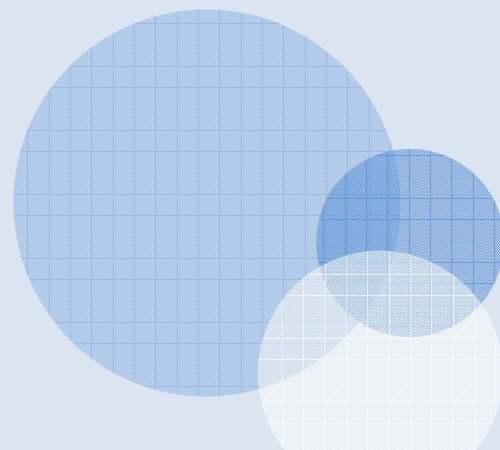




INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL  
PARA LAS  
FUERZAS ARMADAS MEXICANAS

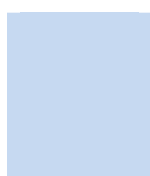
# PROGRAMA ANUAL

# 2011



# CONTENIDO

<b>Introducción</b>	03
<b>1. Objetivo</b>	05
<b>2. Marco Jurídico</b>	07
<b>3. Conceptos Rectores</b>	09
A. Misión.	
B. Objetivos Estratégicos.	
<b>4. Programas Anuales Prioritarios del ISSFAM.</b>	11
A. Otorgamiento de Prestaciones socioeconómica.	
B. Atención Médica.	
C. Obra Pública y servicios relacionados con las mismas.	
<b>5. Programas Anuales Adjetivos del ISSFAM.</b>	23
A. Dirección de Vigencia de Derechos y Control de Pago.	
B. Dirección de Administrativa.	
C. Coordinación de Informática Planeación e Innovación y Calidad.	
D. Dirección de Jurídica.	
E. Dirección de Finanzas.	
<b>6. Indicadores para el cumplimiento de los Objetivos Institucionales.</b>	45
A. Indicadores de los Programas Sustantivos ( <i>Estratégicos</i> )	
B. Indicadores de los Programas Adjetivos ( <i>Gestión</i> ).	
<b>7. Presupuesto por Partida.</b>	56
<b>Glosario de Términos.</b>	59



# INTRODUCCIÓN

---

El Programa Anual del **Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas** es el puente de comunicación entre la Planeación y la Presupuestación, al configurar el marco de referencia que orientará el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), en el Programa Anual (PA), se consignan las tareas a desarrollar, de conformidad con la política de seguridad social, trazada en el ejercicio de la Planeación a Mediano Plazo (PMP), con lo cual dicha política asume su expresión anual y con ello hace posible su instrumentación.

El Programa Anual es el principal instrumento de Planeación, en el que se incluyen la totalidad de los programas y metas de las Unidades Administrativas que integran el ISSFAM y que realizarán en el ejercicio fiscal 2011, por lo que se deberá ajustar a las disponibilidades financieras, exhortando a realizar un esfuerzo adicional para lograr una mayor eficacia en la asignación de recursos.

Los programas y metas del Programa Anual del Instituto derivan de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico y de las Funciones del Manual de Organización, estimando el tiempo de cumplimiento a efecto de que las metas y plazos sean reales.

Supone de igual manera la Revisión del Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial, con el propósito de alinear el contenido de dichos programas con el Programa Anual de ISSFAM.

Es importante destacar que para la integración del Programa Anual Institucional, se incorpora la Metodología del Marco Lógico, para la Planeación, el Seguimiento y la Evaluación, la cual permite presentar de manera sistemática y lógica los objetivos de cada programa, evaluar si se han alcanzado los objetivos y definir los factores externos al programa que pueden influir en su éxito.

La Matriz de Marco Lógico que se elabora para efectos de la evaluación debe reflejar lo que el programa es en la actualidad y se presenta como una matriz que suministra la siguiente información:

1. **Un resumen narrativo** de los objetivos y las actividades.
2. **Indicadores** (Resultados específicos a alcanzar).
3. **Medios de Verificación.**
4. **Supuestos** (factores externos que implican riesgos), estos últimos presentados en cuatro momentos diferentes en la vida del programa:
  - a) **Fin** al cual el programa contribuye de manera significativa luego de que ha estado en funcionamiento.
  - b) **Propósito logrado cuando el programa ha sido ejecutado.**
  - c) **Componentes/Resultados** completados en el transcurso de la ejecución del programa.
  - d) **Actividades requeridas para producir los Componentes/Resultados.**

# 1 | OBJETIVO

---

Dar a conocer a todos aquellos servidores públicos que participan en el Programa Anual del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), las Metas, Líneas de Acción e Indicadores, de los Programas Anuales de cada una de las Unidades Administrativas sustantivas y adjetivas, las cuales a su cumplimiento lograrán que este organismo se desarrolle con eficiencia y eficacia.

El presente documento se difunde a las Unidades Administrativas de la Entidad para su debido cumplimiento y apego.

## 2 | MARCO JURÍDICO

---

En cumplimiento a las obligaciones estipuladas en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, el Programa Sectorial de la Secretaría de la Defensa Nacional y el Programa Institucional, las Unidades Administrativas que conforman este organismo han sumado esfuerzos para integrar el Programa Anual del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas.

El presente documento se elabora en cumplimiento al siguiente Marco Jurídico:

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley de Planeación.
- Ley de Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Programa Sectorial.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

# 3 | CONCEPTOS RECTORES

---

**A. Misión.**

Proporcionar prestaciones de carácter Social, Económico y de Salud a los Militares en Activo, Situación de Retiro, a sus Derechohabientes, Pensionistas y Beneficiarios con un alto grado de calidad y conforme a las normas legales vigentes.

**B. Objetivos Estratégicos**

- a. Proporcionar servicios de salud a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas, Derechohabientes y Beneficiarios.
- b. Proporcionar prestaciones socioeconómicas a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas, Derechohabientes y Beneficiarios.

# 4 PROGRAMAS ANUALES PRIORITARIOS DEL ISSFAM.

---

## **A. OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES SOCIOECONÓMICAS.**

### **a. Objetivo General.**

Proporcionar **Prestaciones Socioeconómicas** a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas a sus derechohabientes y Beneficiarios, para mejorar las condiciones y el bienestar integral de la familia militar. Ampliando el alcance para el acceso al financiamiento de adquisición de vivienda, reduciendo la desigualdad de oportunidades con el otorgamiento de becas. Contribuye con el Plan nacional de Desarrollo como a continuación se indica:

### **b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.**

#### **Eje Rector 2. Economía competitiva y Generadora de empleos.**

##### **Infraestructura para el Desarrollo**

##### **2.13 Construcción y Vivienda.**

##### **Sector Vivienda.**

**Objetivo 17.-** Ampliar el acceso al financiamiento para vivienda de los segmentos de la población más desfavorecidos...

**Estrategia 17.2.** Ampliar la cobertura de atención y las opciones de financiamiento a la vivienda y construcción.

#### **Eje Rector 3. Igualdad de Oportunidades.**

##### **Desarrollo Integral.**

##### **3.3 Transformación Educativa**

**Objetivo 10.-** Reducir las desigualdades regionales, de género y entre grupos sociales en las oportunidades educativas.

**Estrategia 10.2.** Ampliar las becas educativas en los estudiantes de menores recursos en todos los niveles educativos.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 1.-** Proporcionar atención prioritaria a los recursos humanos, como pilar fundamental de nuestra Institución.

**Estrategia 1.1.** Mejorar el nivel de vida del personal militar y de sus derechohabientes, así como fortalecer su moral y su espíritu de cuerpo.

**Líneas de acción 1.1.9.** Promover el mejoramiento de los beneficios de los créditos que se otorga al personal militar para la adquisición de vivienda.

**Líneas de acción 1.1.16.** Establecer convenios con otras dependencias e instituciones públicas o privadas, a fin de contar con mayores espacios educativos y de aprendizaje de valores y virtudes positivas, al alcance del personal militar y de sus derechohabientes.

### d. Metas y Líneas de Acción.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Otorgar 3,300 <b>Créditos Hipotecarios</b> con un presupuesto de <b>\$916'159,928.00</b>	Coordinar y supervisar la recepción, clasificación y captura de solicitudes de Crédito Hipotecario.
Otorgar 750 <b>Créditos Hipotecarios</b> con el régimen de <b>Cofinanciamiento Banjercito-SSFAM</b> con un presupuesto estimado de \$ 15'000,000.00	Supervisar la elaboración de los listados de solicitudes y someterlos a aprobación de la H. Junta Directiva.
<b>Otorgar el Autoaseguramiento</b> de 60 <b>Créditos Hipotecarios</b> con un presupuesto estimado de <b>\$7'406,000.00</b>	Notificar con oportunidad a los Militares Acreedores del Crédito Hipotecario.
	Formalizar mediante la verificación y revisión el contenido de las cartas de Instrucción notariales para el otorgamiento de Créditos Hipotecarios.
	Que los expedientes de los Créditos Hipotecarios, autorizados, sean entregados con oportunidad a las Notarias asignadas para su escrituración.

<b>BECAS ISSFAM</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Otorgar 21,898 <b>Becas</b> con un presupuesto estimado de <b>\$57'618,486.00</b></p>	<p>Publicar convocatorias para el otorgamiento de Becas-ISSFAM dentro de los periodos comprendidos de cada ciclo escolar, dirigidas a los hijos de los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas.</p>
	<p>Llevar a cabo el concurso de selección cuidando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las convocatorias.</p>
	<p>Asegurar el pago de las Becas a los hijos del personal que resultó seleccionado.</p>

<b>DEVOLUCIONES DE APORTACIONES DEL FONDO DE VIVIENDA MILITAR</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Tramitar 12,131 solicitudes de <b>Devoluciones del Fondo de la Vivienda Militar</b> con un presupuesto estimado de <b>\$137'153,000.00</b>.</p>	<p>Supervisar que los dictámenes se elaboren de conformidad con la Normatividad Vigente, a efecto de determinar el monto a que tiene derecho el Militar, sus Beneficiarios o su Acreedora alimentista.</p>
	<p>Revisar que la relación de pago contenga el total de los dictámenes tramitados que cada uno de los dictaminadores generó, a fin de que sea remitida a la Dirección de Finanzas para su pago.</p>
	<p>Asegurar que los trámites de Devolución de aportaciones al Fondo de la Vivienda Militar, sean sometidos para su aprobación ante la H. Junta Directiva.</p>

<b>ATAÚDES Y URNAS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Adquirir 260 ataúdes y urnas con un presupuesto de \$ 263,000.00	Proporcionar información a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas, con respecto a la adquisición de Ataúdes y Urnas.

