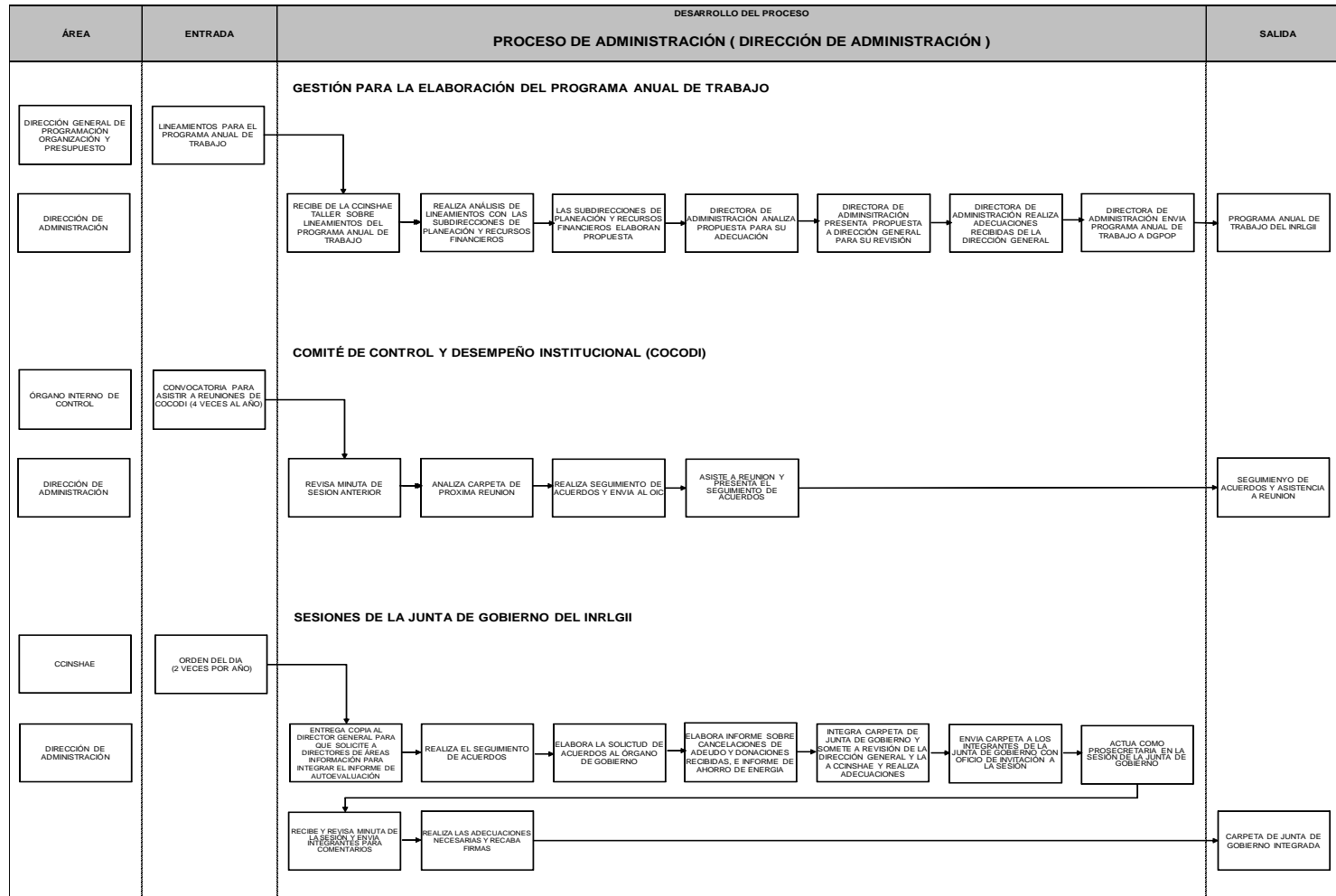
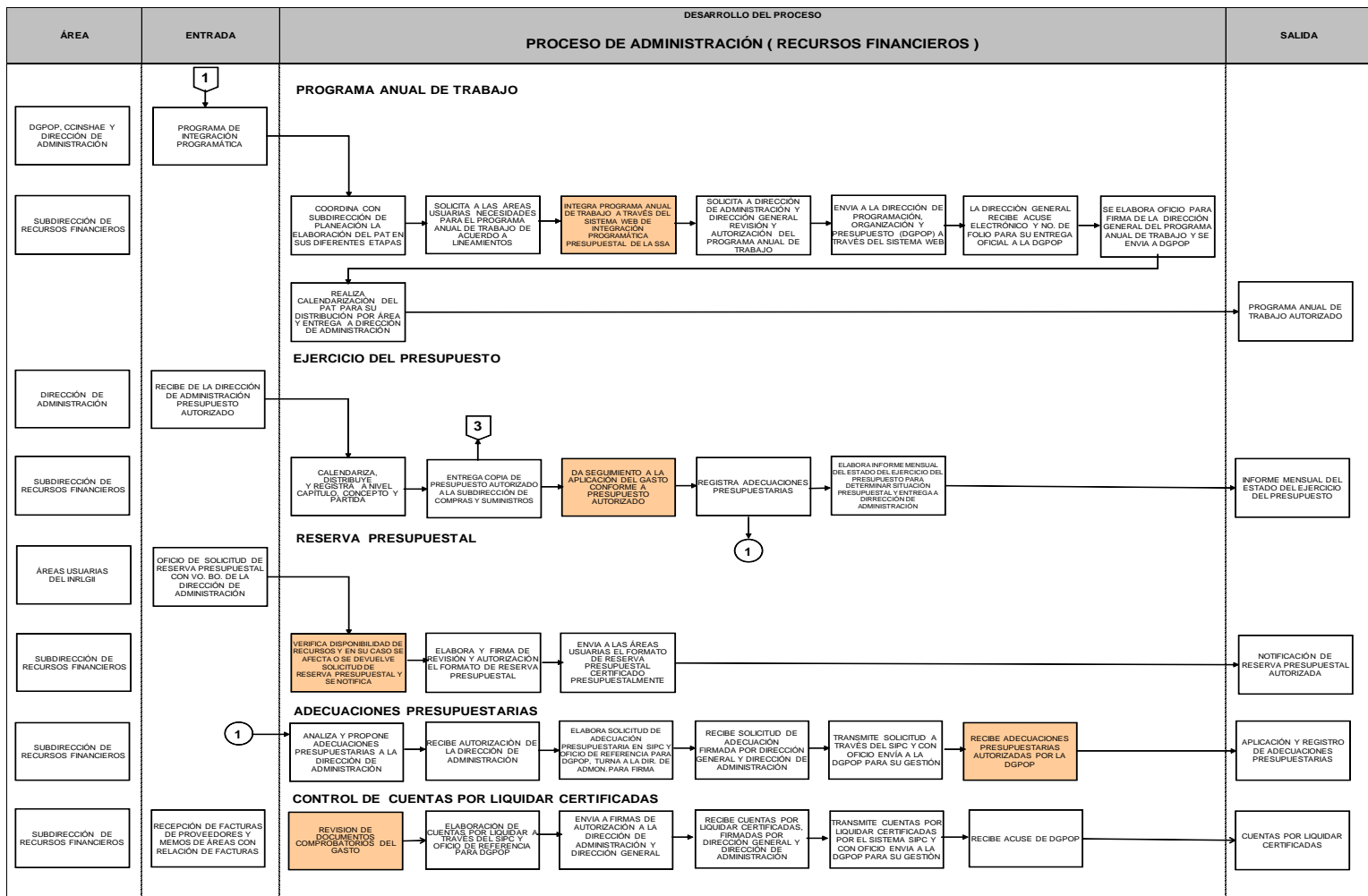


