



Plan Institucional 2014-2018 del

Instituto de Pensiones
del Estado de Jalisco
IPEJAL

Contenido

Antecedentes	3
Introducción	3
Marco Jurídico	4
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo	5
Misión y visión institucional	6
Misión Institucional	6
Visión de futuro	6
Valores y principios que caracterizan nuestra institución	6
Diagnóstico de la organización	8
• Estructura organizacional	8
• Recursos Humanos	8
• Recursos Financieros	9
• Servicios Generales	11
• Tecnologías de información y comunicación	11
• Procesos	14
• Transparencia y rendición de cuentas	14
Problemas y oportunidades	16
• Problemas relevantes	16
• Análisis de causalidades	17
• Áreas de oportunidad	18
Objetivos institucionales y estrategias	19
Objetivos	19
Estrategias	22
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación	25
Indicadores de desempeño	25
Metas	29
Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño	31
Bibliografía.	33
Directorio	34

Introducción

El presente Plan Institucional se elabora con la finalidad de identificar los programas institucionales, los procesos de trabajo, los proyectos y los objetivos y metas programadas del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco (IPEJAL) que contribuyen al desarrollo del Estado de Jalisco en el marco del Sistema Estatal de Planeación.

El IPEJAL es el organismo encargado de otorgar las prestaciones de seguridad social a sus afiliados y pensionados. Sobre esta base, el IPEJAL otorga las pensiones de jubilación, edad avanzada, invalidez y viudez y orfandad. Asimismo, para los pensionados por alguna de las modalidades anteriores, así como a sus beneficiarios, se les brinda la atención médica a través del sistema de salud de la institución.

Otro grupo de prestaciones de gran impacto, tanto para los servidores públicos en activo, como para los pensionados, son las distintas alternativas de préstamos. Con los préstamos de corto plazo, se apoya a los servidores públicos para hacer frente a alguna necesidad económica requerida para él y su familia; mientras que con los préstamos a mediano plazo, se apoya la adquisición de bienes de consumo duradero, específicamente vehículos. Por otro lado, los préstamos de esquema hipotecario con que cuenta el IPEJAL, están diseñados para apoyar a los servidores públicos para la adquisición, ampliación, construcción y remodelación de vivienda, con lo que se fortalece su patrimonio familiar.

El presente documento se encuentra estructurado de la siguiente manera: en el primer apartado se presenta la misión, la visión y los valores de la institución, posteriormente, se hace un breve diagnóstico institucional, donde se puede dimensionar el tamaño de la Institución, el patrimonio que administra, el personal que cuenta para llevar a cabo sus funciones y la infraestructura actual destinada para atender los servicios y prestaciones a que tienen derecho los afiliados y pensionados. Asimismo se muestran las fortalezas y áreas de oportunidad que se pueden aprovechar para mejorar la calidad en el servicio. Por último, se plasman los objetivos y estrategias a seguir durante la presente administración, así como las metas a alcanzar en ese periodo.

Marco Jurídico

El Artículo 148 de la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, establece que el Instituto es el organismo público descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado, con autonomía técnica y operativa, personalidad jurídica y patrimonio propio, con las atribuciones de servicio y de autoridad que la misma Ley le concede para el cumplimiento de los fines de la seguridad social que le son confiados.

Asimismo, el Artículo 27 del mismo ordenamiento legal, establece las prestaciones y servicios que otorga el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco:

- I. Pensiones:
 - a) Por jubilación,
 - b) Por edad avanzada,
 - c) Por invalidez; y
 - d) Por viudez y orfandad;
- II. Prestaciones Económicas derivadas de la muerte del pensionado o del afiliado;
- III. Préstamos:
 - a) A corto plazo;
 - b) Para la adquisición de bienes de consumo duradero; e
 - c) Hipotecarios
- IV. Arrendamiento y venta de inmuebles;
- V. Prestaciones sociales y culturales; y
- VI. Servicio médico a sus pensionados y beneficiarios.

Por otro lado, los Artículos 171 y 173 de la Ley contienen el Sistema Estatal de Ahorro para el Retiro como una prestación complementaria a las prestaciones que otorga IPEJAL. Los beneficios del SEDAR se obtiene a partir de la aportación patronal del 2% de las percepciones salariales a una cuenta individual propiedad del trabajador.

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco al Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y otros ordenamientos legales, en la tabla siguiente se detallan los objetivos y estrategias de los Programas Sectoriales y Transversales del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento.

Ordenamiento legal	Atribución	Programa Sectorial o transversal	Objetivo	Estrategia
Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Artículo 27. Prestaciones y servicios que otorga: Pensiones por Jubilación, por edad avanzada, por invalidez y por viudez y orfandad	Desarrollo e Integración Social	Ampliar las oportunidades de desarrollo en los grupos prioritarios	Apoyar con transferencias económicas a la población adulta mayor.
Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Artículo 27. Prestaciones y servicios que otorga: Préstamos a corto plazo, para la adquisición de bienes de consumo duradero e hipotecarios	Vivienda	Incrementar el acceso a una vivienda digna.	Incrementar las oportunidades para acceder a sistemas de financiamiento para la adquisición de vivienda.
Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Artículo 27. Prestaciones y servicios que otorga: Servicio médico a sus pensionados y beneficiarios	Desarrollo e Integración Social	Ampliar las oportunidades de desarrollo en los grupos prioritarios	Acercar los servicios de salud y programas de capacitación a los adultos mayores.
Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco	Artículos 171 y 173. SEDAR: Prestación complementaria en cuenta individual.	Desarrollo e Integración Social	Ampliar las oportunidades de desarrollo en los grupos prioritarios	Apoyar con transferencias económicas a la población adulta mayor.

Misión y visión institucional

En este capítulo se da cuenta de la redacción final de la misión del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, esto acorde con la normatividad aplicable a la que ya se hizo referencia en el capítulo anterior; y de la visión que estará guiando su operación durante el presente sexenio. Se aspira que esta visión sea una realidad al concluir el año 2018.