<b>CRÉDITOS CEMENTERIO MILITAR</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Proporcionar 74 Créditos de Cementerio Militar con un presupuesto estimado de \$510,000.00	Proporcionar información a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas, con respecto a la adquisición de Ataúdes y Urnas.
	Revisar los contratos de compra de gavetas y nichos y turnarlos a la Dirección General para su legalización.
	Informar a la Dirección de Finanzas el fallecimiento del titular para tramitar la indemnización del crédito ante la Compañía Aseguradora.
	Proporcionar asesoría a los miembros de las Fuerzas Armadas Mexicanas con la finalidad de brindar los servicios funerarios que otorga el Instituto.

<b>SEGURO INSTITUCIONAL</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Tramitar 100 Seguros Institucionales con un presupuesto estimado de \$100'000,000.00	Colaborar con las Secretarías de la Defensa y de Marina para la integración de expedientes en relación al envió de Hoja de Trabajo o Designación de Beneficiarios.
	Analizar y comprobar la calidad de los beneficiarios para el Pago del Seguro Institucional.
	Proporcionar a los beneficiarios los porcentajes correspondientes conforme a derecho.

<b>SEGURO DE VIDA MILITAR</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Tramitar 1,980 Seguros de Vida Militar con un presupuesto estimado de \$581'905,000.00.	Colaborar con las Secretarías de la Defensa y de Marina para la integración de expedientes en relación al envió de Hoja de Trabajo o Designación de Beneficiarios
	Analizar y comprobar la calidad del beneficiarios para el Pago del Seguro de Vida Militar
	Proporcionar a los beneficiarios los porcentajes correspondientes conforme a derecho.

<b>SEGURO COLECTIVO DE RETIRO</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Tramitar 4,400 Seguros Colectivos de Retiro, con un presupuesto estimado de \$664'000,000.00	Tramitar el Seguro Colectivo de Retiro de conformidad a la documentación recibida.
	Garantizar el pago oportuno del Seguro Colectivo de Retiro
	Proporcionar información en relación al seguimiento de los trámites del pago del Seguro Colectivo de Retiro.

<b>DEVOLUCIÓN DE APORTACIONES DEL SEGURO COLECTIVO DE RETIRO</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Tramitar 10,945 Devolución de Aportaciones de Seguro Colectivo de Retiro, con un presupuesto estimado de \$74'897,000.00	Tramitar la Devolución de Aportaciones al Seguro Colectivo de Retiro de conformidad a la documentación recibida.
	Garantizar el pago oportuno de la Devolución de Aportaciones del Seguro Colectivo de Retiro.
	Proporcionar información en relación al seguimiento de los trámites del pago de la Devolución del SE.CO.RE.

**e. Vínculo de estas metas con Presupuesto.**

Esta meta tiene correspondencia con el programa presupuestario: A013 "Otorgamiento de Prestaciones Socioeconómicas" y su alineación con la Matriz Marco Lógico para Resultados de éste y con el siguiente indicador:

- Prestaciones Socioeconómicas.

## B. ATENCIÓN MÉDICA.

### a. Objetivo General

Proporcionar Servicios de Salud a los Militares que perciben haber de Retiro, familiares de éstos, familiares de los militares en activo que perciben haber y los pensionistas, mediante convenios de subrogación, garantizando el desarrollo satisfactorio de su vida. y contribuye con el Plan Nacional de Desarrollo como a continuación se describe:

### b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

#### Eje Rector 3. Igualdad de Oportunidades

##### Desarrollo Integral 3.2. Salud.

**Objetivo 5.-** Brindar servicios de Salud, eficientes, con calidad, calidez y seguridad para el paciente.

**Estrategia 5.1.** Implantar un sistema integral y sectorial de calidad de la atención médica con énfasis en el abasto oportuno de medicamentos.

**Estrategia 5.2.** Mejorar la planeación, la organización, el desarrollo y los mecanismos de rendición de cuentas de los servicios de salud para un mejor desempeño del Sistema Nacional de Salud como un todo.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 1.-** Proporcionar atención prioritaria a los recursos humanos, como pilar fundamental de nuestra Institución.

**Estrategia 1.1.** Mejorar el nivel de vida del personal militar y de sus derechohabientes, así como fortalecer su moral y su espíritu de cuerpo.

**Líneas de acción 1.1.8.** Implementar medidas para que el personal militar o sus derechohabientes, que requieran de tratamiento médico especializado y que por el lugar de su adscripción no puedan recibirlo, tengan la posibilidad de ser atendidos adecuadamente.

**Líneas de acción 1.1.13.** Mejorar la calidad, en la aplicación de los programas de salud, y ampliar gradualmente la cobertura de los servicios de salud integral, que incluya la ministración de medicamentos.

#### d. Meta y Líneas de Acción.

La presente Administración, en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial, estableció como metas para el ejercicio 2011 las siguientes:

<b>ATENCIÓN MÉDICA</b>	
<b>METAS</b>	<b>LÍNEAS DE ACCIÓN</b>
Proporcionar <b>6'869,404</b> atenciones medicas, con un presupuesto estimado de <b>\$2,337'341,977.00</b>	Elaborar los convenios de subrogación, incluyendo las disposiciones legales y acciones de mejora determinadas entre el ISSFAM y las Secretarías de la Defensa Nacional y de Marina; así como la programación de los pagos por el servicio médico.
Proporcionar canastillas con un presupuesto estimado de <b>\$12'880,599.00</b>	Consolidar la información correspondiente, a fin de comprobar el envío de recursos financieros a las Secretarías de la Defensa Nacional y de Marina, para que se proporcione el Servicio Médico Integral y entrega de canastillas a los derechohabientes del ISSFAM, conforme a lo establecido en cada convenio.
	Evaluar los indicadores de salud que reportan las Secretarías de origen, a fin de que se emitan las recomendaciones necesarias para mejorar el sistema de salud que proporciona el ISSFAM.

<b>CASA HOGAR PARA MILITARES RETIRADOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LÍNEAS DE ACCIÓN</b>
Obtener una calificación de 9 por parte de los residentes de la Casa Hogar mejorando su calidad de vida.	Elaboración y Evaluación nutricional de conformidad a la situación de cada residente.
Cubrir las necesidades de la Casa Hogar con un presupuesto estimado de <b>\$6'155,095.00</b>	Desarrollo de programas integrales, de salud y recreativos para atención de los residentes de la Casa Hogar. Promover entre los residentes de la Casa Hogar la evaluación física, psicológica y de salud.

#### e. Vínculo de estas metas con el Presupuesto.

Esta meta tiene correspondencia con el programa presupuestal: A012 "Atención Médica", y su alineación con la Matriz de Indicadores para Resultados de éste y con el siguiente indicador:

- Derechohabientes atendidos.

## **C. OBRA PÚBLICA Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**

### **a. Objetivo General**

Planear y Ejecutar los proyectos de Construcción y conservación de bienes inmuebles, así como los servicios relacionados con los mismos, pertenecientes al patrimonio del Instituto, en beneficio del personal militar y sus derechohabientes, teniendo correspondencia con el plan Nacional de Desarrollo como a continuación de menciona:

### **b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.**

**Eje Rector 2. Economía competitiva y Generadora de empleos.**

#### **2.13 Construcción y Vivienda.**

##### **Sector Construcción.**

**Objetivo 17.-** ...emprender proyectos de construcción en un contexto de desarrollo ordenado, racional y sustentable de los asentamientos humanos.

**Estrategia 17.3.** Incrementar la disponibilidad de suelo apto para el desarrollo económico y para la construcción de vivienda...que garantice el desarrollo de proyectos de construcción y habitacionales en un entorno urbano ordenado...

### **c. Alineación con el Programa Sectorial.**

**Objetivo 2.-** Hacer más eficiente la operatividad del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

**Estrategia 2.4.** Fortalecer el apoyo logístico que proporcionan los servicios y las funciones que se realizan en beneficio de las Unidades, Dependencias e Instalaciones.

**Líneas de acción 2.4.22.** Construir, instalar, ampliar, adecuar, remodelar, restaurar, conservar, mantener, modificar y demoler bienes inmuebles del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, que permita proporcionar y mejorar el modo de vida del personal militar, asignando proporcionando espacios adecuados, confortables y dignos.

**d. Meta y Líneas de Acción.**

<b>CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS (general)</b>	
<b>META</b>	<b>LINEA DE ACCIÓN</b>
Construcción de 4 Unidades Habitacionales Militares y 3 Navales con un presupuesto estimado de <b>\$323'316,414.00</b>	Construir 293 viviendas dentro de las 9 Unidades Habitacionales de la Secretaría la Defensa Nacional y Secretaría de Marina.

<b>CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS (específico)</b>	
<b>SEDENA</b>	
<b>UNIDAD HABITACIONAL</b>	<b>NO. DE VIVIENDAS</b>
U.H.M. CD. ALTAMIRANO I-B, GRO	72
U.H.M. MATAMOROS I-B, TAMP.	49
U.H.M. QUERÉTARO II, QRO.	48
U.H.M. PREDIO MOLINO DEL REY I-B, D.F.	20
U.H.M. AGUASCALIENTES III, AGS.	16
U.H.M. VILLAHERMOSA III, TAB.	8
	<b>213</b>
<b>SEMAR</b>	
U.H.N. SANTA ROSALÍA, B.C.	16
U.H.N. SAN FELIPE II, B.C.	32
U.H.N. PUERTO PEÑASCO II, SON	32
	<b>80</b>

<b>OBRA COMPLEMENTARIA (general)</b>	
<b>META</b>	<b>LINEA DE ACCIÓN</b>
Construcción de 8 Obras Complementarias con un presupuesto estimado de <b>\$34'973,473.30</b>	Completar la construcción de 3 PP. TT.AA.RR., 2 Redes Hidráulicas y Sanitarias así como escaleras de emergencia que beneficiarán a 490 viviendas.