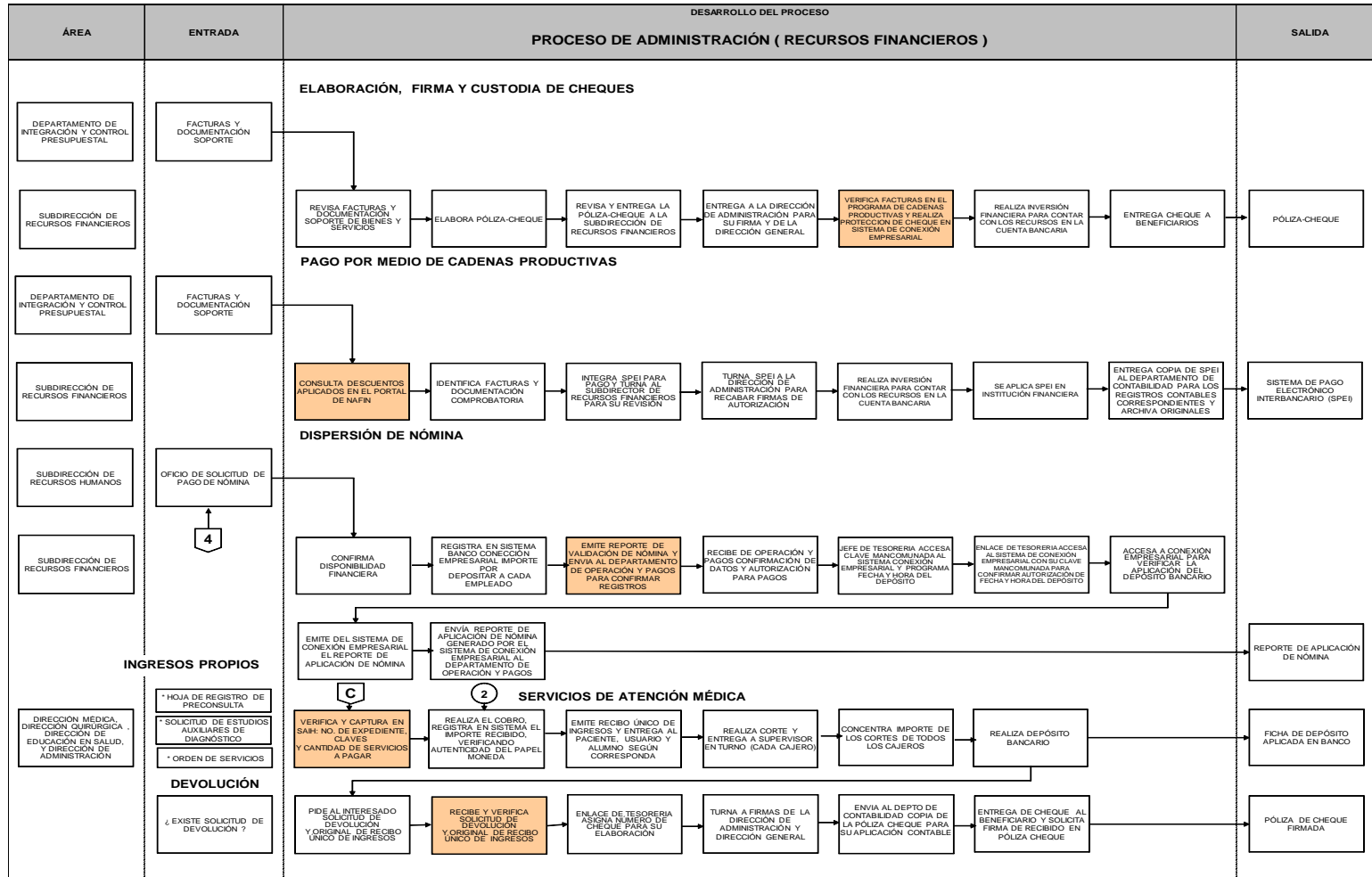


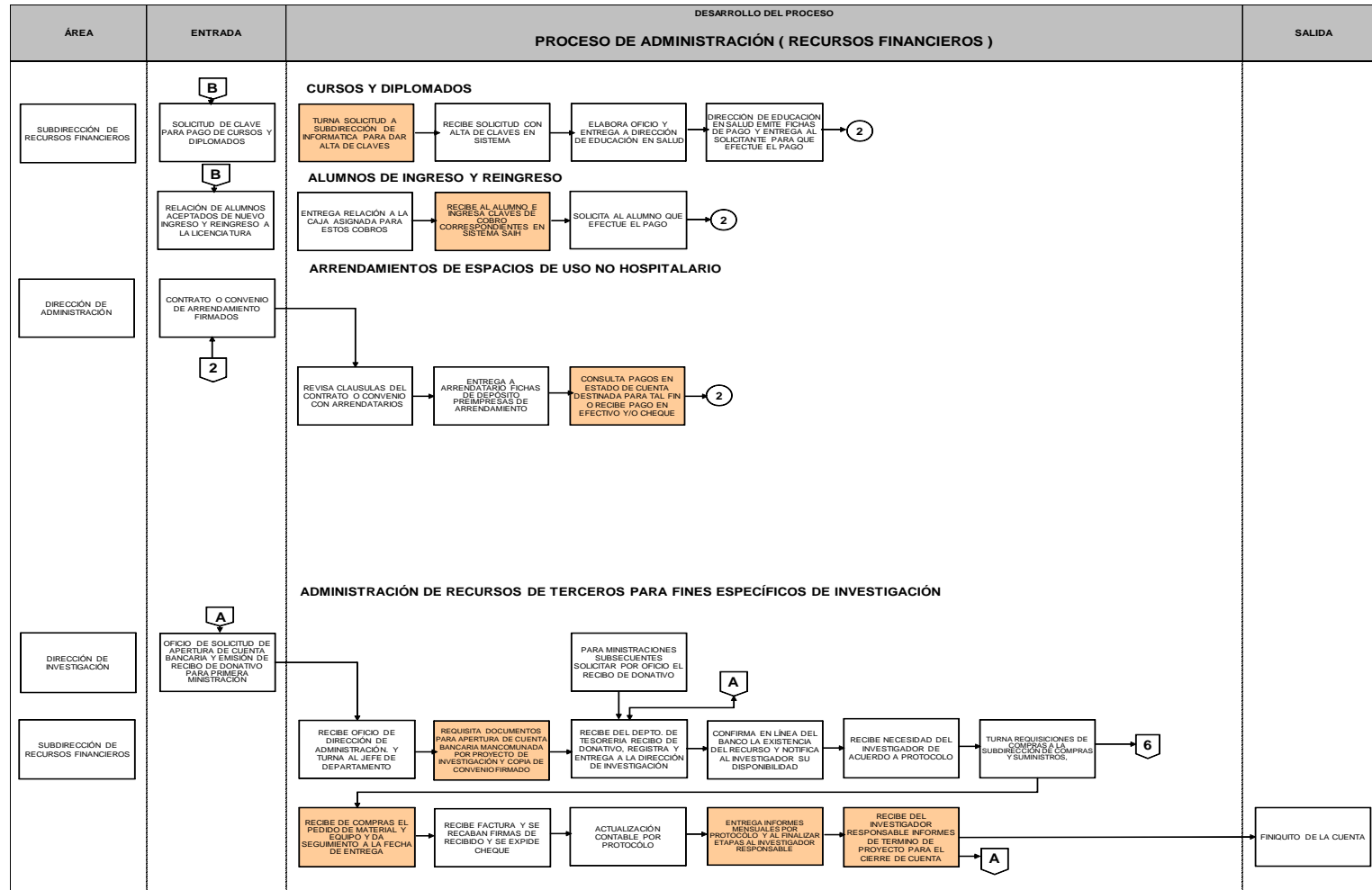
# PROCESOS DE SOPORTE

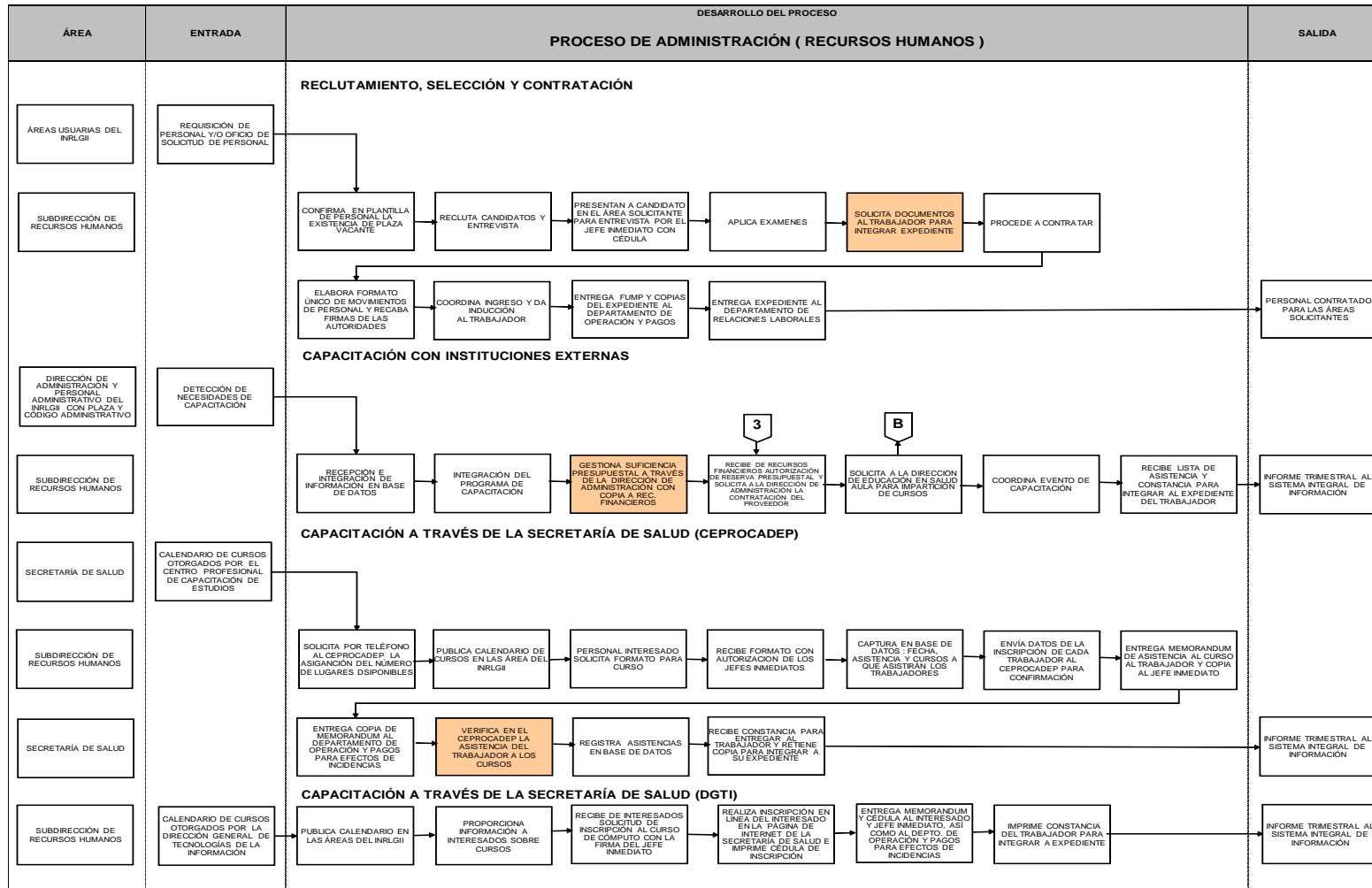
	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Director de Administración	Director General
Firma		