Misión Institucional

El Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco, es la institución encargada de proporcionar seguridad social a sus afiliados, pensionados y sus beneficiarios, garantizando los derechos y beneficios que les permitan mejorar su calidad de vida.

Visión de futuro

Somos una Institución líder, transparente, de vanguardia y con solvencia financiera, que garantiza la seguridad social a través de prestaciones accesibles y otorgadas oportunamente, con trato de calidad y calidez a sus afiliados, pensionados y beneficiarios.

Valores y principios que caracterizan nuestra institución

Equidad:

La justicia social exige que haya equidad entre el esfuerzo que se pide y el beneficio que se recibe, es decir, que los beneficios a que tienen derecho los afiliados y pensionados de IPEJAL, sean proporcionales a las obligaciones y que las obligaciones sean proporcionales a los beneficios.

Solidaridad:

En nuestra sociedad jalisciense cada individuo debe contribuir al beneficio y desarrollo de los demás y al mismo tiempo beneficiarse de la contribución de los demás a su propio bienestar. En IPEJAL, todos somos solidarios del bienestar de nuestros afiliados y pensionados, conjuntando nuestro esfuerzo.

Subsidiaridad:

En IPEJAL tenemos la función de apoyar a nuestros afiliados y pensionados para que logren su bienestar y su desarrollo, tenemos que vigilar que éstos a su vez cumplan sus obligaciones correspondientes para el bienestar de todos. En este marco, la subsidiaridad exige que en IPEJAL se brinde un especial apoyo a aquellos afiliados y pensionados que por cualquier razón hayan caído bajo el supuesto de alguna contingencia que los deje en situación de desventaja junto a sus semejantes.

Ética:

Toda vez que la ética es una norma de comportamiento en las relaciones sociales, donde cada individuo debe cumplir con sus obligaciones y respetar los derechos de los demás; en esa misma forma, el IPEJAL debe cumplir sus obligaciones para con sus afiliados y pensionados.

Honestidad:

Dado que la honestidad es una cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia, es una obligación ineludible de todos los servidores públicos de IPEJAL el administrar con fidelidad y transparencia los bienes y recursos de los trabajadores al servicio de Jalisco que se nos han encomendado.

Excelencia en el servicio:

Es compromiso de cada una de las áreas que integran el IPEJAL atender con amabilidad, prontitud y esmero a todos y cada uno de nuestros afiliados y pensionados, procurando su satisfacción como objetivo de servicio y promoviendo siempre la mejora continua.

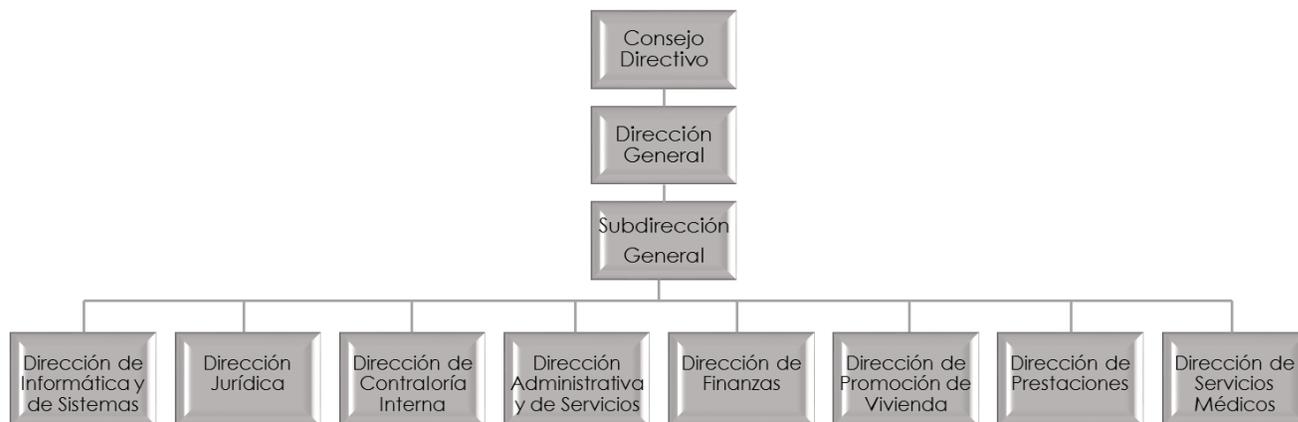
Diagnóstico de la organización

En este capítulo se presentan los resultados más relevantes del diagnóstico realizado para conocer y reconocer mejor la situación que guarda IPEJAL, tanto en cuanto a su estructura, procesos y recursos; como a las principales problemáticas que le aquejan, y que le limitan en que se alcance la visión.

● Estructura organizacional

El órgano máximo de gobierno de IPEJAL es el Consejo Directivo que está integrado, de acuerdo al Artículo 151 de la Ley de Pensiones del Estado de Jalisco por dos representantes del Gobierno del Estado, que son designados por el titular del Poder Ejecutivo; un representante del municipio de Guadalajara, que es designado por el Presidente Municipal; el Secretario General de la Federación de Sindicatos de Empleados al Servicio de los Poderes del Estado, Municipios y Organismos Públicos Descentralizados (FESESEJ); el Secretario General de la Sección 47 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) y el Director General, que es designado por el Titular del Poder Ejecutivo.

