



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.

**Datos de Identificación del Programa Presupuestario**

<b>Institución</b>	<b>Responsable del Programa Presupuestario</b>
082 - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA	OISS - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA
<b>Beneficiarios:</b> TRABAJADORES Y PENSIONADOS QUE COTIZAN PARA RECIBIR PRESTACIONES EN EL ISSSTEP, QUE REALIZARON EL TRAMITE DE AFILIACION PARA SI MISMOS Y SUS FAMILIARES LOS CUALES HACEN USO DEL SERVICIO MEDICO Y PRESTACIONES SOCIALES.	

**Alineación Estratégica**

**Plan Estatal de Desarrollo**  
**Eje:** 4 DISMINUCION DE LAS DESIGUALDADES  
**Objetivo:** REDUCIR LA BRECHA DE DESIGUALDAD SOCIAL, ENTRE LAS PERSONAS Y LAS REGIONES, CON UN ENFOQUE SOSTENIBLE

**Información Institucional**

<b>Misión</b>	<b>Visión</b>
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS DERECHOHABIENTES CON EL OTORGAMIENTO DE LA SEGURIDAD SOCIAL MEDIANTE PRESTACIONES MEDICAS, JUBILACIONES Y PENSIONES, ASI COMO PRESTACIONES SOCIOECONOMICAS ESTABLECIDAS EN EL MARCO DE LA LEY.	EL ISSSTEP SERA UN INSTITUTO SOLIDO FINANCIERA Y OPERATIVAMENTE, TRANSPARENTE, QUE SATISFAGA OPORTUNAMENTE LAS PRESTACIONES MEDICAS, JUBILACIONES Y PENSIONES SOCIOECONOMICAS DE SUS AFILIADOS CON CALIDAD Y CALIDEZ.

**Fin**

Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
CONTRIBUIR A DISMINUIR LA MORTALIDAD DE LOS DERECHOHABIENTES MEDIANTE LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS.	TASA DE MORTALIDAD POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES.	VARIABLE 1: REPORTE DE CIERRE DE LOS CERTIFICADOS DE DEFUNCION, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235 VARIABLE 2: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE DERECHOHABICIENCIA (SADH) POBLACION AFILIADA, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LA DISMINUCION DE LA MORTALIDAD EN LOS DERECHOHABIENTES, DEPENDE DEL DIAGNOSTICO EPIDEMIOLOGICO EN EL ESTADO, ES DECIR QUE NO OCURRA ALGUNA EPIDEMIA QUE ELEVE LA MORTALIDAD EN LOS DERECHOHABIENTES.
	<b>Tipo</b> ESTRATEGICO	<b>Dimensión</b> EFICACIA	<b>Frecuencia</b> ANUAL	<b>Meta</b> 5.75
				<b>Método de Cálculo</b> (V1/V2)*BASE

**Propósito**

Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
LOS DERECHOHABIENTES OBTIENEN ATENCION MEDIANTE LOS SERVICIOS OTORGADOS EN LAS UNIDADES MEDICAS DE PRIMER NIVEL Y HOSPITAL.	TASA DE MEDICOS POR CADA 1,000 DERECHOHABIENTES.	VARIABLE 1: REPORTES DE PLANTILLA DE PERSONAL, DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS- DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235; VARIABLE 2: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE DERECHOHABICIENCIA (SADH) CIERRE MENSUAL DE DERECHOHABIENTES, DEPARTAMENTO DE VIGENCIA DE DERECHOS-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO NECESARIO PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL MEDICO OPTIMO PARA TRABAJAR EN EL INSTITUTO, CUBRIENDO LOS TURNOS CORRESPONDIENTES.
	<b>Tipo</b> ESTRATEGICO	<b>Dimensión</b> EFICACIA	<b>Frecuencia</b> ANUAL	<b>Meta</b> 2.66
				<b>Método de Cálculo</b> (V1/V2)*BASE



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.