<b>OBRA COMPLEMENTARIA (específico)</b>	
<b>SEDENA</b>	
<b>UNIDAD HABITACIONAL</b>	<b>NO. DE VIVIENDAS</b>
CONSTRUCCIÓN DE UNA P.T.A.R. EN LA U.H.M. ZACATULA, GRO.	12
CONSTRUCCIÓN DE UNA P.T.A.R. EN LA U.H.M. CANCÚN, Q. ROO	24
SUSTITUCIÓN DE RED HIDRÁULICA Y SANITARIA EN LAS UU.HH.MM. EL VERGEL V y VI, D.F.	300
SUSTITUCIÓN DE RED HIDRÁULICA Y SANITARIA EN LAS UU.HH.MM. FAVE SEDENA II, D.F.	118
CONSTRUCCIÓN DE LAS ESCALERAS DE EMERGENCIA PARA LA U.E.M. NAUCALPAN, EDO. MÉX.	N/A
CONSTRUCCIÓN DE LAS ESCALERAS DE EMERGENCIA PARA LA U.E.O. NAUCALPAN, EDO. MÉX.	N/A
SUSTITUCIÓN DE PISO EN LA U.E.M. GUADALAJARA, JAL.	N/A
	<b>454</b>

<b>OBRA COMPLEMENTARIA (específico)</b>	
<b>SEMAR</b>	
<b>UNIDAD HABITACIONAL</b>	<b>NO. DE VIVIENDAS</b>
CONSTRUCCIÓN DE UNA P.T.A.R. EN LA U.H.N. CABO SAN LUCAS I-V, B.C.S	36

<b>MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN (general)</b>	
<b>META</b>	<b>LINEA DE ACCIÓN</b>
Mantener y rehabilitar 12 Unidades habitacionales Militares y Navales, con un presupuesto estimado de <b>\$381'085,621.00</b>	Proporcionar Mantenimiento Rehabilitación a las UU.HH.MM y NN, beneficiando a 807 viviendas.

<b>MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN (específico)</b>	
	<b>META</b>
<b>SEDENA</b>	
U.H.M. AZCAPOTZALCO II, D.F.	104
U.H.M. HERMOSILLO II FRACC. "A", SON.	48
U.H.M. DURANGO II, DGO.	88
U.H.M. REYNOSA II FRACC. "A" Y "B", TAMPS.	20
U.H.M. ZAPOPAN II, JAL.	252
U.H.M. SANTA GERTUDRIS II, CHIH.	70
U.H.M. MORELIA I, MICH.	27
U.H.M. LA CANDELARIA, CHIS.	12
	<b>621</b>

<b>MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN (específico)</b>	
	<b>META</b>
<b>SEMAR</b>	
CASA CMTE. COATZACOALCOS, VER.	1
U.H.N. GUAYMAS, SON.	130
U.H.N. CHETUMAL, Q. ROO	15
U.H.N. COZUMEL III, Q. ROO	40
	<b>186</b>

Nota: Los proyectos sombreados en color amarillo no cuentan con registro ante la S.H.C.P.

**e. Vínculo de estas metas con el Presupuesto.**

Esta meta tiene correspondencia con el programa presupuestal: k012 "Proyectos de Inversión" y su alineación con la Matriz de Indicadores para Resultados de éste y con el siguiente indicador:

- Proyectos Realizados.

# 5 PROGRAMAS ANUALES ADJETIVOS DEL ISSFAM

---

## A. DIRECCIÓN DE VIGENCIA DE DERECHOS Y CONTROL DE PAGO.

### a. Objetivo General

Garantizar la Vigencia de Derechos del personal militar en situación de retiro, derechohabientes y pensionistas, a fin de asegurar el pago de haberes de retiro, pensiones y compensaciones, así como informar y orientar a los peticionarios sobre los requisitos para la solicitud de las prestaciones que otorga este Instituto de conformidad a su Ley.

### b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

#### Eje Rector 1. Estado de Derecho y Seguridad.

##### 1.5. Confianza en las Instituciones Públicas

**Objetivo 9.**-Generalizar la confianza de los habitantes en las Instituciones públicas, particularmente en las de seguridad pública, procuración e impartición de justicia.

**Estrategia 9.2.** Transparentar los procesos de operación de los servicios públicos que reciben los usuarios.

**Objetivo 10.**-Combatir la corrupción de forma frontal

**Estrategia 10.3.** Reducir los trámites burocráticos con la finalidad de abatir la discrecionalidad.

#### Eje Rector 5. Democracia Efectiva y política exterior responsable

##### 5.5. Transparencia y rendición de cuentas.

**Objetivo 5.**- Promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la protección de los datos personales en todos los ámbitos del gobierno.

**Estrategia 5.5.** Promover los mecanismos para que la información pública gubernamental sea clara, veraz, oportuna y confiable.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 1.**- Proporcionar atención prioritaria a los recursos humanos, como pilar fundamental de nuestra Institución.

**Estrategia 1.1.** Mejorar el nivel de vida del personal militar retirado y de sus derechohabientes, así como fortalecer su moral y su espíritu de cuerpo.

**Líneas de acción 1.1.11** Reforzar las directivas destinadas a garantizar un trato digno al personal militar retirado, pensionista y derechohabientes..

**Líneas de acción 1.1.12.** Implementar medidas, para apoyar al personal próximo al retiro, por edad límite, con más de 30 años efectivos de servicios, que les permita planear y preparar su retiro.

**d. Meta, Indicador, Unidad de medida,**

La presente Administración, en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial, estableció como metas para el ejercicio 2011 las siguientes:

<b>DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Eliminar las quejas de los Usuarios, referentes al servicio que proporciona la SIOG.	Proporcionar una atención de calidad y calidez a los usuarios.
Obtener una calificación promedio de 9, en la atención a los usuarios en sus trámites y servicios, relacionado con la transparencia accesibilidad y claridad de la información.	Asesorar al usuario con respecto a la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio.
	Colaborar con las Unidades Administrativas responsables de las prestaciones en relación a la capacitación del personal de Orientación y Gestión.

<b>DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y TRÁMITE</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Registrar <b>40,000 hojas de trabajo</b> durante el año.	Recepción y registro de las hojas de trabajo del personal militar en activo y retirado de nuevo ingreso, reafiliación o actualización.
Registrar <b>72,000 cédulas de identificación</b> .	Recepción y Registro de cédulas de Identificación de derechohabientes del personal militar en activo y retiro.
Expedir <b>13,200 tarjetas de filiación</b> .	Recepción y expedición de tarjetas de filiación del personal militar retirado, pensionistas, así como de representantes legales.

<b>DEPARTAMENTO DE VIGENCIA</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Reducir el tiempo total en días y horas para la atención del trámite o servicio de <b>6,792</b> acreditaciones de la vigencia de derecho.	Acreditar la Vigencia del Derecho mediante la revisión de la documentación comprobatoria (constancia de inexistencia de matrimonio, comprobante de estudios, escrito bajo protesta).
Reducir el tiempo total en días y horas para la atención del trámite o servicio de <b>1,500 pagas de defunción y ayuda para gastos sepelio</b> .	Recibir las solicitudes para el pago de beneficios de pagas de defunción y ayuda para gastos de sepelio, revisar la documentación soporte.
Reducir el tiempo total en días y horas para la atención del trámite o servicio de <b>180 solicitudes de acrecentamiento y 36 cambios de cuota por extensivas de pensión</b> .	Recibir la documentación de los interesados a los que remita la Dirección de Prestaciones (dictámenes) para realizar los acrecentamientos o cambios de cuota de pensión.
Reducir la suma de 300 quejas e inconformidades.	Atender y resolver las inconformidades de militares retirados o pensionistas relacionados con su haber de retiro o pensión.
Reducir el tiempo total en días y horas para la atención del trámite o servicio de <b>1,296 altas y bajas de anticipo de pensión</b> .	Recibir los dictámenes y aplicaciones en nómina de movimientos de altas y bajas de anticipo de pensión.

<b>DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Obtener del 100% de los usuarios atendidos durante la Revista de Supervivencia una calificación de 9 con respecto a la atención de calidad.	Difundir y llevar a cabo los proyectos de asistencia social entre los militares Retirados y Pensionistas.
	Visitas domiciliarias solicitadas a militares Retirados y Pensionistas durante la revista de supervivencia por alguna discapacidad o incapacidad.
	Programar visitas de casos especiales de denuncias por escrito de maltratos, físicos, económicos y psicológicos, hechas por familiares o vecinos de los militares Retirados o Pensionistas.
	Realizar las visitas por relaciones de cuentas de pago de militares Retirados y Pensionistas que entrega Banjército a este Departamento.
	Analizar certificados a petición de parte de militares Retirados y Pensionistas que se encuentren en el Extranjero.