IPEJAL cuenta con la siguiente estructura organizacional:



● Recursos Humanos

De acuerdo a la plantilla autorizada por el Consejo Directivo, para el ejercicio 2014, IPEJAL tiene un total de 723 servidores públicos, 391(54%) hombres y 332 (46%) mujeres. Del total 577, son empleados de confianza, 115 sindicalizados y 31 por honorarios. Por los años de servicio laborados, la distribución del personal es la siguiente:

Sexo	Total de personal	Personal por antigüedad						
		0 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 años o más
1. Hombres	391	211	51	73	38	11	6	1
2. Mujeres	332	137	46	63	28	44	12	2
3. Total	723	348	97	136	66	55	18	3

● Recursos Financieros

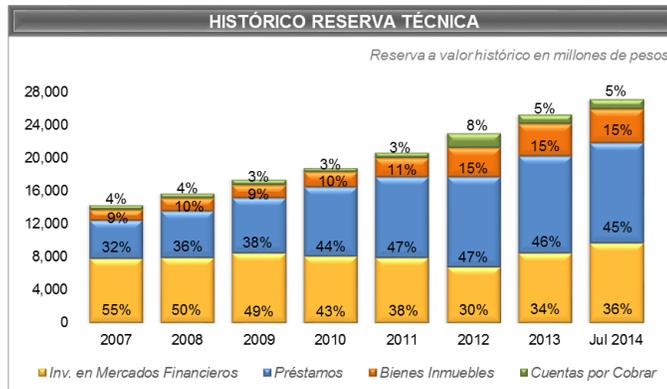
De acuerdo al Estado de Situación Financiera de Julio de 2014, los activos con que cuenta IPEJAL ascienden a \$27,183 millones de pesos. Estos activos constituyen la reserva a partir de la cual se hará frente a todas las obligaciones de seguridad social con contempla la Ley, tanto a corto, como a largo plazo. De esta manera, los activos de IPEJAL constituyen la Reserva Técnica para pago de pensiones actuales y futuras del sistema de seguridad social; asimismo, en el corto plazo, ésta misma reserva, se destina a alguno de los rubro específicos, como a la inversión en instrumentos de inversión contenidos en los mercados financieros, a la adquisición de bienes inmuebles, tanto para reserva territorial para desarrollos y asociaciones futuras, como para inmuebles necesarios para el otorgamiento de las distintas prestaciones y servicios; o para destinarlo a alguna de las modalidades de préstamos que contempla la Ley.

La distribución de los principales rubros de la Reserva Técnica es la siguiente:

Inversiones en Mercados Financieros	\$ 9,691,201,	36%
Cartera de Préstamos	12,064,202,	45%
Bienes Inmuebles	4,101,356,	15%
Cuentas por cobrar	1,242,180,	5%

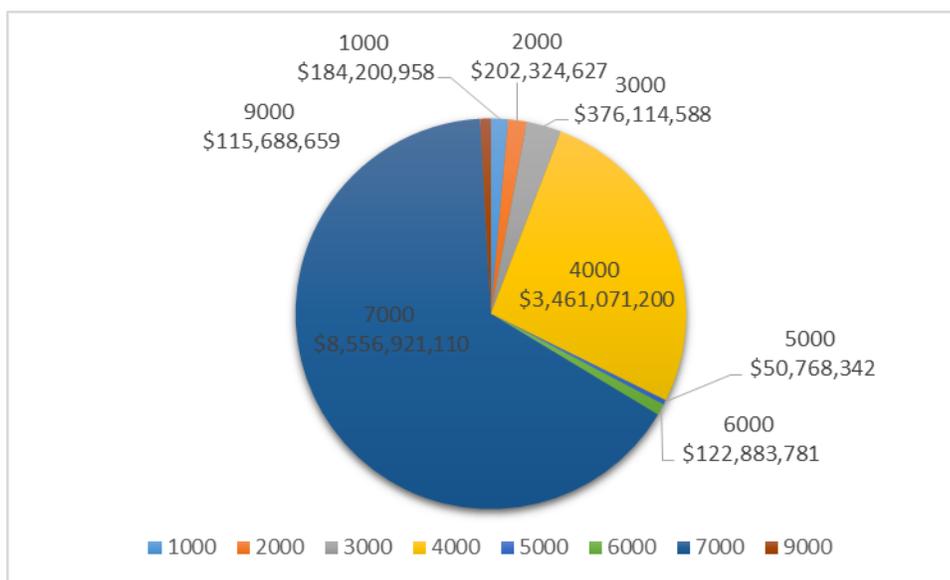
A continuación se presenta gráficamente la distribución porcentual, así como el crecimiento histórico de la Reserva Técnica:

RESERVA TÉCNICA 2007-2014 (miles de pesos)								
COMPONENTE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Jul 2014
Inversiones en Mercados Financieros	7,836,407	7,890,451	8,524,113	8,099,215	7,896,753	6,843,350	8,500,091	9,691,201
Cartera de Préstamos	4,634,452	5,714,871	6,599,797	8,328,823	9,758,898	10,813,885	11,641,363	12,064,202
Bienes Inmuebles	1,276,760	1,561,172	1,648,967	1,858,765	2,345,079	3,555,512	3,904,162	4,101,356
Cuentas por Cobrar	545,804	551,554	592,888	483,600	618,054	1,742,347	1,198,332	1,242,180
TOTAL	14,293,423	15,718,048	17,365,765	18,770,403	20,618,784	22,955,094	25,243,948	27,098,939
Tasa de Crecimiento	13.12%	9.97%	10.48%	8.09%	9.85%	11.33%	9.97%	7.35%



Para el Ejercicio 2014, el Presupuesto de Egresos de IPEJAL asciende a \$13,070.32 millones de pesos y se encuentra clasificado por objeto del gasto de la siguiente manera:

Capítulo	Presupuesto
1000 Servicios Personales	\$ 184,280,958
2000 Materiales y Suministros	202,324,627
3000 Servicios Generales	376,379,588
4000 Transferencias, Subsidios, Pensiones y Jubilaciones	3,461,071,200
5000 Bienes Muebles E Inmuebles	50,768,342
6000 Inversión Publica	122,883,781
7000 Inversiones Financieras (Préstamos)	8,556,921,110
9000 ADEFAS	115,688,659
TOTAL	\$ 13,070,318,265



Por otro lado, en la actualidad, el SEDAR cuenta con un total de 171,588 cuentas individuales y administra un patrimonio de \$3,944'894,915.

● Servicios Generales

El parque vehicular con que actualmente cuenta IPEJAL es de 103 unidades de las cuales:

10 inactivos en espera de la enajenación.

2 remolques.

57 de modelo 2008 al 2012 y están en buenas condiciones.

18 de modelo 1999 al 2007 en condiciones regulares.

16 con más de 7 años de vida útil.

