr el pago desde el primer contacto. 				
Beneficio social y/o económico:	Al disminuir el monto de la Cartera Vencida Administrativa, se logrará una mayor recuperación, con la cual el ICTSGEM otorgará créditos a sus afiliados, logrando un mayor beneficio a sus familias.				

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P06-01		Nombre del indicador: Porcentaje de disminución de la cartera vencida administrativa							
Tipo:	X Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia X Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	Mide el grado de disminución de la cartera vencida administrativa									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
Valor absoluto X Tasa de variación Razón o promedio Otro: Fórmula de cálculo: ((Monto de la de cartera vencida administrativa del mes en estudio / Monto total de cartera vencida administrativa del mes anterior)-1) * 100				Porcentaje	N/A	N/A	N/A	N/A		30%
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre		Cuarto trimestre		
7.5%			15%			22.5%		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:	Estratégico X De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia X Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	Mide la Cantidad de requerimientos de pago realizados									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
X Valor absoluto Tasa de variación Razón o promedio Otro: Fórmula de cálculo: Número de Requerimientos de pago realizados al Deudor, Aval y Deudor Solidario				Requerimientos de pago	N/A	N/A	3,959	2,055		2,150
Programación de la meta 2016										
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 X De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia X Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	Cantidad de las llamadas telefónicas realizadas de requerimiento de pago al Deudor, Aval y Deudor Solidario									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
X Valor absoluto Tasa de variación	Porcentaje Otro:	Razón o promedio		Llamadas	N/A	N/A	2,644	2,592		3,000
Fórmula de cálculo: Total de llamadas realizadas										
Programación de la meta 2016										
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 Administrativa								
Observaciones:		Ninguna								

Proyecto Institucional					
Número:	7	Nombre:	Disminución de la Cartera Vencida Judicial		
Municipio:	Todo el Estado				
Población objetivo del proyecto					
Mujeres:	351	Hombres:	676	Total:	1,027
Derechos de la infancia					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:	No aplica				
Fin:	No aplica				
Propósito:	No aplica				
Componente:	No aplica				
Actividad:	No aplica				
Clasificación funcional					
Finalidad:	1	Gobierno			
Función:	1.5	Asuntos Financieros y Hacendarios			
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
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 de los resultados en materia de control, vigilancia y supervisión en la aplicación del ejercicio de los recursos públicos.			
Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
Características del proyecto					
Objetivo del Proyecto (propósito):	Fortalecer la disminución de la Cartera Vencida Judicial, con el fin de incrementar el patrimonio del organismo.				
Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La depuración de expedientes incobrables e incosteables, misma que saneará y permitirá una cartera judicial vencida real, con lo que se logran mejoras al impulso procesal y cobro expedito. ➤ Implementación de Tecnología que permita a los abogados obtener avisos e información oportuna para atender el proceso legal de cada uno de los expedientes asignados. 				
Beneficio social y/o económico:	Con la disminución 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 disminución de la Cartera Vencida Judicial							
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente <input checked="" type="checkbox"/> Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia 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 disminución de la cartera vencida judicial									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
Valor absoluto <input checked="" type="checkbox"/> Tasa de variación Razón o promedio Otro:				Porcentaje	N/A	N/A	N/A	N/A		30%
Fórmula de cálculo: $((\text{Monto de la de cartera vencida judicial del mes en estudio} / \text{Monto total de cartera vencida judicial del mes anterior}) - 1) * 100$										
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre	
5 %			10 %			20 %			30%	
Glosario:	Cartera Vencida: Es la parte del activo del patrimonio del 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.									

Proyecto Institucional					
Número:	8	Nombre:	Administración de Tecnologías de la Información		
Municipio:	Cuernavaca, Jojutla, Cuautla y Xochitepec				
Población objetivo del proyecto					
Mujeres:	91	Hombres:	55	Total:	146
Derechos de la infancia					
Niñas:	0	Niños:	0	Adolescentes:	0
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:	N/A	N/A			
Fin:	N/A				
Propósito:	N/A				
Componente:	N/A				
Actividad:	N/A				
Clasificación funcional					
Finalidad:	3.	Desarrollo Económico			
Función:	3.8.	Ciencia, Tecnología e Innovación			
Subfunción:	3.8.3.	Servicios Científicos y Tecnológicos			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
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.			
Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
Características del proyecto					
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):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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:		Porcentaje de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente						
Tipo:	Estratégico X De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia X Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	Mide el Porcentaje de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
Valor absoluto Tasa de variación				X Porcentaje Razón o promedio Otro:						
Fórmula de cálculo: Total de Soportes Técnicos con Evaluación Excelente / Total de Soportes Técnicos Evaluados * 100				Porcentaje	N/A	N/A	N/A	N/A		90%
Programación de la meta 2016										
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 Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P08-02	Nombre del indicador:		Porcentaje de Soportes Técnicos de T.I. con Evaluación Excelente						
Tipo:	Estratégico X De Gestión	Sentido de la medición:	X Ascendente Descendente Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia X Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:			
Definición:	Mide el Porcentaje de Soportes Técnicos de T.I. con Evaluación Excelente									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
					2012	2013	2014	2015		
Valor absoluto Tasa de variación				X Porcentaje Razón o promedio Otro:						
Fórmula de cálculo: Número de Soportes Técnicos de T.I. con Evaluación Excelente / Total de Soportes Técnicos de T.I. Evaluados * 100				Porcentaje	N/A	N/A	N/A	N/A		90%
Programación de la meta 2016										
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 Objetivo del Proyecto									
Clave:	SH-ICTSGEM-P08-03	Nombre del indicador:		Porcentaje de sistemas propios con Evaluación Excelente					
Tipo:	Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente <input checked="" type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	Eficiencia Eficacia <input checked="" type="checkbox"/> 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 Porcentaje de sistemas propios con Evaluación Excelente								
Método de cálculo:			Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
Valor absoluto Tasa de variación Razón o promedio Otro:			Porcentaje	2012	2013	2014	2015		
Fórmula de cálculo: Número de sistemas propios con Evaluación Excelente / Total de sistemas propios Evaluados * 100				N/A	N/A	N/A	N/A		
Programación de la meta 2016									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
90%		90%		90%		90%			
Glosario:	Sistemas Propios: Aplicaciones Informáticas desarrolladas por el ICTSGEM								
Fuente de información:	Subdirección de Informática								
Observaciones:	Ninguna								