DEPARTAMENTO DE NÓMINAS	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Reducir el tiempo total en días y horas para la atención de un trámite desde la recepción del expediente hasta la conclusión de la nómina.	Contribuir al cumplimiento de Sentencias mediante la elaboración de los cálculos por concepto de Haberes de Retiro, Compensaciones y Pensiones que por su complejidad lo requieran.
	Coordinar con la Dirección Jurídica los movimientos por Altas, Cambios y Bajas por concepto de Pensiones Alimenticias.
	Proporcionar credenciales para el cobro de Pensión Alimenticia a fin de que los beneficiarios puedan cobrar el cobro por el mismo concepto.
	Intercambiar información con las pagadurías Militares y Navales y las Sucursales de Banjército, en apoyo a los interesados para el cobro del beneficio.
	Asegurar la remisión y la entrega de las Tarjetas de Filiación de los beneficiarios de pensión alimenticia a las pagadurías militares.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE AJUSTE	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Elaborar <b>12 Cuentas Comprobadas</b> en tiempo y forma, sin error para su Legalización a la S.H. y C.P.	Verificar que las Glosas de la Cuenta Comprobada lleguen en tiempo y forma, por los jefes de las Unidades Ejecutoras de Pago.
Codificar y remitir <b>12 cheques mensualmente</b> en tiempo y forma a Banjército.	Supervisar que se remita en tiempo y forma los cheques de Reintegro por compensación de servicios a Banjército para su reintegro ante la TESOFE.
Conciliar <b>792 comprobaciones</b> de los recursos por concepto de Compensación de Servicios otorgados a los 66 Jefes de las Unidades Ejecutoras de Pago.	Lograr que los 66 Jefes de las Unidades Ejecutoras de Pago remitan la comprobación de los recursos por Concepto de Compensación de Servicios en 20 días hábiles.
Reducir en tiempo y forma <b>840 regularizaciones y Reexpediciones de Pago</b> , al personal militar Retirado, Anticipo de Pensión, Pensión y Pensión Alimenticia y 240 Compensación de acuerdo a la normatividad vigente.	Supervisar que se paguen en tiempo y forma de Regularizaciones y Reexpediciones de Pago de acuerdo al calendario establecido por el Depto. de Nóminas.
Realizar <b>1,140 Cambios de Radicación de Pago</b> al personal militar Retirado, Anticipo de pensión, Pensión, Pensión Alimenticia y compensación en tiempo y forma de acuerdo a la normatividad vigente.	Verificar que se efectúen los cambios solicitados por los usuarios en tiempo y forma de acuerdo al calendario establecido por el Depto. de nominas.
Realizar <b>480 Correcciones de Datos</b> personales en el sistema de información Institucional a militares Retirados y Pensionistas de acuerdo a la normatividad vigente.	Verificar que se efectúen los cambios en el sistema de información Institucional, sin error en tiempo y forma y de acuerdo al calendario establecido por el Depto. de Nominas.

## **B. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.**

### **a. Objetivo General**

Asegurar que las áreas sustantivas y adjetivas de este Instituto, cuenten con los recursos humanos, materiales y servicios que se requieren para el cumplimiento de los objetivos institucionales; asimismo implementar y dar seguimiento a los programas que establece la Administración Pública Federal para el eficiente desempeño de las funciones que realiza este organismo en beneficio de sus empleados y de los militares en el activo, situación de retiro, pensionistas y derechohabientes.

### **b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.**

#### **Eje Rector 5. Democracia efectiva y política exterior responsable.**

##### **Democracia efectiva**

##### **5.4 Eficacia y Eficiencia Gubernamental.**

**Objetivo 4.-** Mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos.

**Estrategia 4.2.** Hacer más eficiente la operación y el gasto de las dependencias y entidades federales...

**Estrategia 4.3.** Profesionalizar el servicio público para mejorar el rendimiento de las estructuras orgánicas de la Administración Pública federal.

##### **5.5 Transparencia y rendición de cuentas.**

**Objetivo 5.-** Promover y garantizar la Transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la Protección de los datos personales en todos los ámbitos del gobierno.

**Estrategia 5.2.** Fortalecer a los organismos encargados de facilitar al acceso de la Información pública gubernamental y de proteger los datos personales.

**Estrategia 5.4.** Desarrollar las disposiciones legales y los procedimientos que regulen la adecuada organización y conservación de los archivos gubernamentales.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 2.-** Hacer más eficiente la operatividad del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

**Estrategia 2.1.** Optimizar las estructuras y los procesos administrativos, que garanticen el uso eficiente de los medios materiales y de los recursos financieros.

**Líneas de acción 2.1.2.** Optimizar el presupuesto asignado a la Secretaría de la Defensa Nacional, estableciendo prioridades, en materia de servicios personales y de gastos de operación, de conformidad con las necesidades del instituto Armado y la situación prevaleciente del país.

**Líneas de acción 2.1.4.** Impulsar el uso de modernas metodologías de planeación, presupuesto asignado a la Secretaría de la Defensa Nacional, estableciendo prioridades, en materia de servicios personales y de gastos de operación, de conformidad con las necesidades del instituto Armado y la situación prevaleciente del país.

### d. Metas y Líneas de Acción.

La presente Administración, en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial, estableció como metas para el ejercicio 2011 las siguientes:

DEPARTAMENTO DE PERSONAL	
METAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
Contar con una estructura orgánica y ocupacional actualizada y acorde con la necesidades del Instituto	Ajustar y racionalizar la estructura conforme a las disposiciones aplicables
Tener al 100% el control de la asistencia de los empleados del Instituto	Establecer mecanismos para el control de asistencia.
	Aplicar los descuentos procedentes en la nomina por motivo inasistencia del trabajador.

<b>DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p><b>Capacitar a un total aproximado de 714 empleados con un presupuesto estimado de \$1'300,000.00</b></p>	Programar la capacitación de los servidores públicos del instituto.
	Evaluar las necesidades de capacitación de los servidores públicos, integrando el programa correspondiente
	Desarrollar mecanismos que contribuyan a la profesionalización del capital humano del ISSFAM.
	Vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los cursos contenidos en el Programa Anual de Capacitación, a fin de salvaguardar los intereses del Instituto.
<p>Que el 90% de los empleados del instituto, trabajen en un clima laboral satisfactorio.</p>	Medir la percepción de los empleados sobre los factores que inciden en el ambiente de trabajo, mediante encuestas
	Elaborar y dar seguimiento al programa de acciones de mejora de clima organizacional.

<b>DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN CIVIL</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Reducir en un 80% el tiempo establecido en la evacuación del Inmueble del ISSFAM.</p>	<p>Determina los riesgos internos y externos de cada uno de los inmuebles del Instituto.</p>
<p>Que el total de los empleados del Instituto conozcan y apliquen la Protección Civil</p>	<p>Analizar la funcionalidad del Programa Interno de Protección Civil (PIPC), considerando el diagnóstico, las áreas de oportunidad y los riesgos detectados.</p>
	<p>Modificar en su caso, los requerimientos de recursos humanos, presupuestales y de adquisiciones para atender la guía y fortalecer el PIPC, considerando el presupuesto y recursos disponibles.</p>
	<p>Atender proyectos y lineamientos del PI</p>
	<p>Definir el Programa de Capacitación necesario para el personal de Protección Civil.</p>
	<p>Informar y capacitar a los trabajadores sobre la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo.</p>

<b>DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Ejercer al menos el 40% del presupuesto conforme al calendario del gasto de las Adquisiciones.</p> <p>Que el 90% de las Adquisiciones cumplan con tiempos mínimos óptimos entre la requisición y el fallo.</p>	Planeación, Programación y Presupuestación.
	Evaluar el tiempo de los procesos realizados por tipo de procedimiento de contratación (licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa) que se han resuelto en el plazo determinado.
	Analizar el monto de la adquisición a fin de determinar el procedimiento de adquisición a realizar en apego a la normatividad vigente.
	Formalizar la adquisición mediante el contrato o pedido en apego a la normatividad vigente.
	Supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratos o pedidos celebrados por parte de los proveedores.
	Proceder conforme a lo establecido en los contratos o pedidos en caso de incumplimiento por parte de los proveedores (Cobro de penas convencionales, rescisión administrativa de contratos o pedidos, sanciones)
	Supervisar que las facturas entregadas por los proveedores cumplan con los requisitos fiscales y se tramiten cuando se haya recibido a entera satisfacción los bienes o insumos y en su caso hayan pagado las penas convencionales en que incurran.
<p>Realizar 3 inventarios selectivos y 1 anual con un 80% de asertividad</p>	Realizar inventarios selectivos y totales.
	Verificar el cumplimiento de los mecanismos de control establecidos en el almacén general.
	Autorizar la recepción de los insumos al Almacén General.
	Supervisar la guarda y custodia de los bienes e insumos, autorizando la entrega de estos a las áreas usuarias.

<b>DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Ejercer al menos el 40% del presupuesto conforme al calendario del gasto de la Contratación de Servicios.</p> <p>Que el 90% de la Contratación de Servicios cumplan con tiempos mínimos óptimos entre la requisición y el fallo.</p>	<p>Consolidar todos los requerimientos de las Unidades Administrativas</p> <p>Verificar si los requerimientos de las Unidades Administrativas cuentan con suficiencia presupuestaria para llevar la contratación del servicio.</p> <p>Analizar el servicio a contratar si corresponde a una adjudicación Directa, Invitación a Cuando Menos Tres Personas o Licitación Pública dependiendo el monto presupuestado de dicho servicio</p> <p>Llevar a cabo el procedimiento que corresponda para la contratación del servicio</p> <p>Formalizar en tiempo y forma los contratos o pedidos derivados de un procedimiento de contratación, atendiendo los requerimientos de las Unidades Administrativas.</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las obligaciones, derechos y vigencias de los contratos o pedidos celebrados con los prestadores del servicio para evitar que incurran en situaciones que afecten los intereses del Instituto.</p> <p>Proceder conforme a lo establecido en los contratos o pedidos en caso de incumplimiento por parte de los proveedores (Cobro de penas convencionales, rescisión administrativa de contratos o pedidos, sanciones)</p> <p>Verificar que las facturas que entreguen los proveedores estén debidamente requisitadas y que sean entregadas en tiempo y forma a la Dirección de Finanzas para su pago correspondiente.</p>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS Y ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
<p>Asertividad al 100% de los Bienes Muebles en relación a su utilidad y uso</p>	<p>Llevar un control para optimizar y garantizar el aprovechamiento de los bienes muebles.</p>
	<p>Formalizar la disposición final de los bienes muebles para evitar el acumulamiento de bienes no útiles y deshechos.</p>
	<p>Aprovechar los bienes muebles útiles para que sean reasignados a las Unidades Administrativas que los requieran.</p>
	<p>Recibir para su depósito los bienes muebles fuera de uso de las diferentes Unidades Administrativas acompañados de acta de traslado o descargo y en su caso del dictamen de no utilidad.</p>
	<p>Elaborar la conciliación relativa al resultado del Inventario Físico.</p>
	<p>Contar con información actualizada en el sistema de Información institucional a fin de reponer las etiquetas dañadas.</p>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE BIENES INMUEBLES</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Identificar cuáles son las viviendas desocupadas por un lapso máximo de 3 meses y reportarlas al Mando Territorial para que designe al personal que las habite o se detecte la causa de desocupación en cada Unidad Habitacional.	Supervisar que los Inmuebles patrimonio de este Instituto, se encuentren ocupados en su totalidad, a si como evitar que se generen recargos por la falta de los pagos por servicios.
	Supervisar la ocupación y desocupación de las UU. HH. MM. del área metropolitana, a fin de velar por los intereses patrimoniales del Instituto.
	Gestionar ante la Dirección de Construcciones las reparaciones mayores y menores de las UU. HH. MM. Y NN. Propiedad de este Instituto, a fin de mantenerlas en condiciones de habitabilidad
Durante el 2011, realizar las gestiones para obtener la exención del pago del impuesto predial de los inmuebles patrimonio del ISSFAM.	Elaborar el trámite para el pago de las obligaciones que genera el uso y consumo de los servicios de los Bienes Inmuebles patrimonio de este Instituto.
	Realizar el pago del impuesto predial de los Bienes Inmuebles patrimonio de este Instituto, a fin de proteger los intereses del Instituto.
Mantener actualizados los Inventarios de los Bienes Inmuebles propiedad del ISSFAM, al mes de diciembre de 2011	Supervisar que los Títulos de Propiedad de los Bienes Inmuebles patrimonio de este Instituto hayan sido inscritos en el Registro Público de la Propiedad y en el Registro Público de la propiedad Federa a fin de garantizar la legalidad de la posesión de los mismos.
	Mantener actualizado el padrón de las UU. HH. MM. Y NN., propiedad de este Instituto a fin de garantizar el control de los movimientos que se realicen