Por otro lado, IPEJAL cuenta con los siguientes tres almacenes:

ALMACÉN DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS: se encarga del abastecimiento de papelería y consumibles de todo el Instituto.

ALMACÉN DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES: sus actividades se enfocan al abastecimiento de combustible del parque vehicular.

ALMACÉN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN O BODEGA VENUSTIANO CARRANZA: abastece las necesidades de la Dirección de Promoción de Vivienda para el mantenimiento y rehabilitación de los inmuebles del instituto, así como el abastecimiento de materiales de limpieza.

● Tecnologías de información y comunicación

Con el fin de otorgar las prestaciones a nuestros afiliados y pensionados el IPEJAL actualmente cuenta con la siguiente infraestructura instalada:

- a) Servidores para el procesamiento y almacenamiento de la información instalados en dos SITE acondicionados 100% para que los equipos operen en óptimas condiciones.

Cantidad	Descripción
39	Servidores
04	Sistemas de almacenamiento
12	Gabinetes para servidores
06	Sistemas de almacenamiento
12	Switch´s
01	Rack (Gabinete cerrado)

- b) Infraestructura de comunicaciones para intercomunicar las oficinas centrales con los centros de servicio, delegaciones, unidades médicas y CADIP.

Cantidad	Descripción
25	Access Point
08	Enlaces de microondas
02	Sistemas de seguridad(FIREWALL)
06	Gabinetes
03	Gateway de voz
11	Inyectores de voltaje
06	Router's
13	Servidores
46	Switch's de red
05	UPS (Sistemas de energía no interrumpible)
624	Extensiones telefónicas
60	Líneas digitales
01	Enlace dedicado de 40 Bbps
01	Enlace dedicado de 4 Bbps
13	Servicios infinitum
45	Líneas analógicas
70	Líneas celulares
512	Aparatos telefónicos distribuidos en los usuarios IPEJAL

- c) Equipo de cómputo instalado en los puntos de trabajo de los usuarios, para la ejecución de sus actividades.

Cantidad	Descripción
426	Computadoras CPU de escritorio
380	No breack's y reguladores
54	Monitores y pantallas
130	Computadoras portátiles
211	Impresoras láser y de matriz de puntos, multifuncionales.
50	Scanner digitalizadores
28	Proyectores de imágenes

- d) Sistemas de información de desarrollo internos.

Cantidad	Descripción
FAFI	Mantenimiento al padrón de Afiliados, Pensionados y Aportadores Voluntarios. Consulta de estados de cuenta
CSAV	Trámite de Aportación voluntaria y control de pagos de Aportadores Voluntarios
CSIP	Administración de la Nómina de Pensionados
IPCP	Trámite, simulación y otorgamiento de Préstamos a Corto Plazo
CREP	Trámite y otorgamiento de Préstamos a Mediano Plazo (Auto)
CRPH	Trámite y otorgamiento de Préstamos para Vivienda (Hipotecario y de Liquidez a Mediano Plazo)
DCOV	Administración de inmuebles para renta y control de ocupación

	de vivienda
DARG	Administración de la cobranza Administrativa y Jurídica, Estados de cuenta, Devolución de fondos
FSCG	Aplicación de Caja General para el cobro de ingresos a IPEJAL
ABC	Control de intercambio de información entre dependencias para la generación y aplicación de la recaudación de descuentos y aportaciones al IPEJAL
Mi cuenta IPEJAL	Consulta de estados de cuenta IPEJAL y SEDAR, Trámite para PCP, Simuladores de crédito para vivienda y préstamo a corto plazo (PCP)
SIIF	SIIF Sistema Integral de Información Financiera para la administración, operación, registro y control del egreso.

e) Sistemas de información de terceros para la operación transaccionales de IPEJAL (Externos)

Cantidad	Descripción
1	IB-MED: Sistema para la administración de los servicios médicos para el primero, segundo y tercer nivel.
1	Baby Human: Sistema para el procesamiento de nómina de empleados.
1	Facturación electrónica: Emisión y recepción de los Certificados Fiscal Digitales por Internet.

f) Sistemas operativos y licenciamiento especializado.

Cantidad	Descripción
500	Suite de Seguridad McAfee
13	AutoDesk AutoCAD
10	Adobe Creative Suite
07	Google Earth
02	Certificados Symantec SSL
450	Microsoft Office Professional
20	Microsoft Project
08	Microsoft Visual Studio
450	Microsoft Exchange Server Standard CAL
450	Microsoft Forefront Threat Management Gateway Standard Edition
01	Microsoft System Center Standard
150	Microsoft Windows Remote Desktop Services - User CAL
450	Microsoft Windows Rights Management Services - Device CAL
450	Microsoft Windows Server - Device CAL
15	Microsoft Windows Server - Enterprise
32	Microsoft Windows Server - Standard
450	Microsoft Windows
04	Borland Caliber RM
08	Borland Starteam
30	Oracle Business Process Management Suite

01	Oracle Data Integrator Enterprise Edition
40	Oracle Hyperion Performance Scorecard Plus
50	Oracle Business Intelligence Suite
02	Oracle Database Enterprise Edition
50	Oracle Essbase Plus
01	Oracle SOA Suite for Oracle Middleware
01	Oracle WebLogic Suite
43	VMware
62	LaserFiche
20	Capture Pro
01	Embarcadero DBPower XE

● Procesos

IPEJAL cuenta con cuatro programas institucionales los que a su vez se agrupan en un total de procesos presupuestarios:

I.- Fortalecimiento del Patrimonio:

Fortalecer e incrementar el patrimonio y la reserva técnica de la Institución para asegurar los servicios y prestaciones de los afiliados, pensionados y derechohabientes en el mediano y largo plazo.

II.- Operación IPEJAL:

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

III.- Prestaciones Sociales Económicas y de Vivienda:

Asegurar las prestaciones sociales, económicas y de vivienda a las que tienen derecho los afiliados y pensionados, para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

IV.- Servicio Médico:

Conducir y coordinar los esfuerzos hacia la prevención, protección y mejoramiento de la salud de los pensionados y sus derechohabientes, con la finalidad de coadyuvar a su bienestar y calidad de vida, ofreciendo servicios eficientes, oportunos que den satisfacción a los usuarios.