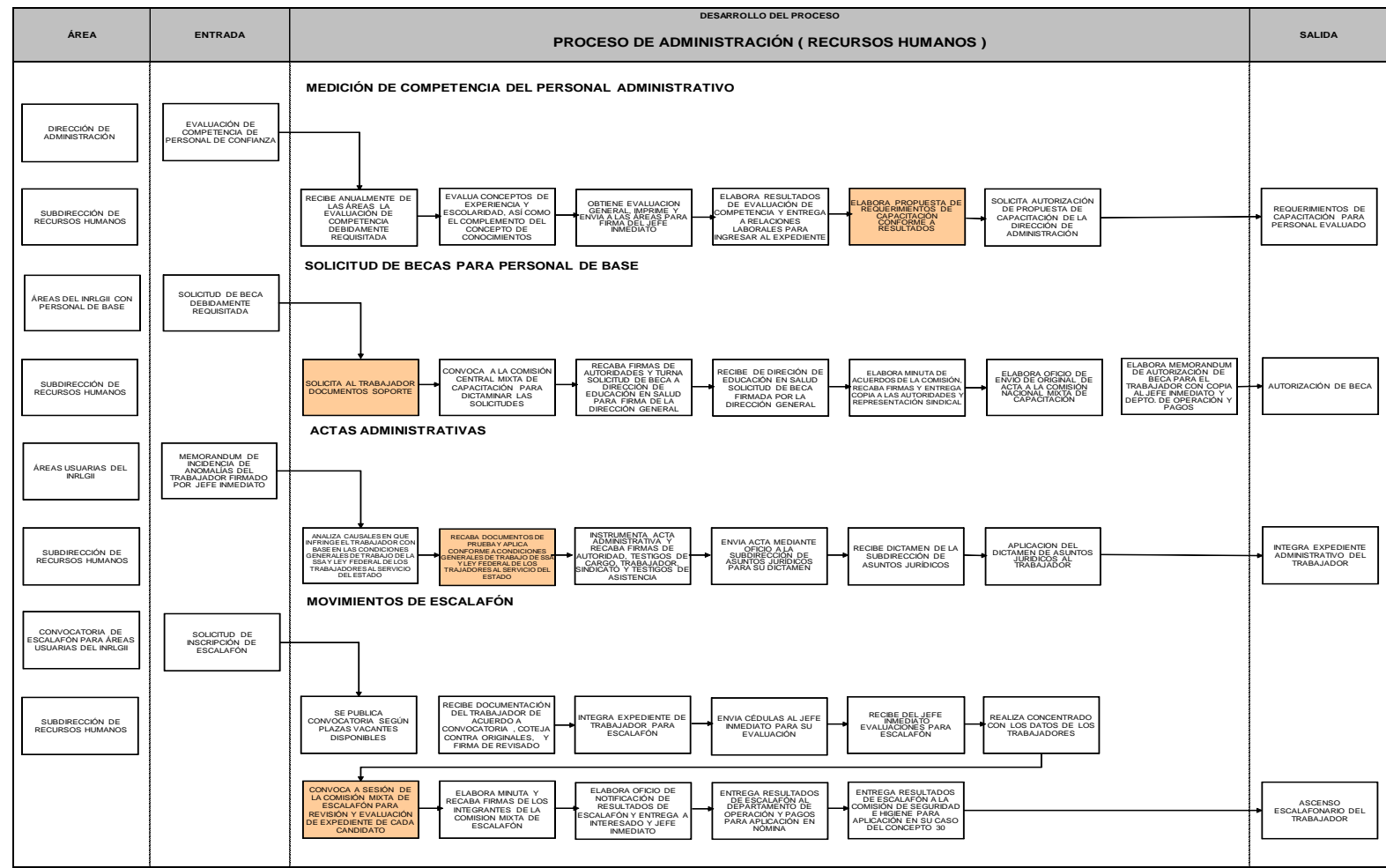


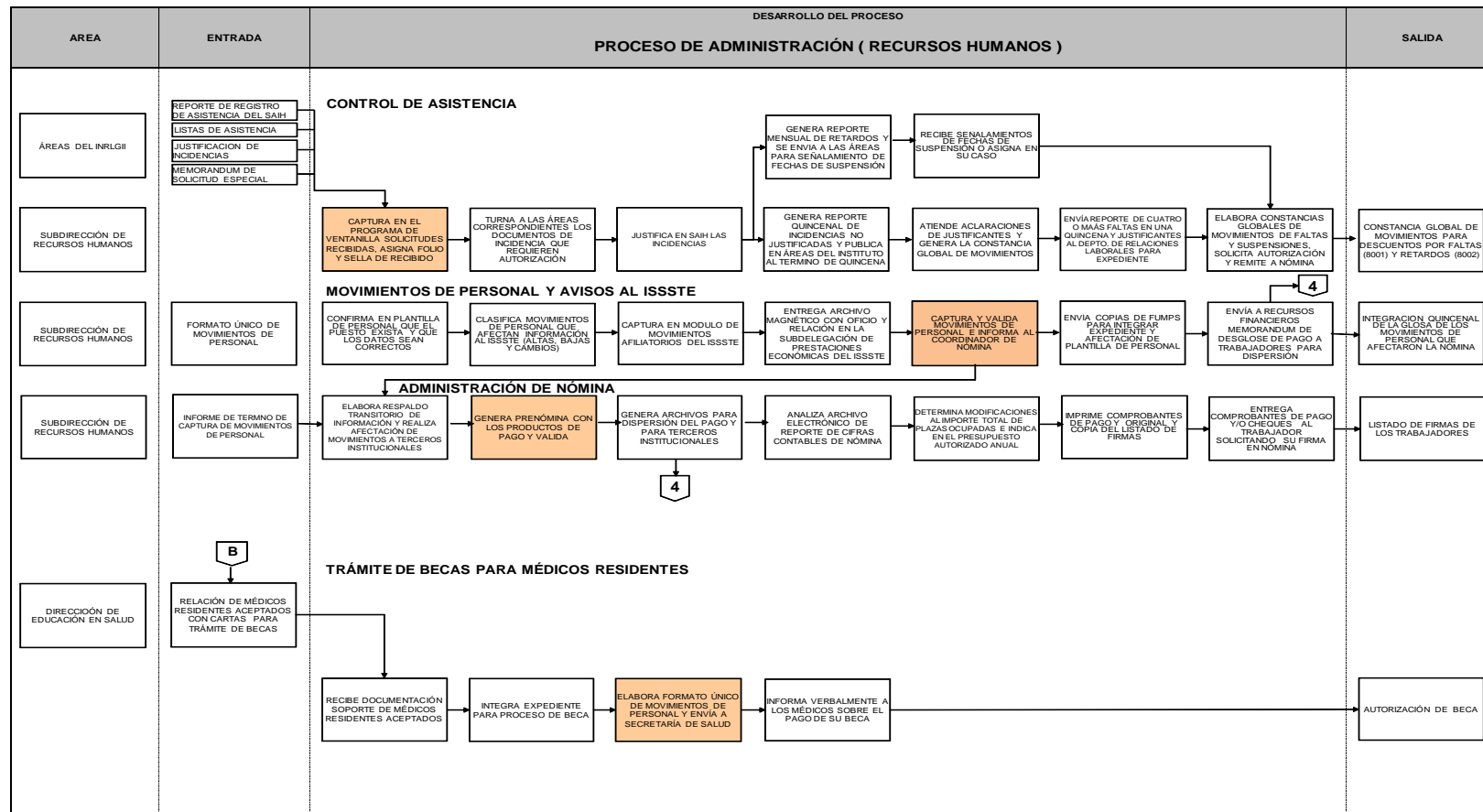




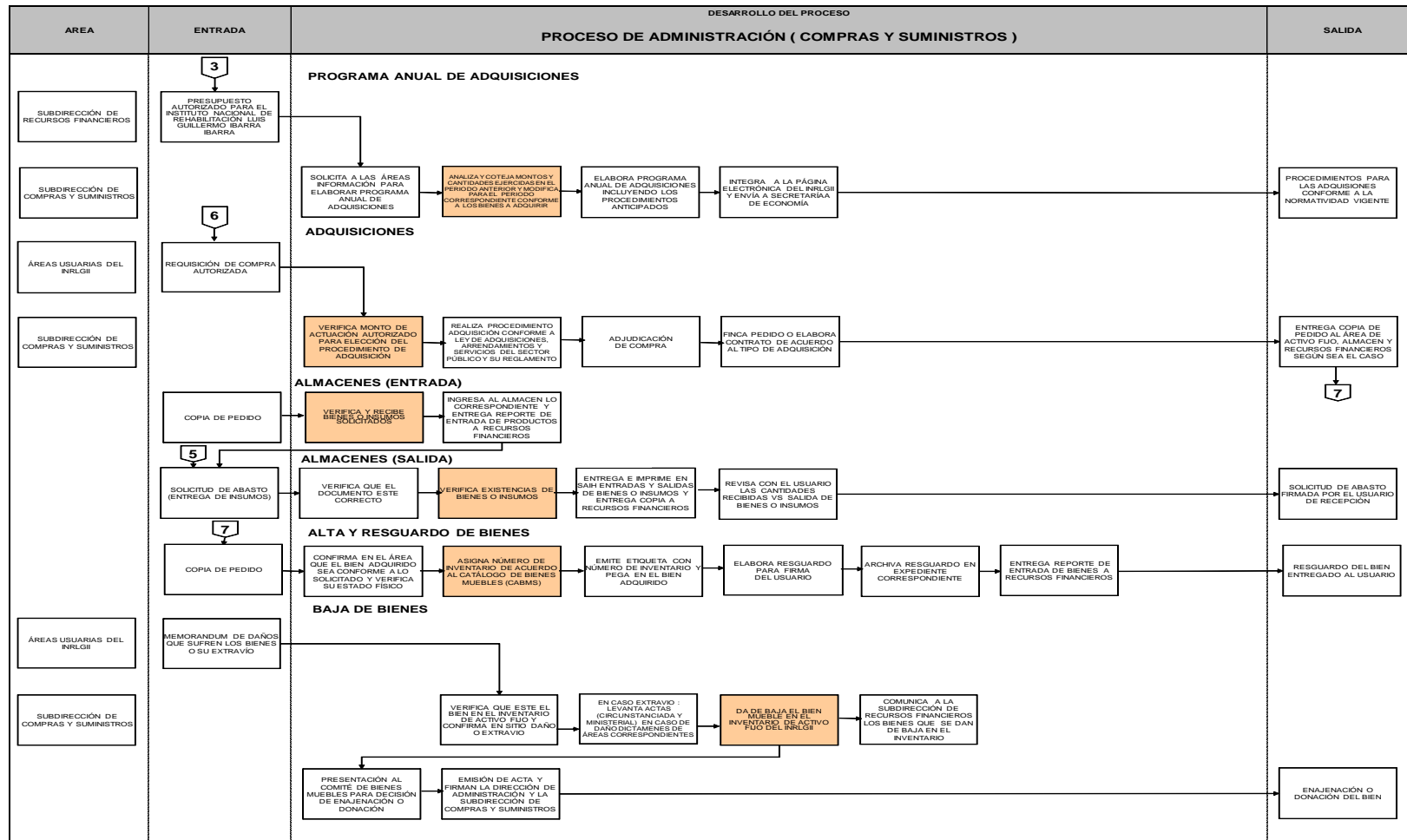


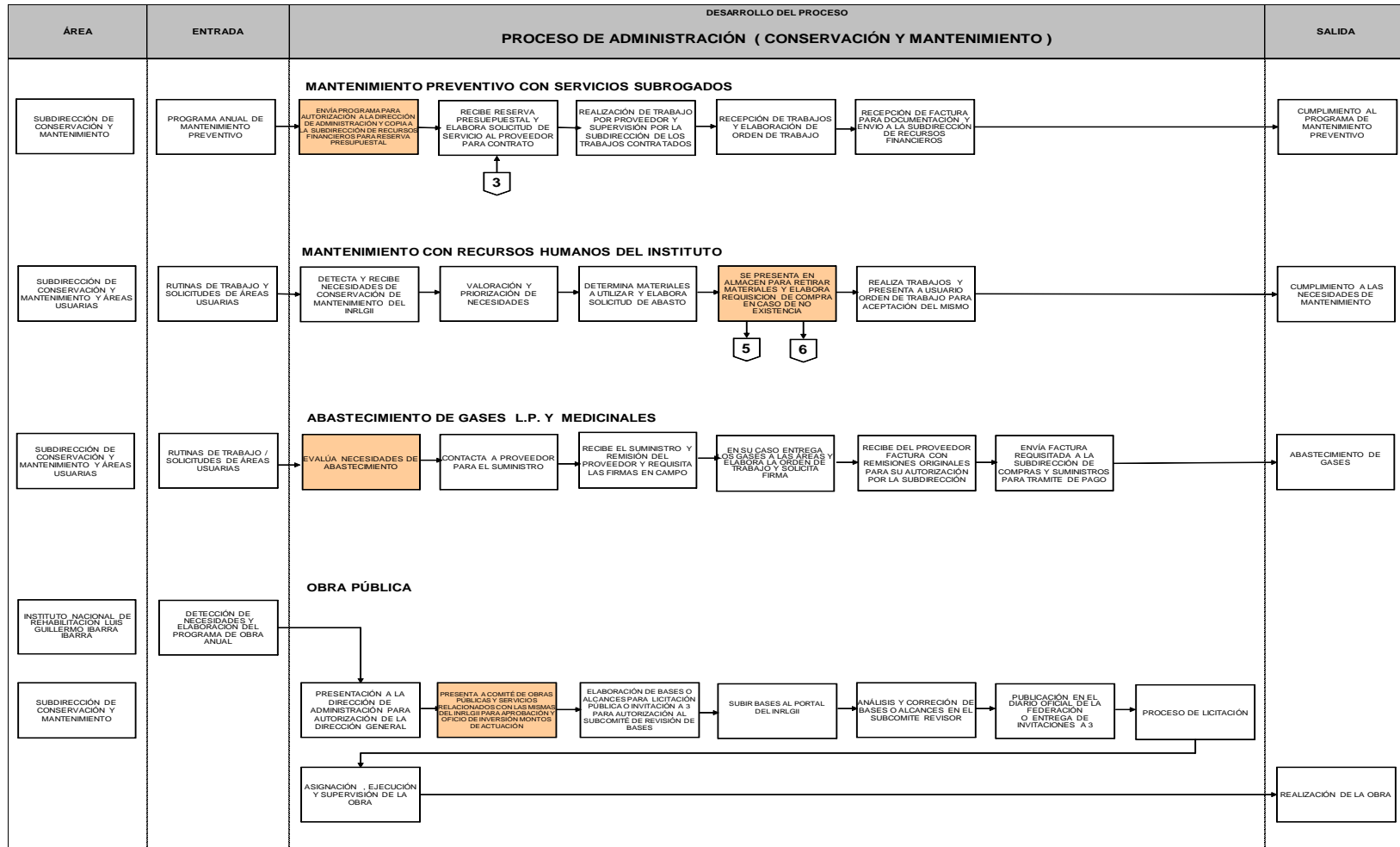


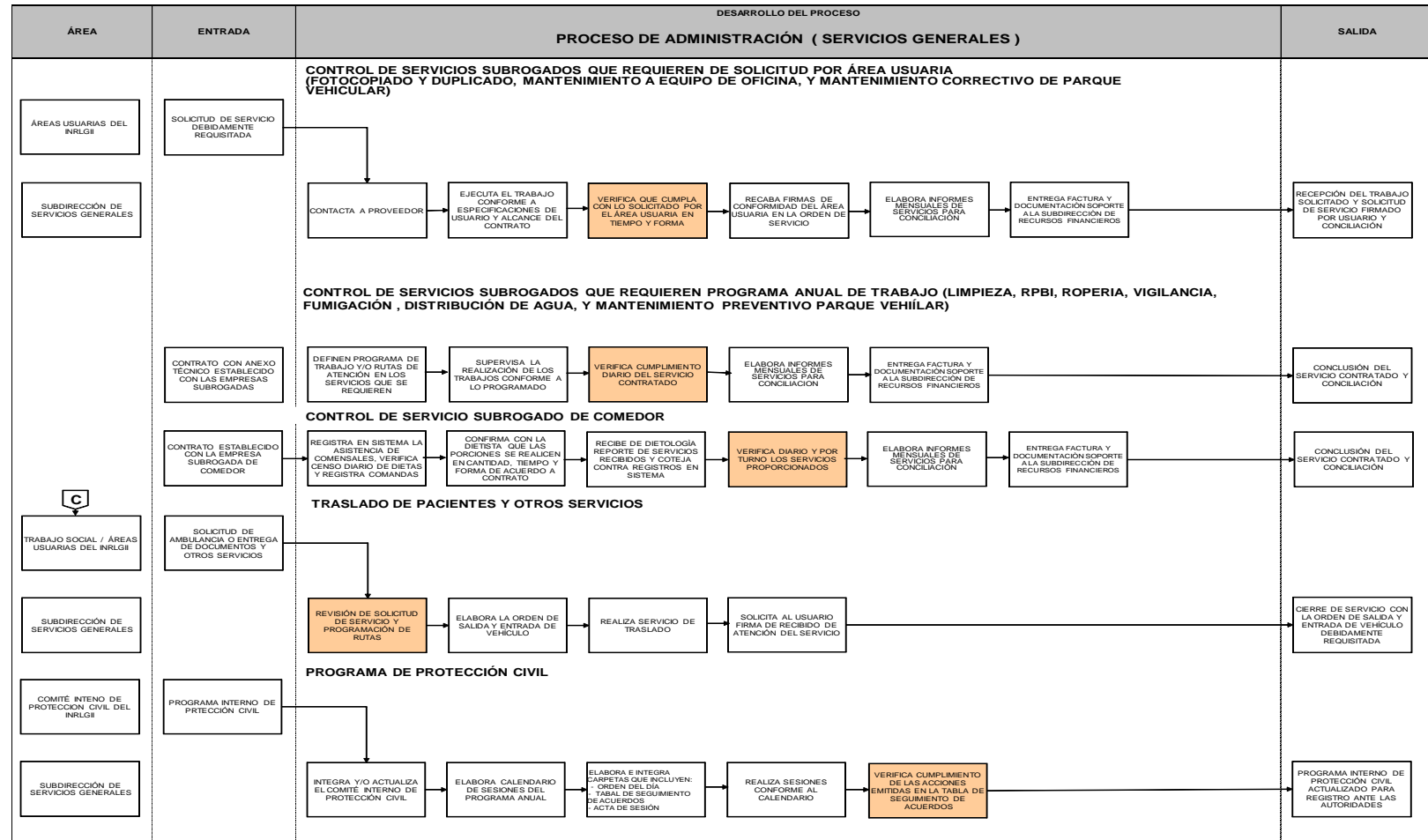


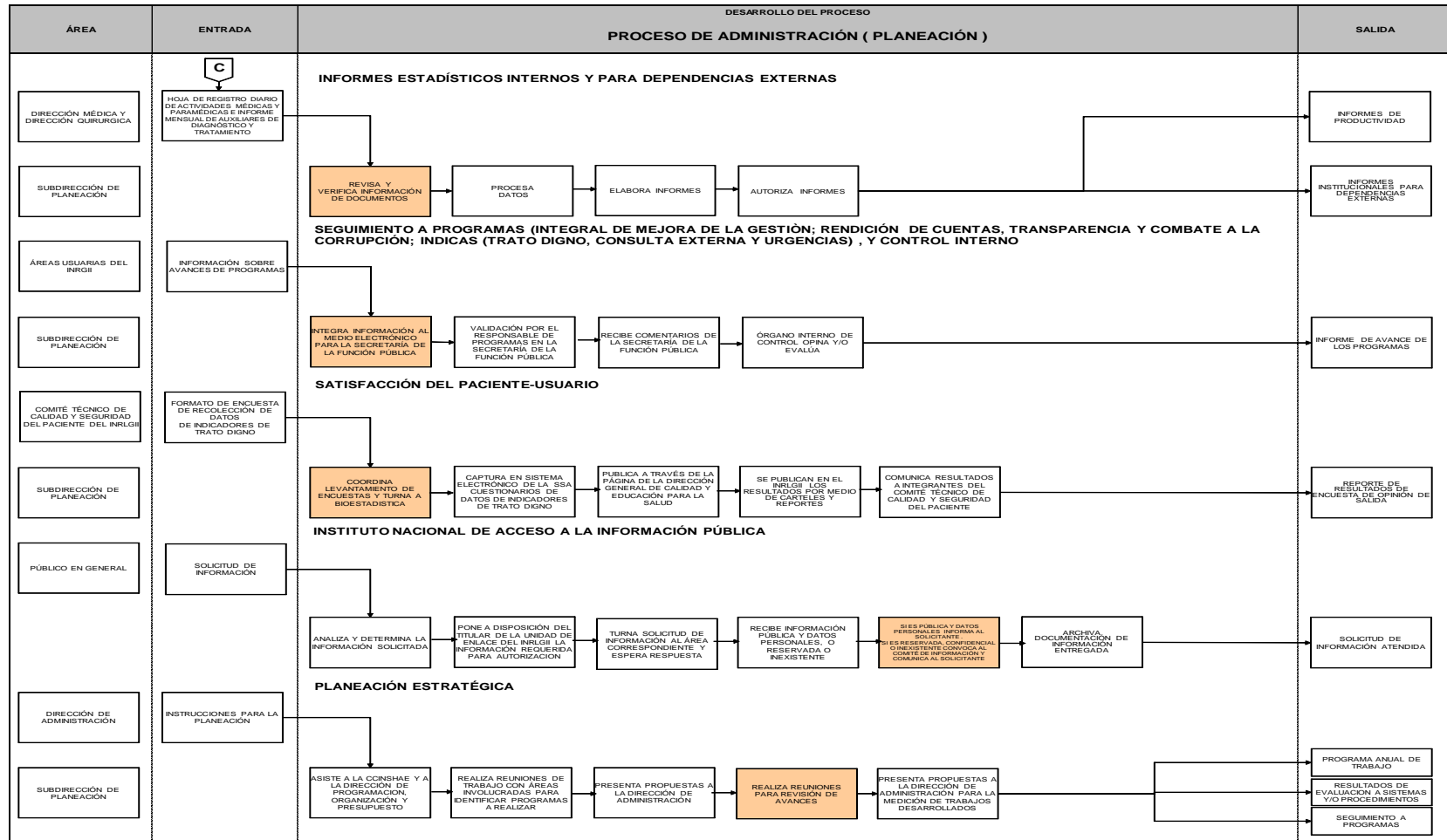












**PLAN DE LA CALIDAD**

**SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN**

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>INFORMES ESTADÍSTICOS INTERNOS Y PARA DEPENDENCIAS</b>							
REVISAR Y VERIFICAR INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS	DATOS CLAROS, CORRECTOS Y COMPLETOS	FECHA ESTABLECIDA	DIARIA / MENSUAL	INFORME ESTADÍSTICO PR-SPL-01 E INFORME MENSUAL PARA DEPENDENCIAS EXTERNAS	INFORMES ESTADÍSTICOS	JEFE DE SERVICIO DE BIOESTADÍSTICA	REGRESAR INFORMES AL ÁREA CORRESPONDIENTE
<b>SEGUIMIENTO A SISTEMAS (SUBSISTEMA DE SINERGIAS, SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO, RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN (BLINDAJE ELECTORAL))</b>							
INTEGRA INFORMACIÓN AL MEDIO ELECTRÓNICO PARA LA SECRETARÍA DE SALUD Y LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	RESPUESTA A LAS VARIABLES DEL SUBSISTEMA, ASESORÍA PARA LA INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR NIVEL OPERATIVO Y ESTRATÉGICO	CUMPLIMIENTO A CRITERIOS DE VERIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD  VERIFICACIÓN EN LA COMPRESIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LOS GRADOS DE CONTROL INTERNO EN SU ÁMBITO DE COMPETENCIA	MENSUAL	CATÁLOGO DE VARIABLES	SISTEMA ELECTRÓNICO CON CONTRASEÑA Y CLAVE ESPECIAL	ENLACE DE ALTA RESPONSABILIDAD SEGUIMIENTO A SISTEMAS	COMUNICA AL SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN
	EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD CON BASE A LOS LINEAMIENTOS ASOCIADOS DE BLINDAJE ELECTORAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	INTEGRACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA DE CONTROL INTERNO	TRIMESTRAL	MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO			
		VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE RCTYCC	TRIMESTRAL	GUÍA DEL TEMA CORRESPONDIENTE			
			ANUAL				
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE-USUARIO</b>							
COORDINA LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS	REVISIÓN DE LAS ENCUESTAS POR CATEGORÍA	ENCUESTA DEBIDAMENTE REQUISITADA	BIMESTRAL	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE-USUARIO PR-SPL-04	RECOLECCIÓN DE DATOS F1-CP/08 INDICADORES DE TRATO DIGNO, CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS	ENLACE DE ALTA RESPONSABILIDAD SEGUIMIENTO A PROGRAMAS	VERIFICA CON ENCUESTA CORRESPONDIENTE

## SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>INSTITUTO NACIONAL DE ACCESO A LA INFORMACION</b>							
SI ES PÚBLICA Y DATOS PERSONALES INFORMA AL SOLICITANTE, SI ES RESERVADA, CONFIDENCIAL O INEXISTENTE CONVOCA AL COMITÉ DE INFORMACIÓN Y COMUNICA AL SOLICITANTE	VERIFICAR CON LAS ÁREAS, SI LA INFORMACIÓN ES RESERVADA, CONFIDENCIAL O INEXISTENTE	OFICIO Y/O DOCUMENTO CORRESPONDIENTE DE RESERVA O CONFIDENCIAL	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PR-SPL-03	REGISTROS ELECTRÓNICOS DEL SISTEMA INAI	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INAI Y COORDINADOR DE ARCHIVOS	SOLICITA CONVOCATORIA DE REUNIÓN AL COMITÉ DE INFORMACIÓN
<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>							
REALIZA REUNIONES PARA REVISIÓN DE AVANCES	CONFIRMACIÓN DE AVANCES	CUMPLIMIENTO A LAS ETAPAS DE ACUERDO A TRABAJO	DE ACUERDO A NECESIDADES	LINEAMIENTOS DE DGPOP, CCINSHAE	LISTA DE ASISTENCIA	ENLACE DE ALTA RESPONSABILIDAD RENDICIÓN DE CUENTAS, CONTROL INTERNO E ISO	REVISIÓN DOCUMENTAL CON RESPONSABLES