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y TRANSPORTE.	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Disminuir los costos por los servicios de energía eléctrica y agua potable en 1.5% y en el servicio de telefonía hasta de un 1%	Contribuir a que las Unidades Administrativas cuenten con áreas que permitan el desarrollo de sus funciones.
	Que las instalaciones fijas, material, rodante y maquinaria se encuentren en buen estado de conservación y funcionamiento.
	Garantizar el suministro, aplicación y aprovechamiento de los recursos asignados al Instituto.
	haciendo rutinas de inspección y seguimiento a los mismos, para el mejor aprovechamiento del recurso humano, materiales, equipo y herramienta de trabajo.
	Garantizar el uso racional de material, herramientas y refacciones necesarios para proporcionar el mantenimiento a las Unidades Administrativas.
	Asegurar el aprovechamiento de los recursos.
	Establecer la Planeación para el cumplimiento y ejecución del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.
	Verificar y asegurar que se proporcionen los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a las Instalaciones fijas, material, rodante, maquinaria productiva de servicios administrativos y equipo especial.
	Asegurar el Cumplimiento de las obligaciones contractuales de mantenimiento.
	Supervisar la disponibilidad de los servicios de energía eléctrica, agua potable, telefónica y tren vehicular.
Implementar acciones para el control de los trabajos de mantenimiento.	
Emitir opinión técnica en lo relativo a instalaciones eléctricas, equipo electromagnético, sistemas contra incendio, plantas de tratamiento de aguas residuales, telefonía, entre otros.	

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Proporcionar el <b>servicio de alimentación</b> a un total de 450 empleados por día, con un presupuesto estimado de <b>\$5'040,000.00</b>	Diseñar y proponer los menús de alimentos que se sirven diariamente al personal del Instituto, comensales externos, así como aquéllos que se sirvan en los eventos que se llevan a cabo en este Organismo para que sean autorizados.
	Apegarse a las normas establecidas por la Organización Mundial de la Salud.
	Garantizar que los eventos se realicen conforme a lo programado.
	Elaborar reportes de gastos.
	Garantizar el uso racional de productos destinados al Servicio de Alimentación del Instituto.
Obtener una calificación mínima de 9 por parte de los comensales en el Servicio de Alimentación,	Encuestas de satisfacción

<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Que el agua abastecida y distribuida en el ISSFAM esté ausente en un 95% de componentes microbiológicos.	Atender las medidas de higiene para la purificación de agua potable.
Durante el transcurso del año 2011 se tenga un 90% de satisfacción en la calidad de servicio de limpieza en las instalaciones del Instituto.	Supervisar periódicamente las instalaciones del Instituto, a fin de conservarlo en óptimas condiciones.
Que la documentación, remitida y recibida por este Instituto se atienda de manera expedita mediante el uso del Sistema de Administración y Control Documental.	Coordinar que la entrada de la documentación institucional a través del sistema de administración y control documental, se distribuya de manera expedita a las Unidades Administrativas, para la atención de los asuntos correspondientes.
	Verificar la salida de la documentación generada en este Instituto, a fin de garantizar que el envío se realice con los requerimientos establecidos.
	Coordinar el servicio que proporciona SEPOMEX a este Instituto, a través de la solicitud de los recursos para habilitar la máquina franqueadora y el mantenimiento preventivo, correctivo de la misma, a fin de que la documentación que sale de este Instituto cumpla con los requisitos del timbrado.

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DEL ARCHIVOS</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Depurar en un 80% la documentación de los archivos de trámite de las Unidades Administrativas.	Coordinar y asesorar a las Unidades administrativas en el trámite de transferencias primarias y secundarias al archivo de concentración e histórico respectivamente.
	Solicitar a las Unidades Administrativas mediante oficio la autorización de baja documental, gestionando el trámite con el Archivo de la Nación.
	Asesorar a los archivos de trámite de las Unidades Administrativas del Instituto, a fin de unificar criterios en cuanto a la organización, conservación y depuración de la documentación.
Digitalizar 170 mil expedientes.	Analizar y presentar las propuestas de las empresas para el proyecto de digitalización, respecto al tipo de equipo, software, tiempos y costos.

<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	
<b>METAS</b>	<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Obtener una calificación satisfactoria mínima de 90 en las evaluaciones del cumplimiento de la LFTAIPG, asegurando la confiabilidad de la ciudadanía.	Realizar proyectos normativos de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.
	Establecer acciones a fin de que el módulo de la Unidad de Enlace proporcione las condiciones necesarias a los ciudadanos para su acceso a la información pública gubernamental.
	Coordinar con las Unidades Administrativas las respuestas a las solicitudes de Acceso a la Información Pública Gubernamental.
	Aplicar las disposiciones de protección de datos personales.
	Actualizar el Portal de Obligaciones de Transparencia para brindar acceso a la Información Pública.

## **C. COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA, PLANEACIÓN E INNOVACIÓN Y CALIDAD**

### **a. Objetivo General.**

Proporcionar las herramientas y mecanismos necesarios en materia tecnológica, planeación, organización y autoevaluación institucional, a fin de lograr una oportuna y eficiente transformación organizacional congruente con el entorno, en beneficio de la familia militar.

### **b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.**

#### **Eje Rector 1. Estado de Derecho y Seguridad.**

##### **1.5 Confianza en las Instituciones Públicas**

**Objetivo 9.-** Generalizar la confianza de los habitantes en las Instituciones públicas, particularmente en las de seguridad pública, procuración e impartición de justicia.

**Estrategia 9.3.** Fortalecer los mecanismos de comunicación con la ciudadanía y difundir de manera oportuna la información pública gubernamental.

**Estrategia 9.4.** Promover la identidad institucional, el valor del servicio público y la ética profesional de los servidores públicos.

#### **Eje Rector 5. Democracia Efectiva y política exterior responsable**

##### **5.4. Eficacia y Eficiencia Gubernamental.**

**Objetivo 4-** Mejorar la regulación, la gestión en los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos.

**Estrategia 4.1.** Elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental a través de los sistemas y digitalización de todos los trámites administrativos y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicación para la gestión pública. La estrategia consiste en desmaterializar y estandarizar los procedimientos administrativos del Gobierno Federal, mediante la digitalización.

**Estrategia 4.5.** Evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población.

## 5.5. Transparencia y rendición de cuentas.

**Objetivo 5-** Promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la protección de los datos personales en todos los ámbitos del gobierno.

**Estrategia 5.9.** Realizar campañas de difusión que aporten información útil a la ciudadanía sobre los programas y proyectos del gobierno.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 6.-** Hacer más eficiente la operatividad del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

**Estrategia 6.3.** Establecer una política de Comunicación Social, que transmita una imagen del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, congruente con las actividades que realizan.

**Líneas de acción 6.3.1** proporcionar un mayor enlace con los diversos medios de comunicación, que permita mantener informada a la población sobre las actividades que desarrolla el Ejército y fuerza Aérea, en beneficio de la ciudadanía.

**Líneas de acción 6.3.3.** Identificar los riesgos en materia de Comunicación Social a que se sujeta esta Secretaría de Estado, para hacer un óptimo manejo de comunicación de ellos, debiendo prever situaciones críticas y mantener unificación y coordinación en la difusión de aspectos comunes.

#### d. Metas y Líneas de Acción.

La presente Administración, en cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial, estableció como metas para el ejercicio 2011 las siguientes:

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Dar cumplimiento a las metas e indicadores establecidos en el Programa Anual del Institucional.	Dar seguimiento a los Programas Anuales de las Unidades Administrativas.
	Realizar el diagnóstico Institucional mediante la revisión de su misión y visión, así como de los objetivos institucionales.
Alcanzar el reconocimiento de hasta un 80% del total de nuestros usuarios, mejorando nuestra imagen Institucional con un presupuesto estimado de <b>\$2'207,712.00</b> , para dar difusión al Programa de <b>Comunicación Social</b>	Proporcionar a la Dirección Administrativa el anteproyecto de presupuesto para la asignación de recursos.
	Elaborar la presentación a la Dirección General en relación a las campañas de Comunicación Social.
	Contactar a los medios de comunicación y proveedores, para coordinar la difusión de las Campañas de Comunicación Social.
	Calendarizar los tiempos de las campañas de Comunicación Social.
	Seleccionar los medios de Difusión para cada campaña.
	Evaluar las campañas de Comunicación social Cuantitativamente.

DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Integrar el 100% de los documentos de evaluación con información fidedigna y veraz.	Mantener coordinación constante con las Unidades Administrativas del Instituto, con el propósito de integrar los documentos institucionales con información veraz y confiable.
Incrementar en 30% el número de convenios correspondientes al ejercicio 2010	Establecer el punto de contacto con los diversos organismos privados, con el fin de obtener descuentos en bienes y servicios en beneficio de los militares en servicio activo, en situación de retiro, pensionistas, trabajadores del ISSFAM y BANJERCITO y sus Derechohabientes.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN y SISTEMAS DE TRABAJO	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Análisis, diseño, estandarización, alineación e implementación de todos los procesos del ISSFAM	Integrar los procesos sustantivos administrativos (o de apoyo) y tecnológicos.
	Ajustar los Manuales Administrativos de Aplicación General, emitidos por la Secretaría de la Función Pública.

## D. DIRECCIÓN JURÍDICA

### a. Objetivo General

Proporcionar seguridad jurídica al Instituto, a fin de que la actuación de este organismo se encuentre apegada a derecho y conforme a las leyes vigentes, representándolo en las reclamaciones y juicios que afecten sus intereses.

### b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

#### Eje Rector 1. Estado de Derecho y Seguridad.

##### Estado de Derecho.

##### 1.1 Certeza Jurídica

**Objetivo 1.-** Garantizar la certeza jurídica y predictibilidad en la aplicación de la ley para toda la población

**Estrategia 1.1** Reducir la discrecionalidad de las autoridades administrativas y judiciales en la aplicación de las normas

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 1.-** Proporcionar atención prioritaria a los recursos humanos, como pilar fundamental de nuestra Institución.

**Estrategia 1.1.** Mejorar el nivel de vida del personal militar retirado y de sus derechohabientes, así como fortalecer su moral y su espíritu de cuerpo.

**Líneas de acción 1.1.2** Implementar una política de equidad y justicia, para homologar la asignación de la compensación garantizada que recibe el personal militar, que le permita tener certeza económica, y planear con eficiencia el empleo de su presupuesto familiar.

<b>DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONTENCIOSOS Y ADMINISTRATIVA</b>
<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Interpretar las normas jurídicas y reglamentarias de los juicios de amparo y contenciosos administrativos para que se encuentren apegados a derecho y representar o fungir como delegados en dichos juicios que se requiera su intervención, para la defensa de sus intereses.
Informar a los juzgados federales el acatamiento de sentencias.

<b>DEPARTAMENTO DE CONSULTORIA JURÍDICA Y ASUNTOS LABORALES</b>
<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Estudiar y Opinar sobre los criterios de interpretación de las normas jurídicas y reglamentarias que regulan las actividades y funcionamiento del Instituto, para que se encuentren apegadas a derecho.
Presentación de las demandas o bien, contestación de las mismas en los juicios o procedimientos laborales, necesarios para el procedimiento de defensa de los intereses del Instituto.
Llevar a cabo asesorías u opiniones jurídicas a la H. Junta Directiva.

<b>DEPARTAMENTO DE JUICIOS HIPOTECARIOS Y CIVILES, ASUNTOS PENALES Y REGULARIZACIÓN DE BIENES INMUEBLES</b>
<b>LINEAS DE ACCIÓN</b>
Interpretar las normas jurídicas y reglamentarias que regulan las actividades y funcionamiento del Instituto para que se encuentren apegadas a derecho.
Verificar la presentación de las demandas o bien, contestación de las mismas en los juicios y procedimientos laborales para la defensa de los intereses del Instituto.
Verificar las demandas relativas a los juicios hipotecarios para la recuperación de adeudos de Créditos Hipotecarios así como de las promociones y/o recursos
Presentar medios de defensa administrativos y/o judiciales necesarios en contra de las resoluciones a través de las cuales las autoridades municipales nieguen la exención de impuestos de inmuebles propiedad del instituto
Presentar las demandas y/o contestaciones de las mismas en los juicios civiles de este Instituto, así como las promociones y/o recursos, y la atención de diligencias para la defensa de los intereses de este organismo.
Asesorar en la presentación de denuncias y/o querrelas, cuando se tenga conocimiento de hechos presuntamente constitutivos de delitos, así como de las promociones y/o recursos y la atención de diligencias para que el ministerio público tenga conocimiento de tales hechos.
Revisar las asesorías u opiniones jurídicas que se proporcionan a la H. Junta Directiva, a la Dirección General y a las Unidades Administrativas del Instituto, a fin de que sus actos se encuentren apegados a derecho.
Intervenir en el estudio, revocación o modificación de los convenios, contratos, concesiones, autorizaciones, permisos y licencias de los que puedan derivarse derechos y obligaciones a cargo del Instituto
Revisar las asesorías u opiniones que se proporcionan para la realización de los trámites legales para la adquisición, destino o enajenación de los inmuebles del Instituto, así como en los asuntos de los que se deriven derechos y obligaciones a cargo del mismo.
Comprobar la revisión de los instrumentos notariales de cualquier índole en donde intervenga el Instituto, para su formalización.
Revisar la elaboración de las solicitudes ante las dependencias federales, estatales y/o municipales para regularizar la propiedad de los Bienes Inmuebles con los que cuenta el instituto para el cumplimiento de sus objetivos, a fin de obtener el título que acredite su propiedad, en base a la información que las unidades administrativas de este organismo proporcionen para dicho fin.
Interpretar las normas jurídicas y reglamentarias que regulan las actividades y funcionamiento del instituto para que se encuentren apegadas a derecho.
Verificar la presentación de las demandas o bien, contestación de las mismas en los juicios y procedimientos laborales para la defensa de los intereses del Instituto.
Revisar las asesorías u opiniones jurídicas en lo relativo a las prestaciones económicas y beneficios que otorga el instituto.
Intervenir en el estudio, revocación o modificación de los convenios, contratos, concesiones, autorizaciones, permisos y licencias de los que puedan derivarse derechos y obligaciones a cargo del instituto.
Comprobar la revisión de los instrumentos notariales relativos al otorgamiento de créditos hipotecarios o de cualquier índole en donde intervenga el instituto, para su formalización.

## E. DIRECCIÓN DE FINANZAS

### a. Objetivo General

Administrar los recursos económicos del Instituto, a fin de apoyar el cumplimiento de los programas orientados a satisfacer las demandas de prestaciones en beneficio de los miembros de las Fuerzas Armadas.

### b. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo.

#### Eje Rector 2. Economía competitiva y generadora de empleos.

##### 2.1. Política Hacendaria para la competitividad.

**Objetivo 1.-** Contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo de un entorno de estabilidad económica.

**Estrategia 1.3.** Garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas del gasto público para asegurar que los recursos se utilicen de forma eficiente, así como destinar más recursos al desarrollo social y económico.

### c. Alineación con el Programa Sectorial.

**Objetivo 2.-** Hacer más eficiente la operatividad del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

**Estrategia 2.1.** Optimizar las estructuras y los procesos administrativos, que garanticen el uso eficiente de los medios materiales y de los recursos financieros.

**Líneas de acción 2.1.2** Optimizar el presupuesto asignado a la Secretaría de la Defensa nacional, estableciendo prioridades, en materia de servicios personales y de gastos de operación, de conformidad con las necesidades del instituto Armado, y la situación prevaleciente del país.

**Líneas de acción 2.1.4.** Impulsar el uso de modernas metodologías de planeación, de programación y de control que propicien agilidad y transparencia en el manejo del personal, de los medios materiales y en ejercicio presupuestal.

#### d. Meta y Líneas de Acción

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Medir la capacidad del Instituto para cumplir con sus obligaciones a corto plazo	Elaborar y presentar los Estados Financieros por fondo y consolidados.
	Elaborar informes, estudios y trabajos especiales relacionados con la información contable del Instituto, para la correcta toma de decisiones.
	Revisar que las conciliaciones no presenten partidas atípicas o con antigüedad mayor a un año.
Realizar los cierres mensuales dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes, a efecto de generar información financiera veraz y oportuna, para la correcta toma de decisiones.	Transmitir el pago de los impuestos federales, así como obtener el acuse de recibo de los mismos
	Consolidar la información para realizar los cierres mensuales, a fin de obtener la información contable en forma veraz y oportuna.
	Revisar la transmisión de los formatos (Estados de Situación Financiera, Estado de Origen y Aplicación de Recursos y Estado de Resultados Consolidados, Saldos Contables de Disponibilidades y Activos Financieros,) del Sistema Integral de Información de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a fin de que se cuente con la información financiera de este Instituto para su análisis correspondiente.
	Asegurar que se transmita adecuadamente la información por los sistemas que fueron diseñado para eso de la SHCP y la TESOFE
	Revisar que las declaraciones de impuestos federales, impuesto sobre nóminas y pagos al I.S.S.S.T.E. sean remitidas en tiempo y forma, a fin de dar cumplimiento a las leyes que nos rigen en materia fiscal.
	Supervisar que la información contable de la operación del ISSFAM se realice en apego a la Ley de Contabilidad Gubernamental para contribuir a la toma de decisiones del Instituto.
	Objetivo Específico Supervisar que la información contable de la operación del ISSFAM se realice en apego a la Ley de Contabilidad Gubernamental para contribuir a la toma de decisiones del Instituto.