● Transparencia y rendición de cuentas

El IPEJAL, como sujeto obligado previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios (Ley de Transparencia), cumple en todos y cada uno de los aspectos de la mencionada ley, así como de toda la normatividad sobre la materia; tanto en relación a rendición de cuentas, como respecto a protección de datos personales e información reservada. Concerniente a las instancias internas, cuenta con la Unidad de Transparencia y se integró el Comité de Clasificación de Información Pública.

Las principales actividades que se derivan del cumplimiento de esa normatividad consisten en la publicación de la información fundamental, la atención a solicitudes de información y la protección de datos personales.

La Unidad de Transparencia publica y actualiza constantemente toda la información fundamental que corresponden al IPEJAL, en el portal de transparencia propio de ambos sujetos obligados, tal como lo dispone la Ley de Transparencia; cumpliendo prácticamente con los 480 reactivos que abarca la métrica de evaluación del ITEI, respecto a cada fracción y/ o inciso que comprende el artículo 8º y 10º de dicha ley. Cabe mencionar que las evaluaciones realizadas a los Organismos Públicos Descentralizados de Jalisco por el ITEI y por el propio Gobierno del Estado, reflejan que el IPEJAL siempre se ha mantenido entre los primeros lugares en materia de transparencia.

Concerniente a las solicitudes de información y de acceso a datos personales que recibe la Unidad de Transparencia, tanto en forma personal como vía sistema Infomex, éstas son atendidas en tiempo y forma -haciendo hincapié que en que contamos en este sistema electrónico que obliga la ley-. Y en los casos en que el solicitante presenta recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco (ITEI), por inconformarse con la respuesta, este recurso también se atiende por la Unidad de Transparencia hasta que el ITEI dicta resolución.

Como existe información que el IPEJAL debe proteger, por ser de carácter confidencial y/o reservada, el Comité de Clasificación de Información Pública del IPEJAL, ha celebrado las sesiones necesarias para clasificarla, y la Unidad de Transparencia ha elaborado las respectivas actas; y de este modo, cuando no es procedente entregar la información al solicitante, con base en las mismas, se funda y motiva la negativa a entregar la información.

Conforme a la actual normatividad, se presentaron ante el ITEI los Criterios Generales de Publicación, de Clasificación y de Protección de Información del IPEJAL. Del mismo modo la Unidad de Transparencia está elaborando los Sistemas de Protección de Información Reservada y Confidencial, los cuales se presentarán en tiempo y forma ante ese órgano garante.

El personal de Unidad de Transparencia, para el óptimo del desempeño de sus funciones, está en constante capacitación y actualización, a través de cursos, congresos, foros y especialidades.

Problemas y oportunidades

A continuación se presenta la relación de los principales problemas que afectan la operación de la institución, mismo que se han identificado a partir del análisis del diagnóstico en el marco de la integración del presente documento:

● Problemas relevantes

1.- Saturación en el edificio central de IPEJAL en la atención a los afiliados y pensionados cuando acuden para tramitar alguna prestación o servicio.

Para tramitar un préstamo de cualquiera de sus modalidades, para tramitar cualquier tipo de pensión, para hacer una revisión de supervivencia y en general, para poder tramitar alguna prestación o solicitar un servicio de IPEJAL, en la mayoría de los casos los afiliados, pensionados y/o sus beneficiarios, deben acudir con la documentación necesaria al edificio central de IPEJAL. Esta situación ha provocado la saturación en el servicio, con el consiguiente impacto en la calidad del servicio.

2.- Quejas por desabasto de medicamento al surtir la recetas prescritas por el médico.

A pesar del alto nivel de satisfacción percibido por los pensionados en los servicios médicos que reciben, se presentan frecuentes quejas sobre el surtido incompleto en las farmacias de IPEJAL de las recetas prescritas por el médico. Esto está provocando inconformidad porque se retrasa el inicio del tratamiento y porque esta situación provoca varias vueltas a la farmacia para obtener el medicamento completo.

3.- Por las condiciones de mercado actuales, no se están obteniendo los rendimientos financieros requeridos en los activos que integran la reserva técnica actuarial.

Una de las variables financieras que mayor impacto tiene en IPEJAL es el rendimiento real de largo plazo que deben obtener los activos que componen la reserva técnica actuarial. Esta variable determina en gran medida la salud financiera del sistema de seguridad social a largo plazo. Los entornos macroeconómicos tanto nacional, como internacional actuales de bajas tasas de interés, el marco legal propio de IPEJAL para invertir la reserva técnica y los mecanismos de fijación de tasa de interés de los préstamos, han provocado poco margen para tomar medidas que incrementen el rendimiento de la reserva técnica bajo estas circunstancias sea poco flexible.

● Análisis de causalidades

Para los problemas descritos antes se hizo un análisis de sus probables causas más importantes, mismas que se consignan enseguida.

1.- Saturación en el edificio central de IPEJAL en la atención a los afiliados y pensionados cuando acuden para tramitar alguna prestación o servicio.

- Sustancial incremento en el número de pensionados, que se traduce en un mayor número trámites que los y pensionados y sus beneficiarios solicitan en IPEJAL como trámites de pensión, revisiones de supervivencia, designación de beneficiarios, pago de prestaciones económicas por fallecimiento en activo, pago de mutualidad, etc.
- Alta demanda de trámites relativos a la tramitación de préstamos en todas sus modalidades. Esta situación provoca que se sobrepase la capacidad física y de personal actual del edificio para el correcta atención.
- Los métodos alternativos de atención, como el *call center*, no han logrado tener el grado de uso en la población afiliada y pensionada, por lo muchos acuden solo a solicitar información para un futuro trámite, lo que acentúa la saturación en el servicio.
- Particularmente el caso del préstamo a corto plazo, provoca una alta incidencia en el número total de atenciones personalizadas en el edificio central.

2.- Quejas por desabasto de medicamento al surtir la recetas prescritas por el médico.