<b>APOYO Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN; REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL</b>							
APOYA EN LA INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	RESPUESTA A LOS CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO A LOS CRITERIOS DE VERIFICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	TRIMESTRAL	GUÍA DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN	SISTEMA ELECTRÓNICO CON CONTRASEÑA Y CLAVE ESPECIAL	ENLACE DE ALTA RESPONSABILIDAD DE ECCO	COMUNICA AL RESPONSABLE DEL PROYECTO

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO</b>							
INTEGRA PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO A TRAVÉS DEL SISTEMA WEB DE INTEGRACIÓN PROGRAMÁTICA PRESUPUESTAL DE LA SSA	PUBLICACIÓN DEL PEF	PRESUPUESTO AUTORIZADO	ANUAL	ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO PR-SRF11	PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO F01-PR-SRF-11	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	DAR AVISO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PARA SOLICITAR A LA DGPOP EL PRESUPUESTO AUTORIZADO
<b>EJERCICIO DEL PRESUPUESTO</b>							
DA SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DEL GASTO CONFORME AL PRESUPUESTO AUTORIZADO	APLICACIÓN DEL GASTO CONFORME A NORMATIVIDAD	APLICACIÓN CORRECTA DE LA NORMA	DIARIO / MENSUAL	PLANEACIÓN Y CONTROL DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO PR-SRF-09	ESTADO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO MENSUAL F01-PR-SRF-09	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	
<b>RESERVA PRESUPUESTAL</b>							
VERIFICA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y EN SU CASO SE AFECTA O SE DEVUELVE SOLICITUD DE RESERVA PRESUPUESTAL Y SE NOTIFICA	CONFIRMACIÓN DE DISPONIBILIDAD FINANCIERA PRESUPUESTAL	EXISTENCIA DE CALENDARIO DE DISPONIBILIDAD	DIARIO / MENSUAL				