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Dar seguimiento al presupuesto de egresos autorizado y a la Ley de Ingresos del ejercicio para el Instituto.	Elaboración y análisis de reportes financieros, contables y presupuestales.
	Preparar las instrucciones para la elaboración de la estructura programática con base en los lineamientos y transmitirlos a las Unidades Administrativas ejecutores de gasto.
	Elaborar un calendario de actividades que muestre las principales actividades y los plazos relacionados con la preparación del anteproyecto de presupuesto.
	Revisar que las estructuras programáticas recibidas de los ejecutores de gasto, estén alineadas al Plan Nacional de Desarrollo (PND), al Programa Sectorial a los Programas Institucionales, congruentes con el Marco Lógico.
	Integra el anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Institución, consolidando la información de los formatos obtenidos de los ejecutores de gasto.
	Verificar en la partida correspondiente que los importes automatizados correspondan a las relaciones entregadas por el Departamento de Contabilidad General en el Presupuesto comprometido y ejercido.
	Registrar las Pólizas de Diario son en el Presupuesto Comprometido y Ejercido.
	Realizar las Metas alcanzadas al cierre de cada mes
	Realizar al cierre de cada mes la conciliación mensual y acumulada con el Departamento de Contabilidad General y con el Departamento correspondiente de la partida en conciliación.
	Verificar y comprobar la documentación para el otorgamiento de los recursos relacionados con los viáticos y pasajes
Elaboración y análisis de reportes financieros, contables y presupuestales.	

DEPARTAMENTO DE INGRESOS Y EGRESOS	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Automatizar la totalidad de los pagos efectuados.	Realizar por DIE (Dispersión Inmediata Empresarial) todos los pagos de los diversos beneficios que otorga el Instituto.
Disminuir la cancelación de pagos.	Elaboración de las fichas de depósito, oficios de traspaso por disminución de saldo, impresión de las relaciones de ingresos.
	Que las áreas que tramiten diferentes pagos lleven el seguimiento de los mismos, considerando que la vigencia de los pagos es de 3 meses a partir de la fecha de su expedición con excepción de los Créditos Hipotecarios y Gastos de Escrituración, que es de 30 días naturales.
	Elaboración del control de ingresos.
	Elaboración de cheques y pagos electrónicos DIE.
	Elaboración de traspasos a las cuentas de cheques para cubrir los pagos.
	Elaboración del control de pagos, el estado de ingresos y egresos, el flujo de efectivo.
Fichas de identificación, recibos de ingresos.	

DEPARTAMENTO DE MOVILIZACION DE FONDOS	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Obtener el 100% de las veces, la tasa de inversión más alta cotizada con los bancos.	Establecer la comunicación con los bancos a fin de conocer la tasa de inversión más alta.
Cero cheques emitidos por este Instituto rechazados por no contar con los recursos.	Programar los vencimientos necesarios para la realización de los fondeos de las cuentas de cheques.
Fondeo del 100% de los recursos de las chequeras por las áreas solicitantes.	Cubrir las necesidades de las chequeras de las Unidades Administrativas solicitantes.

DEPARTAMENTO DE RECUPERACION DE FINANCIAMIENTOS	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Realizar el 100% de la cobranza programada.	Realizar el cierre en los primeros cinco días de cada mes, a fin de generar los reportes de aplicación para su registro contable.
La morosidad, no podrá ser mayor al 8% de la cartera de créditos hipotecarios, por descuentos a terceros.	Remitir los requerimientos de pago al personal militar moroso, a fin de regularizar su adeudo y garantizar su recuperación, caso contrario se turnará a la Dirección Jurídica.
	Realizar las conciliaciones de pagos directos y de pagadurías, a fin de identificar los recursos pendientes por aplicar.
	Analizar la aplicación individual de los descuentos efectuados a militares en activo y situación de retiro por concepto de crédito hipotecario
	Imprimir del Sistema de Información de este Instituto, el reporte de calificación de cartera vigente y vencida de créditos hipotecarios al cierre mensual. Para revisar las conciliaciones por Desperfectos de Unidades habitacionales militares y Navales, Cementerio militar y pagadurías, a fin de conocer los recursos pendientes por identificar.
	Realizar el vaciado de la información a la hoja de cálculo, donde se determinará el monto de la Calificación de la Cartera de Créditos Hipotecarios Rubrica y turna para trámite a Contabilidad y Presupuesto para su registro contable.
	Revisar la aplicación de la nómina de retirados y pensionados, referente a créditos hipotecarios, a fin de garantizar su recuperación.
	Coordinar la acreditación de las cuentas por liquidar certificadas, remitidas por las Unidades Ejecutoras de Pago de las Secretarías de origen a fin de verificar los depósitos en los estados de cuenta bancarios a favor del Instituto.

DEPARTAMENTO DE DE COBRO POR PRESTACIONES Y SERVICIOS.	
METAS	LINEAS DE ACCIÓN
Eficientar la cobranza de las aportaciones y cuotas del gobierno federal, así como de cobros diversos.	Registrar los presupuestos y elaborar la cobranza mensual.
	Efectuar la aplicación mensual de Cementerio Militar., cuotas de la Casa Hogar para Mil. Ret., y desperfectos en UU.HH. MM., y NN.
	Elaborar conciliaciones mensuales, por aportaciones y cuotas del Gobierno Federal, por el equivalente al porcentaje autorizado de Haberes, Haberes de Retiro y Pensiones, FOVIMI, SEVIMI, SECORE y SEIN, así como por el arrendamiento de inmuebles y servicio de energía eléctrica.
	Generar los reportes de deudores y elaborar mensajes C.E.I. para la recuperación.
	Elaborar conciliaciones por ingresos, egresos y morosidad.

# 6 INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

## A. Indicadores de los Programas Sustantivos (Estratégicos).

### a) Otorgamiento de Prestaciones Socioeconómicas.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Prestaciones Socioeconómicas	Prestaciones socioeconómicas otorgadas/ Prestaciones socioeconómicas solicitadas X 100

### b) Atención Médica

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Derechohabientes atendidos	Derechohabientes atendidos

### c) Proyectos de Inversión.

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Proyectos Realizados	Proyectos Realizados.

## B. Indicadores de los Programas Adjetivos (Gestión).

### a) Dirección de Vigencia de Derechos y Control de Pago.

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Quejas relacionadas con trámites o servicios	Suma de las quejas de un trámite o servicio en un período determinado.
Satisfacción del usuario con la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio.	Promedio de la calificación de los usuarios de un trámite o servicio a los atributos de transparencia, accesibilidad y claridad de la información.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Orientación y Gestión</b>

DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y TRÁMITE	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Afiliación de derechohabientes del personal militar en activo y en situación de retiro presentada por la SEDENA y SEMAR	Total de hojas de trabajo y cédulas de identificación recibidas / total de hojas de trabajo registradas
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Registro y Trámite</b>

DEPARTAMENTO DE VIGENCIA	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Tiempo para realizar un trámite o servicio.	Tiempo total en días y horas para la atención de un trámite o servicio desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de la resolución, tiempo en que se tardan en entregar el trámite concluido.
Quejas relacionadas con trámites y servicios.	Suma de las quejas de un trámite o servicio en un período determinado, de acuerdo al tope establecido de reducción.
Tiempo para realizar un trámite o servicio.	Tiempo total en días y horas para la atención de un trámite o servicio desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de la resolución.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Vigencia</b>

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Satisfacción del Usuarios con el desempeño de los servidores públicos que participan en el trámite o servicio.	Porcentaje promedio de la calificación a los atributos de trato, imparcialidad y capacidad de los servidores públicos que participan en trámite o servicio por parte de usuarios atendidos.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Trabajo Social</b>

<b>DEPARTAMENTO DE NOMINAS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Tiempo para realizar un trámite o servicio (reducción).	Tiempo total en días y horas para la atención de un trámite o servicio desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de la resolución.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Nominas</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE AJUSTE</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
70% de las cuentas comprobadas.	Total de trámites recibidos / total de trámites realizados X 100.
100% de la codificación y remisión de cheques.	
100% de las conciliaciones.	
80% de las regulaciones y reexpediciones pago.	
100% de los trámites realizados.	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Ajuste</b>

<b>DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Grado de madurez de los servicios digitales de la Institución para brindar un trámite o servicio.	Total de puntos obtenidos/máximo puntaje en la categoría de servicios digitales
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. Técnico Administrativo</b>

**b) Dirección Administrativa.**

<b>DEPARTAMENTO DE PERSONAL</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Actualización de la estructura organizacional.	Número de estructura orgánica y ocupacional actualizada o refrendada anualmente / total de estructura orgánica y ocupacional (Anual).
Registro de incidencias en el sistema de nóminas	Incidencias presentadas/ incidencias registradas oportunamente en la nómina (Mensual) % Eficacia= $[(IP/IRO)-1]*100$
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Personal</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Total de Personal capacitado en el Instituto	<b>Mensualmente</b> (No. personas que recibieron curso/ no. de empleados totales del Instituto) X 100
Resultados con validez y confiabilidad en relación al clima organizacional	<b>Anualmente</b> Empleados que aplicaron la encuesta/ Número de encuestas calculadas para tener validez (anual).
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Capacitación</b>

<b>DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN CIVIL</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Disminución en los tiempos de evacuación con respecto al tiempo estándar	Total de personal del inmueble que cumple el estándar de tiempo / total de personal x 100
Calificación mínima de 8 en las evaluaciones de conocimiento y actitud sobre protección civil	Número de personas aprobadas / número de personas encuestadas x 100.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Protección Civil</b>

<b>DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Presupuesto programado que es ejercido	Presupuesto en pesos que es ejercido al mes / presupuesto en pesos que esta calendarizado X 100
Porcentaje de cumplimiento en los procedimientos de adquisición	Número de procedimientos recibidos / Número de procedimientos realizados.
Contratos formalizados en el tiempo establecido en la convocatoria	Número de días transcurridos entre el fallo y la formalización del contrato.
Asertividad de los registros del inventario de bienes instrumentales y de consumo	Registro verificado correctamente integrado / total de registros verificados X 100
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Abastecimientos</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Presupuesto programado que es ejercido	Presupuesto en pesos que es ejercido al mes / presupuesto en pesos que esta calendarizado X 100
Porcentaje de cumplimiento en los procedimientos de adquisición	Número de procedimientos recibidos / número de procedimientos realizados.
Contratos formalizados en el tiempo establecido en la convocatoria	Número de días transcurridos entre el fallo y la formalización del contrato.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Contratación de servicios</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS Y ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Asertividad de los registros del inventario de Bienes muebles	Registro verificado correctamente / total de registros verificados X 100
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Control de Inventarios y Activos fijos</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE BIENES INMUEBLES</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Número de viviendas ocupadas en su totalidad	Número de viviendas ocupadas/Número de viviendas construidas
Exención de impuesto predial	Número total de exenciones/ Número total inmuebles
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Control de Bienes Inmuebles</b>