- El modelo de abasto de medicamento en farmacia por parte del proveedor es obsoleto de acuerdo a los estándares de mercado actuales.
- Pocos proveedores potenciales de medicamento y mecanismos de abasto que no están orientados a las necesidades de la atención médica del IPEJAL.
- Solo se tienen tres farmacias para la entrega de medicamento lo que reduce los puntos de entrega del mismo al paciente.
- Al faltar medicamento en alguna de las tres farmacias, no se cuenta con un mecanismo alternativo efectivo para la entrega de medicamento.

3.- Por las condiciones de mercado actuales, no se están obteniendo los rendimientos financieros requeridos en los activos que integran la reserva técnica actuarial

- Entorno económico nacional e internacional de bajas tasas de interés y alta volatilidad financiera.
- Políticas de inversión en mercados financieros del IPEJAL sin actualizar de acuerdo a la realidad financiera actual.
- Tasas de interés de préstamos bajas y falta de actualización de las políticas de ajuste a las mismas.

- No se cuenta con un criterio único para medir la rentabilidad del patrimonio inmobiliario.

● Áreas de oportunidad

En el ejercicio referido antes, también se identificaron los principales recursos y necesidades, con los que cuenta la dependencia, y que se deberá procurar su correcto aprovechamiento para cumplir con la misión y visión.

- *Buena imagen de IPEJAL*

En general IPEJAL tiene buena imagen entre aquellos actores que tienen una influencia directa en la Institución. Por un lado tiene buena imagen ante sus servidores públicos afiliados y ante los pensionados. Asimismo, cuenta con el reconocimiento por parte de instituciones de seguridad social similares de otros estados de la República.

- *Apoyo del Consejo Directivo*

El Consejo Directivo está por conocedores de la realidad de IPEJAL y apoyan el buen funcionamiento del IPEJAL.

- *Marco Legal nuevo*

La Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco fue publicada en Noviembre de 2009, en la actualidad se está trabajando en su Reglamentación. Esto abre una ventana de oportunidad para actualizar de acuerdo a la realidad actual el reglamento de la Ley.

Objetivos institucionales y estrategias

Objetivos

En este capítulo se establecen los objetivos y estrategias del presente plan institucional, tendientes a concretar los compromisos que han sido establecidos en los programas sectoriales y transversales que se derivan del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. Para propósitos del presente plan institucional, los objetivos se clasifican en dos tipos.

- **Objetivos Sustantivos.** Son aquellos que, dadas las obligaciones y atribuciones de la dependencia, se relacionan con la contribución que deberá realizar la dependencia para resolver problemas específicos que afectan de manera directa a la sociedad. Estos problemas sociales ya han sido identificados en los diferentes programas sectoriales que se derivan del PED 2013-2033, a los que se hizo referencia directa en el primer capítulo del presente plan.
- **Objetivos Adjetivos.** Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y son la respuesta de la organización para atender los problemas descritos en el capítulo anterior.

Tabla. Objetivos de tipo sustantivo.

Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia		Plan Institucional	Programas PED 2013-2033		
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Objetivo de tipo sustantivo	Estrategia	Objetivo	Programa
Pensiones por Jubilación, por edad avanzada, por invalidez y por viudez y orfandad.	Pensiones	Incrementar las pensiones otorgadas a los servidores públicos afiliados de acuerdo a lo establecido en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado	Apoyar con transferencias económicas a la población adulta mayor.	Ampliar las oportunidades de desarrollo en los grupos prioritarios	Desarrollo e Integración Social

Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia		Plan Institucional	Programas PED 2013-2033		
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Objetivo de tipo sustantivo	Estrategia	Objetivo	Programa
		de Jalisco.			
Prestaciones y servicios que otorga:	Préstamos a corto y mediano plazo	Incrementar la cobertura de préstamos personales y de adquisición de bienes de consumo duradero a los servidores públicos afiliados.	Otorgar las prestaciones económicas de corto y mediano plazo conforme a Ley de una manera eficaz y oportuna.	Incrementar las oportunidades para acceder a sistemas de financiamiento para la adquisición de vivienda.	Incrementar el acceso a una vivienda digna.
	Préstamos de esquema hipotecarios	Incrementar la cobertura de préstamos de esquema hipotecario a los servidores públicos afiliados.	Otorgar las prestaciones de vivienda conforme a Ley de una manera eficaz y oportuna.	Incrementar las oportunidades para acceder a sistemas de financiamiento para la adquisición de vivienda.	Incrementar el acceso a una vivienda digna.
Prestaciones y servicios que otorga: Servicio médico a sus pensionados y beneficiarios	Servicio médico a pensionados y beneficiarios	Incrementar el número de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios de los servicios médicos de IPEJAL.	Acercar los servicios de salud y programas de capacitación a los adultos mayores.	Ampliar las oportunidades de desarrollo en los grupos prioritarios	Desarrollo e Integración Social

Tabla. Objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional		Programa sectorial de <i>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</i>	
Problema relevante	Objetivo de tipo adjetivo	Política transversal	Objetivo
Saturación en el edificio central de IPEJAL en la atención a los afiliados y pensionados cuando acuden para tramitar alguna prestación o servicio.	Diseñar e implementar nuevos e innovadores medios de trámite de prestaciones y servicios para afiliados y pensionados.	Calidad y atención al público. Gobierno electrónico.	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Quejas por desabasto de medicamento al surtir las recetas prescritas por el médico.	Crear un nuevo modelo de abasto oportuno de medicamento para los pensionados y sus beneficiarios.	Calidad y atención al público.	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Por las condiciones de mercado actuales, no se están obteniendo los rendimientos financieros requeridos en los activos que integran la reserva técnica actuarial.	Actualizar el marco normativo y las políticas y modelos de inversión para generar el rendimiento requerido en la reserva técnica actuarial.	Ajuste normativo.	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.

Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Incrementar el número de pensiones otorgadas a los servidores públicos afiliados de acuerdo a lo establecido en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.	<p>1.1. Crear la previsión económica y presupuestal para el pago de las pensiones autorizadas por jubilación, por edad avanzada, por invalidez y por viudez y orfandad de todos aquellos servidores públicos con derecho a esta prestación.</p> <p>1.2. Incrementar la comunicación con las Entidades Públicas Patronales (EPP) que se encuentran afiliadas al Instituto.</p> <p>1.3 Brindar talleres ocupacionales para los pensionados de este Instituto.</p>
2. Incrementar el número de préstamos personales, de adquisición de bienes de consumo e hipotecarios a los servidores públicos afiliados.	<p>2.1. Incrementar la cobertura en préstamos a mediano plazo.</p> <p>2.2. Incrementar la cobertura en préstamos de esquema hipotecario.</p> <p>2.3. Actualizar las condiciones para el otorgamiento de cada modalidad de préstamo de acuerdo a préstamos similares en el mercado abierto.</p> <p>2.4. Diseñar nuevos esquemas de préstamos para atender las necesidades de los servidores públicos afiliados y de los pensionados.</p>
3. Incrementar el número de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios de los servicios médicos del IPEJAL.	<p>3.1. Mejorar el acceso a las consultas de primer nivel de atención médica a la población que requiera este servicio.</p> <p>3.2. Mejorar el sistema de referencia y contrarreferencia para el segundo y el tercer nivel de atención médica a la población que requiera de la atención especializada.</p>

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Diseñar e implementar nuevos e innovadores medios de trámite de prestaciones y servicios para afiliados y pensionados.	<p>1.1. Generar nuevas opciones a través de las herramientas del gobierno electrónico, para el trámite virtual de las prestaciones y servicios que otorga IPEJAL.</p> <p>1.2. Simplificar los pasos y requisitos para el trámite prestaciones y servicios.</p> <p>1.3. Evaluar la viabilidad de instalar nuevos puntos de atención en la zona metropolitana.</p>
2. Crear un nuevo modelo de abasto oportuno de medicamento para los pensionados y sus beneficiarios.	<p>2.1. Diseñar un nuevo modelo integral de farmacia donde los proveedores den abasto total de medicamento a las farmacias de IPEJAL.</p> <p>2.2. Establecer nuevos puntos para que el pensionado pueda surtir la totalidad de su medicamento.</p> <p>2.3. Adecuar los procesos de adquisiciones de medicamentos a las necesidades de IPEJAL, dentro del marco legal.</p>
3. Actualizar el marco normativo y las políticas y modelos de inversión para generar el rendimiento requerido en la reserva técnica actuarial.	<p>3.1. Proponer la actualizar de las políticas de inversión en mercados financieros a de acuerdo a los nuevos instrumentos disponibles en el mercado y el perfil de riesgo de IPEJAL.</p> <p>3.2. Evaluar nuevos modelos de operación financiera que puedan incorporar las mejores prácticas en materia de inversiones institucionales.</p> <p>3.3. Proponer al Consejo Directivo nuevos mecanismos de ajuste a las tasas de interés de los préstamos, donde se logren los rendimientos esperados y al mismo tiempo se apoye la economía</p>

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
	<p>de los servidores públicos y sus familias.</p> <p>3.4. Diseñar políticas estandarizadas para medir los rendimientos de los bienes inmuebles de IPEJAL.</p>

Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación

En este capítulo se establecen los indicadores y las metas que permitirán monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente Plan Institucional. Primero se describen los detalles de cada indicador, y luego se establecen las metas correspondientes, que tienen como base el año 2013.

Indicadores de desempeño

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Nombre del indicador
1. Incrementar el número de pensiones otorgadas a los servidores públicos afiliados de acuerdo a lo establecido en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.	Tasa de crecimiento anual de pensiones otorgadas bajo todas sus modalidades.
2. Incrementar el número de préstamos personales, de adquisición de bienes de consumo e hipotecarios a los servidores públicos afiliados.	Tasa de crecimiento anual de préstamos otorgados bajo todas sus modalidades.
3. Incrementar el número de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios de los servicios médicos del IPEJAL.	Tasa de crecimiento anual de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios.

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Nombre del indicador
1. Diseñar e implementar nuevos e innovadores medios de trámite de prestaciones y servicios para afiliados y pensionados.	Porcentaje de trámites realizados en medios alternativos de trámite.
2. Crear un nuevo modelo de abasto oportuno de medicamento para los pensionados y sus beneficiarios.	Porcentaje de recetas médicas surtidas en su totalidad la primera vez.
3. Actualizar el marco normativo y las políticas y modelos de inversión para generar el rendimiento requerido en la reserva técnica actuarial.	Porcentaje de rendimiento de las inversiones en mercados financieros.

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo sustantivo.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
Tasa de crecimiento anual de pensiones otorgadas bajo todas sus modalidades.	Mide la tasa de crecimiento anual del número de pensiones otorgadas bajo las modalidades de Jubilación, Edad Avanzada, Invalidez, Viudez y Orfandad y Derechohabientes.	$((\text{Número de nuevos pensionados en el año}) / (\text{Número total de pensionados al cierre del año})) * 100$	Tasa	Dirección de Prestaciones	Anual
Tasa de crecimiento anual de préstamos otorgados bajo todas sus modalidades.	Mide la tasa de crecimiento anual del número de préstamos otorgados bajo las modalidades de Préstamo a Corto Plazo, Préstamo a Mediano Plazo, Préstamos de Liquidez a Mediano Plazo y Préstamos Hipotecario.	$((\text{Número de préstamos otorgados en el año}) / (\text{Número de préstamos otorgados en año anterior})) * 100$	Tasa	Dirección de Prestaciones	Anual
Tasa de crecimiento anual de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios.	Mide la tasa de crecimiento anual del número atenciones médicas otorgadas a los pensionados y sus beneficiarios.	$((\text{Número de atenciones médicas otorgadas en el año}) / (\text{Número de atenciones médicas otorgadas en año anterior})) * 100$	Tasa	Dirección de Servicios Médicos	Anual