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>ELABORACION, FIRMA Y CUSTODIA DE CHEQUE</b>							
REALIZA PROTECCIÓN DE CHEQUE EN SISTEMA DE CONEXIÓN EMPRESARIAL	PROTECCIÓN DE CHEQUES EN EL SISTEMA DE CONEXIÓN EMPRESARIAL (NO. DE CHEQUE, IMPORTE Y BENEFICIARIO)	ACEPTACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR EN LA PROTECCIÓN DEL CHEQUE	CADA QUE SE REQUIERA	FIRMA Y CUSTODIA DE CHEQUE PR-SRF-04	ENTREGA DE CHEQUE EN BLANCO F01-PR-SRF-04 Y CHEQUES EMITIDOS F02-PR-SRF-04	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	SI EL CHEQUE ES INCORRECTO, SE REEXPIDE Y/O PROTECCIÓN INCORRECTA SE ACTUALIZA EN SISTEMA
<b>PAGO POR MEDIO DE CADENAS PRODUCTIVAS</b>							
CONSULTA DESCUENTOS APLICADOS EN EL PORTAL DE NAFIN	IDENTIFICACIÓN DE FACTURAS POR PROVEEDOR, FOLIO E IMPORTE	UBICACIÓN DE FACTURAS	DIARIO	PAGO POR MEDIO DE CADENAS PRODUCTIVAS PR-SRF-05	IMPRESIÓN DE CONSULTA DEL PORTAL NAFIN	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	SOLICITAR LAS FACTURAS AL DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTAL
<b>INGRESOS PROPIOS (SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA)</b>							
VERIFICA Y CAPTURA EN SAIH, NO. DE EXPEDIENTE, CLAVES Y CANTIDAD DE SERVICIOS A PAGAR	INFORMACIÓN CAPTURADA CONFORME A CARNET Y/O ORDEN DE SERVICIO	QUE CONCILIE INFORMACIÓN DE CARNET Y/O ORDEN DE SERVICIO CONTRA RECIBO ÚNICO DE PAGO	DIARIO	CUOTAS DE RECUPERACIÓN PR-SRF-02	RECIBO ÚNICO DE INGRESOS	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	CANCELA RECIBO ÚNICO DE INGRESOS Y SE RE-EXPIDE



## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>CURSOS Y DIPLOMADOS</b>							
TURNA SOLICITUD A SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA DAR ALTAS DE CLAVES	OFICIO DE SOLICITUD DE ALTAS DE CLAVES, NOMBRE DEL CURSO, DIPLOMADO Y CUOTA POR PAGAR	ALTA DE CLAVES EN EL SISTEMA SAIH	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CUOTAS DE RECUPERACIÓN PR-SRF-02	OFICIO DE SOLICITUD DE ALTA DE CLAVES	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS	NOTIFICA A LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
<b>ALUMNOS DE INGRESO Y REINGRESO</b>							
RECIBE AL ALUMNO E INGRESA CLAVES DE COBRO CORRESPONDIENTES EN EL SAIH	INFORMACIÓN CAPTURADA CONFORME A RELACIÓN DE ALUMNOS	QUE CONCILIE INFORMACIÓN DE LA RELACIÓN DE ALUMNOS CON RECIBO ÚNICO DE INGRESOS	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CUOTAS DE RECUPERACIÓN PR-SRF-02	RECIBO ÚNICO DE INGRESOS	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	CANCELA RECIBO ÚNICO DE INGRESOS Y SE RE-EXPIDE

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</b>							
SOLICITA DOCUMENTOS AL TRABAJADOR PARA INTEGRAR EXPEDIENTE	COTEJO DE DOCUMENTOS CONTRA ORIGINALES	CANDIDATO ENTREGA DOCUMENTACIÓN COMPLETA EN COPIA SIMPLE	POR EVENTO	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL PR-SRH-02	LISTADO DE DOCUMENTO REQUISITADO	COORDINADOR DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL	SE AVISA AL ÁREA SOLICITANTE Y SE PROPONE UN NUEVO CANDIDATO
<b>CAPACITACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS</b>							
GESTIONA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CON COPIA A RECURSOS FINANCIEROS	LA ELABORACIÓN DEL CUADRO COMPARATIVO F02-PR-SRH-03 Y CON LAS COTIZACIONES DE LAS INSTITUCIONES PROPUESTAS PRE VALIDADAS COMO POSIBLES PROVEEDORES	CONTAR CON LA PRE VALIDACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	POR EVENTO	GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN	CARPETA DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	SE BUSCAN NUEVOS PROVEEDORES Y OPCIONES DE CAPACITACIÓN
<b>CAPACITACION A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE SALUD (CEPROCADEP)</b>							
VERIFICA EN EL CEPROCADEP LA ASISTENCIA DEL TRABAJADOR A LOS CURSOS	VERIFICACIÓN DE LA ASISTENCIA DEL TRABAJADOR AL CURSO VÍA TELEFÓNICA O MEDIANTE COPIA DE LAS LISTAS DE ASISTENCIA, O FIRMA DE PROFESOR EN UN REGISTRO DE ASISTENCIA DIARIA DEL PARTICIPANTE	CONFIRMACIÓN POR PARTE DEL CEPROCADEP	POR EVENTO	GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PR-SRH-03	EN BASE DE DATOS DE HORAS DE CAPACITACIÓN	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	SE HABLA CON EL TRABAJADOR, PARA CONOCER EL MOTIVO DE LA INASISTENCIA Y NO SE LE CONSIDERA PARA CAPACITACIONES FUTURAS
<b>MEDICIÓN DE COMPETENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>							
ELABORA PROPUESTA DE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN CONFORME A RESULTADOS	ELABORACIÓN DE FORMATOS DE EVALUACIONES DE COMPETENCIA	FIRMADAS POR SUBDIRECTOR Y JEFE INMEDIATO	ANUAL		RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA COMPETENCIA F02-PR-SRH-10	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	SOLICITAR POR ESCRITO A LOS JEFES INMEDIATOS

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>SOLICITUD DE BECAS PARA PERSONAL DE BASE</b>							
SOLICITA AL TRABAJADOR DOCUMENTO SOPORTE	CUMPLIMIENTO CON LO DISPUESTO EN EL REGLAMENTO DE LA COMISIÓN CENTRAL MIXTA DE CAPACITACIÓN	AUTORIZADO POR JEFE INMEDIATO Y DIRECTOR DE ÁREA	CADA EVENTO	OTORGAMIENTO DE BECAS PARA LA CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE LA COMISIÓN CENTRAL MIXTA DE CAPACITACIÓN PR-SRH-05	MINUTA DE LA SESIÓN DE LA COMISIÓN CENTRAL MIXTA DE CAPACITACIÓN	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	SE COMUNICA POR ESCRITO AL SOLICITANTE
<b>ACTAS ADMINISTRATIVAS</b>							
RECABA DOCUMENTOS DE PRUEBA Y APLICA CONFORME A CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE SSA Y LEY FEDERAL DE TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO	EXISTENCIA DE LA TOTALIDAD DE DOCUMENTOS SOPORTE REQUERIDOS	IRREGULARIDAD DENTRO DE LA VIGENCIA LEGAL	CADA EVENTO	RELACIONES LABORALES PR-SRH-04	ACTA ADMINISTRATIVA	COORDINADOR DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	SE LE INFORMA AL PRO MOVIENTE
<b>MOVIMIENTOS DE ESCALAFÓN</b>							
CONVOCA A SESIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE ESCALAFÓN PARA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE EXPEDIENTE DE CADA CANDIDATO	EXPEDIENTES INTEGRADOS DE ACUERDO A LA CONVOCATORIA	QUE SEA TITULAR DE PLAZA DE BASE	CUANDO EXISTA PLAZA VACANTE	RELACIONES LABORALES PR-SRH-04	ACTA DE SESIÓN DE LA COMISIÓN DE ESCALAFÓN F01-PR-SRH-04	COORDINADOR DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	SE LE INFORMA AL SOLICITANTE EL MOTIVO DEL RECHAZO
<b>CONTROL DE ASISTENCIA</b>							
CAPTURA EN EL PROGRAMA DE VENTANILLA SOLICITUDES RECIBIDAS, ASIGNA FOLIO Y FIRMA DE RECIBIDO	FORMATO QUE PRESENTA VAYA EN RELACIÓN A LO SOLICITADO	QUE LA JUSTIFICANTE SEA PROCEDENTE	CADA EVENTO	CONTROL DE ASISTENCIA PR-SRG-09	PROGRAMA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN VENTANILLA / SAIH	COORDINADOR DE CONTROL DE ASISTENCIA Y VENTANILLA DE SERVICIOS AL PERSONAL	RECHAZO DEL DOCUMENTO AL SOLICITANTE