<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y TRANSPORTES</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Ahorro en materiales y suministros	Presupuesto ejercido/ Presupuesto programado
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Mantenimiento y Transporte</b>

<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Control de calidad e higiene de los servicios del alimentación	Promedio de la calidad de los alimentos proporcionados.
Inventario de víveres en almacén	$(\text{Inventario inicial} + \text{la suma de todas las entradas}) - \text{suma de todas las salidas}) \times 100$
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Servicio de Alimentación</b>

<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Límites permisibles en el agua de características físicas y organolépticas	Exámenes de calidad al agua
Calificación mínima de 9 en el servicio de limpieza	Resultados del total de encuestas aplicadas
Tiempo para la entrega de la documentación recibida	$\text{Total de documentación recibida} / \text{total de documentación entregada} \times 100$
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Servicios</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ARCHIVOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Depuración de documentación	$\text{Numero de documentación recibida para depurar} \times 100 / \text{Numero de documentación depurada}$
Reducción del tiempo	$\text{Número de expedientes solicitados} \times 100 / \text{Numero de expedientes entregados}$
Digitalización de expedientes	$\text{Número de expedientes existentes} \times 100 / \text{Numero de expedientes digitalizados}$
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Control de Archivos</b>

<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Porcentaje de Atención de Solicitudes de Información	$\text{Solicitudes atendidas} / \text{Solicitudes admitidas} \times 100$ (Mensual)
Tiempo de respuesta a solicitudes de Información	$\text{Suma total de los días utilizadas para dar respuesta a solicitudes de información} / \text{Número de solicitudes admitidas}$ (Mensual)
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Seguimiento de Evaluación</b>

**c) Jurídica**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Asesorías en materia jurídica	Número de asesorías satisfechas /Número de asesorías solicitadas x 100

**d) Finanzas.**

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Oportunidad en el otorgamiento de viáticos.	(Entrega de viáticos en tiempo establecido / total de solicitudes de viáticos) x 100 (Trimestral)
RESPONSABLE	Jefe del Depto. de Contabilidad General

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO	
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Presupuesto programado que es ejercido	Presupuesto en pesos que es ejercido en un periodo a la fecha dada / el presupuesto en pesos que esta calendarizado a esa fecha X 100
RESPONSABLE	Jefe del Depto. de Presupuesto

<b>DEPARTAMENTO DE INGRESOS Y EGRESOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Satisfacción del Usuarios con el desempeño de los servidores públicos que participan en el trámite o servicio.	Porcentaje promedio de la calificación a los atributos de trato, imparcialidad y capacidad de los servidores públicos que participan en trámite o servicio por parte de usuarios atendidos.
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Ingresos y Egresos</b>

<b>DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTOS</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
Cumplir con la cobranza programada.	$Cobranza\ realizada / Cobranza\ programada \times 100$
Morosidad menor a 7%	$Monto\ de\ la\ morosidad\ de\ créditos\ hipotecarios / Total\ de\ la\ cartera\ de\ créditos\ hipotecarios \times 100$
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Jefe del Depto. de Recuperación de Financiamientos</b>

# 7 | PRESUPUESTO POR CAPÍTULO

---

## INGRESOS

CAPÍTULO	NOMBRE	PRESUPUESTO 2011
1000	SERVICIOS PERSONALES	1,968'420,831.00
3000	SERVICIOS GENERALES	281'094,556.00
<b>INGRESOS DIVERSOS</b>		
3000	SERVICIOS GENERALES	388'581,414.00
4000	SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO FEDERAL	3,213'632,422.00
	<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>5,851'729,223.00</b>

## EGRESOS

CAPÍTULO	NOMBRE	PRESUPUESTO 2011
1000	SERVICIOS PERSONALES	237'082,602.00
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	24'144,181.00
3000	SERVICIOS GENERALES	2,557'910,217.00
4000	SUBSIDIOS Y TRANSFERENCIAS	57'618,486.00
5000	BIENES MUEBLES E INMUEBLES	3'411,454.00
6000	OBRA PÚBLICA	759'602,882.00
7000	OPERACIONES AJENAS	2,211'959,401.00
	<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>5,851'729,223.00</b>

**Elaboró**

  
**Mónica Georgina Segura Castillejos**

**Revisó**

**Jefa de la Unidad de Planeación e Innovación y Calidad**

  
**L.A.E. Lizbeth Méndez Mazariegos**

**V/o.**

**B/o.**

**El Gral. Brig. I.C. D.E.M., Coordinador de Informática  
Planeación e Innovación y Calidad**

  
**Francisco Javier Revilla Macías.  
(10087056)**

**Aprobó:**

**El Gral. Div. D.E.M., Director General**

  
**José Armando Tamayo Casillas  
(6103853)**



# GLOSARIO DE TÉRMINOS

---

**Egresos:** Erogación o salida de Recursos Financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.

**Ejercicio Presupuestal:** Aplicación de Recursos Humanos, Materiales y Financieros mediante la utilización de técnicas y procedimientos para la obtención de los Objetivos y Metas establecidos en el Presupuesto de Egresos.

#### Elementos de Planeación:

**Fuerzas o Fortalezas:** Son los factores presentes en una situación, que favorece el logro de resultados.

**Debilidades:** son todos los factores que son un obstáculo para el logro de los Objetivos en una situación determinada.

**Oportunidades:** Son situaciones, posibilidades o recursos existentes que podrían ser un apoyo importante para el logro de resultados, pero que no se han capitalizado.

**Amenazas o Riesgos:** Son situaciones o factores que pueden ocurrir y tener consecuencias negativas para el logro de los objetivos.

**Entidad:** Los Organismos Descentralizados, empresas de participación estatal y fideicomisos públicos, que de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal sean considerados Entidades Paraestatales.

**Estrategia:** Es el conjunto de principios que señalan la dirección, acción y organización de los recursos, instrumentos y organismos que participan para llevar a cabo los propósitos derivados de una política.

**Indicador:** Dimensión utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un Programa, Proyecto o actividad.

Son los parámetros que integran el sistema de medición utilizados para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos que se definen para alcanzar un propósito.

**Indicador de Desempeño:** Expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados.

**Indicador de Gestión:** Indicador de desempeño que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados.

**Indicador Estratégico:** Indicador de desempeño que mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios que impactan de manera directa en la población objetivo o área de enfoque.

**Ingreso:** Es el flujo de dinero o bienes que obtienen los individuos, sociedades o gobiernos que incrementan su patrimonio.

**Meta:** Permite establecer límites o niveles máximos de logro, comunica el nivel de desempeño esperado por la organización, y permite enfocarla hacia la mejora. Al establecer metas se debe asegurar.

**MIR:** A la Matriz de Indicadores para Resultados, construida con base en la Metodología de Marco Lógico (MML).

**Objetivos:** Son los propósitos de la Organización, se refieren a un resultado concreto que se desea o se necesita lograr dentro de un periodo específico. Estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo.

**Objetivos Institucionales:** Establecen los compromisos específicos de la Entidad para contribuir al logro de los objetivos del sector al que pertenecen.

**Organismo Descentralizado:** Institución con personalidad jurídica, patrimonio propio y con autonomía técnica y orgánica. Dicho patrimonio estará constituido con fondos o bienes provenientes de la Administración Pública; su objetivo es la prestación de un servicio público o social, la explotación de bienes o recursos propiedad Federal o Estatal, la investigación científica y tecnológica y la obtención y aplicación de recursos para fines de asistencia o Seguridad Social.

**Planeación:** Proceso racional organizado mediante el cual se establecen Directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas económicos, sociales y políticos, tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales, lo que permite establecer un marco de referencia necesario para concretar planes y acciones específicas a realizar en el tiempo y en el espacio.

**Planeación Estratégica:** Proceso directivo de reflexión y análisis mediante el cual se identifica la razón de ser de la Dependencia o Entidad. Guía el establecimiento de los propósitos y resultados esenciales y permite vincular la operación de ésta con los objetivos establecidos en las políticas públicas.

**Plan Nacional de Desarrollo:** Documento que se elabora en cumplimiento al artículo 26 de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Se publica dentro de un plazo de seis meses contados a partir que toma posesión el Presidente de la República. Tiene como finalidad establecer los objetivos nacionales, las estrategias y las prioridades que durante la Administración deberán regir la acción del Gobierno.

**Programa:** Conjunto de acciones afines y coherentes a través de las cuales se pretenden alcanzar objetivos y metas previamente determinadas por la Planeación. Para lo cual se requiere combinar Recursos Humanos, Tecnológicos y Materiales, especifica tiempo y espacio en el que se va a desarrollar el Programa y atribuye responsabilidad a una o varias Unidades Ejecutoras debidamente coordinadas.

**Programas Anuales:** Son documentos en donde las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal o Estatales definen los objetivos, metas y acciones a realizar durante el año para el cual se formula dicho documento.

**Recursos:** Elementos indispensables para que las Unidades Responsables de las Entidades Paraestatales logren los objetivos y metas.

**Recursos Financieros:** Recursos monetarios provenientes de las asignaciones presupuestarias a las Unidades responsables y Entidades Paraestatales.

**Recursos Humanos:** personal regulado por el sistema de pago con los que cuentan las Unidades responsables y las Entidades Paraestatales para cumplir con los objetivos y metas programadas.

**Recursos Materiales:** Concepto de Bienes Muebles e Inmuebles con los que cuentan las Unidades responsables y Entidades Paraestatales para el cumplimiento de sus funciones.

**Sistema Nacional de Planeación Democrática:** Es el conjunto articulado de relaciones funcionales que establecen las Dependencias y Entidades del sector público con las organizaciones de los diversos grupos sociales y las autoridades de las Entidades Federativas, a través de mecanismos Institucionales de participación.