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo adjetivo.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
Porcentaje de trámites realizados en medios alternativos de trámite.	Mide el número de trámites que se realizan en alternativas diferentes a acudir al Edificio Central de IPEJAL	$((\text{Número de trámites efectuados en medios alternativos}) / (\text{Número total de trámites})) * 100$	Tasa	Dirección de Prestaciones	Anual
Porcentaje de recetas médicas surtidas en su totalidad la primera vez.	Mide las recetas surtidas completas la primera vez que se acude a la farmacia.	$((\text{Número de recetas surtidas en su totalidad}) / (\text{Número total de recetas})) * 100$	Tasa	Dirección de Servicios Médicos	Anual
Porcentaje de rendimiento de las inversiones en mercados financieros.	Mide el rendimiento nominal ponderado de las inversiones en mercados financieros	$(\text{Rendimiento del instrumento 1} * (\text{monto invertido en el instrumento 1}) / (\text{monto total invertido})) + \dots + (\text{Rendimiento del instrumento n} * (\text{monto invertido en el instrumento n}) / (\text{monto total invertido}))$	Tasa	Dirección de Finanzas	Anual

Metas

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Incrementar el número de pensiones otorgadas a los servidores públicos afiliados de acuerdo a lo establecido en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.	Tasa de crecimiento anual de pensiones otorgadas bajo todas sus modalidades.	21,343 (Absoluto)	4.0%	4.5%	5.0%	5.5%
Incrementar el número de préstamos personales, de adquisición de bienes de consumo e hipotecarios a los servidores públicos afiliados.	Tasa de crecimiento anual de préstamos otorgados bajo todas sus modalidades.	124,553 (Absoluto)	1.0%	1.5%	2.0%	2.5%
Incrementar el número de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios de los servicios médicos del IPEJAL.	Tasa de crecimiento anual de atenciones médicas a los pensionados y beneficiarios.	160,516 (Absoluto)	4.0%	4.5%	5.0%	5.5%

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Diseñar e implementar nuevos e innovadores medios de trámite de prestaciones y servicios para afiliados y pensionados.	Porcentaje de trámites realizados en medios alternativos de trámite.	5.0%	7.5%	10.0%	12.5%	15.0%
Crear un nuevo modelo de abasto oportuno de medicamento para los pensionados y sus beneficiarios.	Porcentaje de recetas médicas surtidas en su totalidad la primera vez.	106,233 (Absoluto)	85%	90%	95%	100%
Actualizar el marco normativo y las políticas y modelos de inversión para generar el rendimiento requerido en la reserva técnica actuarial.	Porcentaje de rendimiento de las inversiones en mercados financieros.	6.00%	6.25%	6.50%	6.75%	7.00%

Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño

A continuación se da una breve descripción de los principales proyectos y acciones que se ejecutarán para cumplir con los objetivos del presente plan institucional.

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Incrementar el número de pensiones otorgadas a los servidores públicos afiliados de acuerdo a lo establecido en la Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.	Elaborar las tablas biométricas propias para tener contar con hipótesis biométricas propias y tener mayor certeza en las proyecciones actuariales.		X			
	Llevar a cabo valuaciones actuariales externas que proporcionen información certera de la salud financiera de largo plazo del IPEJAL.		X			X
	Hacer un estudio comparativo de las condiciones para el otorgamiento de las pensiones en las instituciones de seguridad social de otros estados de la República.		X		X	
Incrementar el número de préstamos personales, de adquisición de bienes de consumo e hipotecarios a los servidores públicos afiliados.	Hacer un estudio de comparativo de mercado donde se analicen las características de los créditos similares en el sistema financiero, así como sus tasas de interés, y condiciones en general.			X		
	Proponer nuevos esquemas de préstamos para afiliados y pensionados, tomando en cuenta las tasas de interés, plazos, garantías, manera de acceder a la prestación, etc.			X		
4. Incrementar el número de atenciones médicas a los	Llevar a cabo estudios de capacidad instalada óptima para incrementar a su mayor potencial el			X		

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
pensionados y beneficiarios de los servicios médicos del IPEJAL.	número de consultas a otorgar por unidad médica.					
	Implementar cursos de salud preventiva, con el fin de mejorar y prevenir enfermedades en la población derechohabiente.		X		X	

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Diseñar e implementar nuevos e innovadores medios de trámite de prestaciones y servicios para afiliados y pensionados.	Mediante las herramientas de gobierno electrónico, diseñar mecanismos de consulta y trámite electrónico para los afiliados y pensionados.		X	X		
Crear un nuevo modelo de abasto oportuno de medicamento para los pensionados y sus beneficiarios.	Proponer un nuevo modelo de abastecimiento de medicamento a las farmacias.		X			
Actualizar el marco normativo y las políticas y modelos de inversión para generar el rendimiento requerido en la reserva técnica actuarial.	Proponer nuevas políticas de inversión en mercados financieros que incorporen los nuevos instrumentos de mercado, de acuerdo al perfil riesgo institucional de IPEJAL.			X		

Bibliografía.

Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco

Plan Estatal de Desarrollo

Guía Metodológica para la Formulación de los Planes Institucionales Derivados del Plan Estatal de Desarrollo 2013 – 2033.

Directorio

C.P. Fidel Armando Ramírez Casillas
Director General

Lic. Marco Antonio González Fierros
Sub Director General

Lic. Javier Xicotencatl Hurtado Burgos
Director de Informática y Sistemas

C.P.A. Jorge Ignacio Fernández Orozco
Director de Contraloría Interna

Mtro. Luis Enrique Miranda del Río
Director Jurídico

Lic. Hugo Alberto Michel Uribe
Director de Finanzas

Mtro. Enrique García Hernández
Director Administrativo y de Servicios

Lic. Salvador Mendez Carrillo
Director de Promoción de Vivienda

Dr. Artemio González Sánchez
Director de Servicios Médicos

C.P Manuel Rafael Magallón García
Director de Prestaciones

Enlace de IPEJAL para elaborar el Plan Institucional:

Lic. Benjamín García Velez
Jefe de la Unidad de Estudios Económicos,
Actuariales y Presupuesto