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>SOLICITUD DE BECAS PARA PERSONAL DE BASE</b>							
SOLICITA AL TRABAJADOR DOCUMENTO SOPORTE	FORMATO PARA SOLICITUD DE BECA F01-PR-SRH-05 Y EL TRÍPTICO	TRABAJADORES CON PLAZA DE BASE Y MÁS DE 6 MESES DE ANTIGÜEDAD QUE PRESENTEN DOCUMENTACIÓN COMPLETA	POR EVENTO	OTORGAMIENTO DE BECAS PARA LA CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE LA COMISIÓN CENTRAL MIXTA DE CAPACITACIÓN PR-SRH-05	MINUTA DE LA SESIÓN DE COMISIÓN CENTRAL MIXTA DE CAPACITACIÓN DEL INRLGII	COORDINADOR DE CAPACITACIÓN	SE ELABORA RESPUESTA POR ESCRITO EN CASO DE RECHAZO
<b>MOVIMIENTO DE PERSONAL Y AVISO AL ISSSTE</b>							
CAPTURA Y VALIDA MOVIMIENTOS DE PERSONAL E INFORMA AL COORDINADOR DE NOMINA	FORMATO ÚNICO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL DEBIDAMENTE REQUISITADO CON DOCUMENTACIÓN SOPORTE	EXISTENCIA DE NOMBRAMIENTO Y PLAZA VACANTE	CADA EVENTO	AVISO DEL TRABAJADOR DEL ISSSTE PR-SRH-11	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL (NOMINA)	COORDINADOR DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL	SE RECHAZA Y SE REGRESA AL ÁREA REMITENTE
<b>ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA</b>							
GENERA PRE NOMINA CON LOS PRODUCTOS DE PAGO Y VALIDA	APLICACIÓN DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES VIGENTES	TABULADOR VIGENTE ACORDE CON EL MANUAL DE PERCEPCIONES DE LA SHCP	QUINCENAL	ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA PR-SRH-07	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL (NÓMINA)	COORDINADOR DE NÓMINA	DEVOLUCIÓN PARA REPROCESO

## SUBDIRECCIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES</b>							
ANALIZA Y COTEJA MONTOS Y CANTIDADES EJERCIDAS EN EL PERÍODO ANTERIOR Y MODIFICAR PARA EL PERÍODO CORRESPONDIENTE CONFORME A LOS BIENES A ADQUIRIR	DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE CONFORMIDAD AL CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO	APROBACIÓN POR LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA	ANUAL	GESTIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PR-SCS-01	PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	REVISAR Y REPROGRAMAR LOS MONTOS ASIGNADOS POR PARTIDA PRESUPUESTAL
<b>ADQUISICIONES</b>							
VERIFICA MONTO DE ACTUACIÓN AUTORIZADO PARA LA ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN	QUE LOS MONTOS NO SOBREPASEN LOS AUTORIZADOS POR EL COMITÉ DE ADQUISICIONES	EXISTENCIA DE RESERVA PRESUPUESTAL	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	ADQUISICIÓN POR LICITACIÓN PÚBLICA PR-SCS-03	CONVOCATORIA Y CONTRATO Y/O CONTRATO/PEDIDO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	CANCELAR EL PROCESO DE ADQUISICIÓN
<b>ALMACÉN (ENTRADA)</b>							
VERIFICA Y RECIBE BIENES O INSUMOS SOLICITADOS	CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES FÍSICAS Y CANTIDADES DE LOS BIENES	VO. BO. DEL ÁREA REQUISITANTE	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE BIENES E INSUMOS EN LOS ALMACENES PR-SCS-05	COPIA DEL PEDIDO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIOS	SOLICITAR AL ÁREA CORRESPONDIENTE SU PRESENCIA EN ALMACÉN
<b>ALMACÉN (SALIDA)</b>							
VERIFICA EXISTENCIA DE BIENES O INSUMOS	SURTIR DE ACUERDO A SOLICITUD DE ABASTO Y EXISTENCIA	CAPTURA DE MOVIMIENTOS REALIZADA EN EL SAIH	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE BIENES E INSUMOS EN LOS ALMACENES PR-SCS-05	SOLICITUD DE ABASTO F02-PR-SCS-05	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIOS	SOLICITAR AL JEFE DE ALMACÉN QUE REALICE LA CAPTURA
<b>ALTA Y RESGUARDO DE BIENES</b>							
ASIGNA NO. DE INVENTARIO DE ACUERDO AL CATÁLOGO DE BIENES MUEBLES (CAMBMS)	REGISTRA EL NÚMERO DE INVENTARIO	NÚMERO DE INVENTARIO BIEN CLASIFICADO CONFORME AL CATÁLOGO DE CLAVES CAMBMS	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE ALTAS, BAJAS Y RESGUARDO DE BIENES MUEBLES PR-SCS-08	RELACIÓN DE INVENTARIO DE ACTIVO FIJO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO	CORREGIR Y CONFIRMAR PREVIO A LA INCORPORACIÓN DE BIENES
<b>BAJA DE BIENES</b>							
DA DE BAJA EL BIEN MUEBLE EN EL INVENTARIO DE ACTIVO FIJO DEL INRLGII	RELACIÓN DE BIENES SUSCEPTIBLES DE SER DADOS DE BAJA	APROBACIÓN DEL COMITÉ DE BIENES MUEBLES	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE ALTAS, BAJAS Y RESGUARDO DE BIENES MUEBLES PR-SCS-08	RELACIÓN DE BIENES PARA BAJA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO	INVESTIGAR LAS CAUSAS O MOTIVOS POR LOS QUE NO SE APROBÓ LA BAJA

## SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

PLANEACIÓN				VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON SERVICIOS SUBROGADOS</b>							
ENVÍA PROGRAMA PARA AUTORIZACIÓN A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y COPIA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PARA RESERVA PRESUPUESTAL	AUTORIZACIÓN DE PROGRAMA DE INVERSIÓN	EXISTENCIA DE RECURSOS PRESUPUESTALES	ANUAL	GESTIÓN DEL PROGRAMA DE INVERSIÓN DE LOS SERVICIOS SUBROGADOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO PR-SCM-02	PROGRAMA DE INVERSIÓN F01-PR-SCM-02	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS	FRACCIONAMIENTO DE PROGRAMA Y ATENCIÓN DE PRIORIDADES
<b>MANTENIMIENTO CON RECURSOS HUMANOS DEL INSTITUTO</b>							
SE PRESENTA EN ALMACÉN PARA RETIRAR MATERIALES Y ELABORA REQUISICIÓN DE COMPRA EN CASO DE NO EXISTENCIA	EXISTENCIA DE MATERIALES EN ALMACÉN GENERAL	EXISTENCIA DE RECURSOS	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	ATENCIÓN DE SERVICIO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO CON RECURSOS PROPIOS PR-SCM-01	SOLICITUD DE ABASTO F02-PR-SCM-05	JEFE DE DEPARTAMENTO	REPROGRAMAR ACTIVIDADES DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD DE RECURSOS
<b>ABASTECIMIENTO DE GAS LP Y MEDICINALES</b>							
EVALÚA NECESIDADES DE ABASTECIMIENTO	VERIFICAR EXISTENCIAS	CONFIRMACIÓN DE NECESIDAD REAL	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE GAS LP Y MEDICINALES PR-SCM-05	REQUISICIÓN DE COMPRA F01-SCS-05 Y FACTURA DEL SUBROGADO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS	NO SE EFECTÚA EL SUMINISTRO Y SE INFORMA AL USUARIO
<b>OBRA PÚBLICA</b>							
PRESENTA A COMITÉ DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS DEL INR LGII PARA APROBACIÓN, Y OFICIO DE INVERSIÓN MONTO DE ACTUACIÓN	AUTORIZACIÓN POR EL COMITÉ	RECEPCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSO	ANUAL	PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS	PROGRAMA ANUAL DE OBRA	SUBDIRECTOR DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	ATENCIÓN DE PRIORIDADES

## SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDAD A VERIFICAR	PLANEACIÓN			VERIFICACIÓN		ACCIÓN	
	CARACTERÍSTICAS A CONTROLAR	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
<b>CONTROL DE SERVICIOS SUBROGADOS QUE REQUIEREN DE SOLICITUD POR ÁREA USUARIA (FOTOCOPIADO Y DUPLICADO, MANTENIMIENTO A EQUIPO DE OFICINA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE PARQUE VEHICULAR)</b>							
VERIFICA QUE CUMPLA CON LO SOLICITADO POR EL ÁREA USUARIA EN TIEMPO Y FORMA	CUMPLIMIENTO DE LA SOLICITUD DEL ÁREA USUARIA	FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL ÁREA SOLICITANTE	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE FOTOCOPIADO Y DUPLICADO PR-SSG-03, CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE OFICINA PR-SSG-05, MANTENIMIENTO DEL PARQUE VEHICULAR PR-SSG-02	SOLICITUD DE SERVICIO DE FOTOCOPIADO F05-PR-SSG-03, SOLICITUD DE SERVICIOS DE DUPLICADO F06-PR-SSG-03, SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN DE EQUIPO DE OFICINA F01-SSG-05, ORDEN DE REPARACIÓN F03-PR-SSG-02	COORDINADORES	REPORTE DE SERVICIO AL SUBROGADO SANCIONES
<b>CONTROL DE SERVICIOS SUBROGADOS QUE REQUIEREN PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (LIMPIEZA, RPBI, ROPERÍA, VIGILANCIA, FUMIGACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE AGUA Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE PARQUE VEHICULAR)</b>							
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DIARIO DEL SERVICIO CONTRATADO	CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	REALIZACIÓN DE CONCILIACIONES	MENSUAL	CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO LIMPIEZA, PR-SSG-08, CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS PR-SSG-04, CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE ROPA PR-SSG-07, CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PR-SSG-06, CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE FUMIGACIÓN PR-SSG-01, CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA PURIFICADA PR-SSG-10, MANTENIMIENTO DEL PARQUE VEHICULAR PR-SSG-02	CONCILIACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA F05-PR-SSG-08, SUPERVISIÓN DEL SERVICIO F04-PR-SSG-04, INFORME DIARIO DE ENTREGA DE ROPA HOSPITALARIA F01-PR-SSG-07, LISTAS DE ASISTENCIA, BITÁCORA DIARIA DE ÁREAS A FUMIGAR PR-SSG-01, PROGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA PURIFICADA F01-PR-SSG-10, PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO F01-PR-SSG-02	COORDINADORES	REPORTE DE SERVICIOS AL SUBROGADO SANCIONES
<b>CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE COMEDOR</b>							
VERIFICA DIARIO Y POR TURNO LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS	CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	RESUMEN QUINCENAL DE CONCILIACIÓN	DIARIO	CONTROL DE SERVICIO SUBROGADO DE COMEDOR PR-SSG-09	TICKET DEL PROVEEDOR	COORDINADOR	NOTA INFORMATIVA AL SUBROGADO
<b>TRASLADOS DE PACIENTES Y OTROS SERVICIOS</b>							
REVISIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y PROGRAMACIÓN DE RUTAS	IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	PAGO DEL SERVICIO CUANDO PROCEDA Y/O SOLICITUD DEBIDAMENTE REQUISITADA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	MANTENIMIENTO DE PARQUE VEHICULAR PR-SSG-02		COORDINADOR	NO SE PROPORCIONA EL SERVICIO EN CASO DE NO CUBRIR LOS REQUERIMIENTOS