Proyecto Institucional					
Número:	9	nombre:	Solicitudes de Acceso a la Información Pública		
Municipio:	Todo el Estado				
Población objetivo del proyecto					
Mujeres:	N/A	Hombres:	N/A	Total:	N/A
Derechos de la infancia					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
Clasificación Programática					
Programa presupuestario:	N/A	N/A			
Fin:	N/A				
Propósito:	N/A				
Componente:	N/A				
Actividad:	N/A				
Clasificación funcional					
Finalidad:	1	Gobierno			
Función:	1.5	Asuntos Financieros y Hacendarios			
Subfunción:	1.5.1	Asuntos Financieros			
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
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.			
Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A				
Características del proyecto					
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 o mediante el Sistema de Información electrónica INFOMEX, 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, para poder canalizar dicha solicitud a la unidad administrativa correspondiente para la búsqueda y localización de la información solicitada por el peticionario; 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. Emitir contestación a las solicitudes de acceso a la información pública dentro del término establecido. 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:	Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente Descendente <input checked="" type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	X Eficiencia Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	X Mensual Bimestral Trimestral Semestral Anual Otro:		
Definición:	Promedio de tiempo de respuesta a solicitudes de información pública								
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base				Meta 2016
Valor absoluto Porcentaje x Razón o promedio Tasa de variación Otro:					2012	2013	2014	2015	
Fórmula de cálculo: Suma de días hábiles transcurridos en solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas				Días hábiles	N/A	N/A	N/A	10	10
Programación de la meta 2016									
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.								

Proyecto Institucional					
Número:	10	Nombre:	Administración de los Servicios Generales		
Municipio:	Cuernavaca, Cuautla, Jojutla y Xochitepec				
<i>Población objetivo del proyecto</i>					
Mujeres:	91	Hombres:	55	Total:	146
<i>Derechos de la infancia</i>					
Niñas:	N/A	Niños:	N/A	Adolescentes:	N/A
<i>Clasificación Programática</i>					
Programa presupuestario:	N/A	N/A			
Fin:	N/A	N/A			
Propósito:	N/A				
Componente:	N/A				
Actividad:	N/A				
<i>Clasificación funcional</i>					
Finalidad:	1	GOBIERNO			
Función:	1.8.	OTROS SERVICIOS GENERALES			
Subfunción:	1.8.1.	Servicios Registrales, Administrativos y Patrimoniales.			
<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 los recursos.			
Línea de acción	5.8.1.1.	Registrar, rehabilitar, conservar y utilizar eficientemente el parque vehicular y los bienes muebles e inmuebles propiedad de Gobierno del Estado.			
	5.8.1.4.	Emitir medidas para la implantación de austeridad en el uso de insumos y suministros.			
<i>Alineación con el programa indicado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018</i>					
Programa:	N/A				
Objetivo:	N/A	N/A			
<i>Características del proyecto</i>					
Objetivo del Proyecto (propósito):	Satisfacción de los trabajos realizados en atención a las solicitudes de trabajos de mantenimiento de Bienes Inmuebles y Muebles enviadas por los usuarios.				
Estrategias (componentes):	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantenimiento preventivo de Bienes Inmuebles y Muebles. ➤ Atención pronta y oportuna de las solicitudes de mantenimiento correctivo. ➤ Instalación de lámparas y focos ahorradores de energía eléctrica. ➤ Campaña visual del servicio racional y adecuado de los bienes Muebles e Inmuebles, servicios y suministros. 				
Beneficio Social y/o Económico:	Instalaciones de los bienes inmuebles adecuadas a los requerimientos de los usuarios, así como mantener la funcionalidad de los bienes muebles prolongando su vida útil.				

Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto										
Clave:	SH-ICTSGEM-P10-01	Nombre del indicador:	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios otorgados de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles.							
Tipo:	Estratégico x De Gestión	Sentido de la medición:	x Ascendente Descendente 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 que recibieron el servicio de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.									
Método de cálculo:				Unidad de medida	Línea base					Meta 2016
Valor absoluto Tasa de variación				Razón o promedio		2012	2013	2014	2015	
Fórmula de cálculo: Número de usuarios satisfechos con el servicio de mantenimiento otorgado/ Total usuarios que recibieron servicios de mantenimiento *100				Porcentaje		N/A	N/A	80%	N/A	90%
Programación de la meta 2016										
Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre	
90%			90%			90%			90%	
Glosario:	Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.									
Fuente de información:	Departamento de Servicios Generales.									
Observaciones:	Ninguna.									