Componente 1				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
SERVICIOS MEDICOS DE PRIMER NIVEL OTORGADOS.	PROMEDIO DE CONSULTAS POR MEDICO GENERAL POR HORA EN LAS UNIDADES MEDICO FAMILIARES.	VARIABLE 1: REPORTE MENSUAL DE CONSULTAS GENERALES OTORGADAS EN LAS UNIDADES MEDICO FAMILIARES, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: REPORTES DE PLANTILLA DE PERSONAL, DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS- DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A CONSULTAS GENERALES EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP, SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL MEDICO OPTIMO PARA OTORGAR EL SERVICIO DE CONSULTA GENERAL.
	<b>Tipo</b> ESTRATEGICO	<b>Dimensión</b> EFICIENCIA	<b>Frecuencia</b> IRREGULAR	<b>Meta</b> 3.00
Componente 2				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
SERVICIOS MEDICOS DE ESPECIALIDAD OTORGADOS.	PROMEDIO DE CONSULTA POR MEDICO ESPECIALISTA POR HORA.	VARIABLE 1: REPORTE MENSUAL DE CONSULTAS DE ESPECIALIDAD OTORGADAS, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: REPORTES DE PLANTILLA DE PERSONAL, DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS- DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A CONSULTAS DE ESPECIALIDAD EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP, SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL MEDICO OPTIMO PARA OTORGAR EL SERVICIO DE CONSULTA DE ESPECIALIDAD.
	<b>Tipo</b> ESTRATEGICO	<b>Dimensión</b> EFICIENCIA	<b>Frecuencia</b> IRREGULAR	<b>Meta</b> 3.03
Componente 3				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
ATENCION MEDICA PRIORITARIA OTORGADA.	TASA DE MORTALIDAD MATERNA.	VARIABLE 1: REPORTE MENSUAL DE DEFUNCIONES DE MUJERES DERECHOHABIENTES DEBIDAS A COMPLICACIONES DURANTE EL EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: REPORTE MENSUAL DE NACIDOS VIVOS, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LAS MUJERES DERECHOHABIENTES EMBARAZADAS ACUDEN A RECIBIR ATENCION MEDICA PRIORITARIA EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.
	<b>Tipo</b> GESTION	<b>Dimensión</b> EFICACIA	<b>Frecuencia</b> IRREGULAR	<b>Meta</b> 0.11



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.

Componente 4				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
PROMOCION DE LA SALUD DE LA MUJER AUMENTADA.	TASA DE DEFUNCION DE CANCER MAMARIO Y CANCER CERVICOUTERINO.	VARIABLE 1: REPORTE MENSUAL DE DEFUNCIONES DE MUJERES DERECHOHABIENTES DEBIDAS A CANCER CERVICO UTERINO O CANCER DE MAMA, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: SISTEMA DE ADMINISTRACION DE DERECHOHABIANCIA (SADH) REPORTE DE MUJERES DERECHOHABIENTES DE 25 Y MAS, DEPARTAMENTO DE VIGENCIA DE DERECHOS-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LAS MUJERES DERECHOHABIENTES SE REALIZAN SUS EXAMENES DE DETECCION DE MANERA OPORTUNA Y ACUDEN A RECIBIR ATENCION MEDICA EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.
	<b>Tipo</b> GESTION	<b>Dimensión</b> EFICACIA	<b>Frecuencia</b> IRREGULAR	<b>Meta</b> 11.79

Componente 5				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
RECETAS GENERADAS ATENDIDAS EN FARMACIA.	PORCENTAJE DE RECETAS GENERADAS QUE SON ATENDIDAS EN LAS FARMACIAS DEL ISSSTEP.	VARIABLE 1: REPORTE TRIMESTRAL DE RECETAS ATENDIDAS GENERAL, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: REPORTE TRIMESTRAL DE RECETAS GENERADAS, DEPARTAMENTO DE VIGENCIA DE DERECHOS-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A LAS FARMACIAS DEL ISSSTEP A RECIBIR SUS MEDICAMENTOS, SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA SURTIR DE FORMA SATISFACTORIA LAS RECETAS.
	<b>Tipo</b> GESTION	<b>Dimensión</b> EFICACIA	<b>Frecuencia</b> SEMESTRAL	<b>Meta</b> 96.30

Componente 6				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
DIAGNOSTICOS DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTOR REALIZADOS.	PORCENTAJE DE DIAGNOSTICOS POSITIVOS DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTOR.	VARIABLE 1: REPORTE DE DIAGNOSTICOS POSITIVOS DE ENFERMEDADES DE VECTOR, DEPARTAMENTO DE SALUD PUBLICA-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235VARIABLE 2: REPORTE DE MUESTRAS PARA ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTOR, DEPARTAMENTO DE SALUD PUBLICA -DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A CONSULTA MEDICA AL ISSSTEP, PARA CONFIRMAR O DESCARTAR ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTOR.
	<b>Tipo</b> GESTION	<b>Dimensión</b> EFICIENCIA	<b>Frecuencia</b> IRREGULAR	<b>Meta</b> 15.12



**Gobierno de Puebla**  
*Hacer historia. Hacer futuro.*

Componente 7				
Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, ATENDIDAS.	PORCENTAJE DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE SERVICIOS MEDICOS, ATENDIDAS EN TIEMPO.	VARIABLE 1: CONCENTRADO DE QUEJAS O SUGERENCIAS, CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235 VARIABLE 2: CONCENTRADO DE QUEJAS O SUGERENCIAS, CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235		LOS DERECHOHABIENTES REALIZAN UNA QUEJA O SUGERENCIA DE SERVICIOS MEDICOS AL ISSSTEP, MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA, CORREO ELECTRONICO O DE FORMA PRESENCIAL.