**INDICADORES PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN**

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
RECURSOS FINANCIEROS	EJERCICIO DEL PRESUPUESTO FEDERAL (MILES DE PESOS)	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
	PRESUPUESTO POR RECURSOS PROPIOS	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
	PRESUPUESTO DESTINADO A CAPITULO 1000 "SERVICIOS PERSONALES"	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
	PRESUPUESTO A GASTOS DE OPERACIÓN (PRESUPUESTO FEDERAL)	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS



PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	PRESUPUESTO A GASTOS DE OPERACIÓN (RECURSOS PROPIOS)	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
	EJERCICIO DEL PRESUPUESTO (MILES DE PESOS)	(PRESUPUESTO EJERCIDO / PRESUPUESTO AUTORIZADO MODIFICADO) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
	ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR (MILES DE PESOS)	(MONTO VENCIDO DE 30 A 60 DÍAS / MONTO TOTAL DE CARTERA VENCIDA) X 100	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS
RECURSOS HUMANOS	OCUPACIÓN DE PLAZAS	(TOTAL PLAZAS OCUPADAS / TOTAL PLAZAS LABORALES) X 100	SUBDIR. DE RECURSOS HUMANOS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	(TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS REAL / TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS) X 100	SUBDIR. DE RECURSOS HUMANOS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
	ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL	(NÚMERO DE BAJAS DE PERSONAL / NÚMERO TOTAL DE PERSONAL PLANTILLA AUTORIZADA) X 100	SUBDIR. DE RECURSOS HUMANOS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	ENTREVISTAS A CANDIDATOS	(NÚMERO DE ENTREVISTAS REAL / NÚMERO DE ENTREVISTAS PROGRAMADAS) X 100	SUBDIR. DE RECURSOS HUMANOS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
	EVALUACIONES A CANDIDATOS	(NÚMERO DE EVALUACIONES APLICADAS / NÚMERO DE EVALUACIONES PROGRAMADAS) X 100	SUBDIR. DE RECURSOS HUMANOS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
COMPRAS Y SUMINISTROS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 70-30 SOBRE ADJUDICACIONES DE COMPRA (MILES)	(PRESUPUESTO EJERCIDO ACUMULADO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA / PRESUPUESTO EJERCIDO TOTAL POR ADJUDICACIÓN) X 100	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	TRIMESTRAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS
	CYAT (Completos y a Tiempo) PARA ADJUDICACIÓN DIRECTA O INVITACIÓN POR MONTO	(SALDO DE PEDIDOS MES ANTERIOR + TOTAL PEDIDOS GENERADOS ESTE MES = TOTAL PEDIDOS) / (TOTAL DE PEDIDOS COMPLETOS Y A TIEMPO) X 100	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS
	DÍAS DE PROCESO ADJUDICACIONES DIRECTAS	SUMATORIA DE DÍAS PROCESO / REQUISICIONES ATENDIDAS	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	DÍAS DE PROCESO INVITACIÓN A CUANDO MENOS 3 PERSONAS	SUMATORIA DE DÍAS PROCESO / REQUISICIONES RECIBIDAS	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS
	DÍAS DE PROCESO LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL	SUMATORIA DE DÍAS PROCESO / REQUISICIONES RECIBIDAS	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS
	DÍAS DE PROCESO LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	SUMATORIA DE DÍAS PROCESO / REQUISICIONES RECIBIDAS	SUBDIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE COMPRAS Y SUMINISTROS
SERVICIOS GENERALES	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO VEHICULAR	(TOTAL VEHÍCULOS CON MANTENIMIENTO REALIZADO / TOTAL VEHÍCULOS PROGRAMADOS) X 100	SUBDIR. DE SERVICIOS GENERALES	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES
	GENERACIÓN DE ROPA SUCIA	(GENERACIÓN DE ROPA MENSUAL / CANTIDAD MÁXIMA DE GENERACIÓN DE ROPA ESTABLECIDA EN CONTRATATO VIGENTE) X 100	SUBDIR. DE SERVICIOS GENERALES	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	NIVEL DE SERVICIOS POR SUBROGADOS	(SERVICIOS EJECUTADOS EN EL PERIODO / TOTAL DE SERVICIOS PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS) X 100	SUBDIR. DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO
	NIVEL DE SERVICIO CON RECURSOS HUMANOS DEL INRLGII	(SERVICIOS ATENDIDOS EN EL PERIODO / TOTAL DE SERVICIOS EN EL PERIODO) X 100	SUBDIR. DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO	MENSUAL	%	SUBDIRECTOR DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO
PLANEACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA	(NO. DE USUARIOS SATISFECHOS / TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS) X100	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	BIMESTRAL	%	SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN
	ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	SOLICITUDES CON RESPUESTA / SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	MENSUAL	%	¡ SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN

## INDICADORES OTROS PROCESOS DE SOPORTE

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	AREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	NÚMERO DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS REALIZADOS/ NÚMERO DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS X100	CONTROL Y SISTEMATIZACIÓN. SOPORTE TÉCNICO TELECOMUNICACIONES	TRIMESTRAL	%	JEFES DE DEPARTAMENTO/ SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
	% DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO (PRIMER NIVEL)	NÚMERO DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO ATENDIDAS / NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS X 100	CONTROL Y SISTEMATIZACIÓN. SOPORTE TÉCNICO TELECOMUNICACIONES DESARROLLO DE SISTEMAS	MENSUAL	%	JEFES DE DEPARTAMENTO/ SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
	% DE CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL)	NÚMERO DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS REALIZADOS/ NÚMERO DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SOLICITADOS X100	CONTROL Y SISTEMATIZACIÓN. SOPORTE TÉCNICO TELECOMUNICACIONES	TRIMESTRAL	%	JEFES DE DEPARTAMENTO/ SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	AREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	% DE CUMPLIMIENTO A LA AUTOMATIZACIÓN DE NUEVAS NECESIDADES Y ADECUACIONES DE SISTEMAS	NÚMERO DE SOLICITUDES DE NUEVAS NECESIDADES Y ADECUACIONES DE SISTEMAS REALIZADAS / NÚMERO DE SOLICITUDES DE NUEVAS NECESIDADES Y ADECUACIONES DE SISTEMAS SOLICITADAS X 100	DESARROLLO DE SISTEMAS	TRIMESTRAL	%	JEFE DE DEPARTAMENTO/ SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	AREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
RELACIONES PÚBLICAS	ÍNDICE DE QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS IMPUTABLES A LA ATENCIÓN MÉDICA/ NÚMERO DE CONSULTAS OTORGADAS X 100	RELACIONES PÚBLICAS	MENSUAL	NÚMERO	RESPONSABLE DE RELACIONES PÚBLICAS
	CUMPLIMIENTO A LAS PETICIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL	NÚMERO DE PETICIONES ATENDIDAS / NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS X 100	RELACIONES PÚBLICAS	MENSUAL	%	RESPONSABLE DE RELACIONES PÚBLICAS

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	AREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
<b>ASUNTOS JURÍDICOS</b>	CUMPLIMIENTO AL TIEMPO PARA EL FINCAMIENTO DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS SUBROGADOS	NÚMERO DE CONTRATOS FINCADOS EN TIEMPO / NÚMERO DE CONTRATOS RECIBIDOS X 100	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	MENSUAL	%	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS
	CUMPLIMIENTO A TIEMPO DE LAS PETICIONES DE ASUNTOS JURÍDICOS	NÚMERO DE PETICIONES ATENDIDAS EN TIEMPO / NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS X 100	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	MENSUAL	%	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICO

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	AREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
<b>TECNOLOGÍA MÉDICA</b>	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	MANTENIMIENTO REAL / MANTENIMIENTO PLAN *100	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA	SEMESTRAL	%	SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA
	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE CALIBRACIÓN	CALIBRACIÓN REAL / CALIBRACIÓN PLAN X 100	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA	SEMESTRAL	%	SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Revisión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha</b>
02	Inclusión de Diagramas de Proceso y Planes de Calidad de Áreas de Soporte Administrativo	OCT 10
03	Inclusión del Indicador del Departamento de Desarrollo Tecnológico; actualización de las actividades de la Subdirección de Planeación	SEP 13
04	Actualización de la Imagen Institucional	JUN 15