



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13785

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

**DATOS DEL PROGRAMA**

POA	13785
NOMBRE DEL PROGRAMA	ATENCIÓN CIUDADANA EN LAS VENTANILLAS ÚNICAS MUNICIPALES
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	BRINDAR ATENCIÓN, ASESORÍA, ORIENTACIÓN, ASÍ COMO RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS PARA VINCULAR A LA CIUDADANÍA CON LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL

**CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (CONAC) CÓDIGO**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL		
SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	3.1.1
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO MUNICIPAL	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	3.1.1.1.07

**RAMO O DEPENDENCIA CÓDIGO**

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	07
SUBDIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS	10
JEFATURA	DEPARTAMENTO DE VENTANILLAS UNICAS	02

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO (CONAC) CÓDIGO**

DESARROLLO SOCIAL	GOBIERNO	1
VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	OTROS SERVICIOS GENERALES	1.8
URBANIZACIÓN	OTROS	1.8.5

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA**

PROGRAMA	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES
APLICACIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

EJE	6-MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
SUBEJE	5-MEJORA REGULATORIA
LINEA ESTRATÉGICA	1-SIMPLIFICAR LA OFERTA DE SERVICIOS, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

LIC. MARIA CECILIA RUIZ DEL HOYO CERVERA  
SUBDIRECTOR

DIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

<b>INDICADOR:</b>	INDICE DE SATISFACIÓN CIUDADANA EN ATENCIÓN EN VENTANILLAS ÚNICAS				
<b>FORMULA:</b>	A()	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	MENSUAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	ENCUESTAS
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	ENCUESTAS				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	INCREMENTO			<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	DICIEMBRE

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
INDICE DE SATISFACIÓN CIUDADANA EN ATENCIÓN EN VENTANILLAS ÚNICAS	95.00	98.98 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

<b>INDICADOR:</b>	NÚMEROS DE SERVICIOS GENERADOS EN LAS VENTANILLAS ÚNICAS				
<b>FORMULA:</b>	A()	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	MENSUAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	TRAMITES GENERADOS POR VENTANILLA
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	TRAMITES GENERADOS POR VENTANILLA				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE			<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	DICIEMBRE

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMEROS DE SERVICIOS GENERADOS EN LAS VENTANILLAS ÚNICAS	35000.00	194194.00	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

<b>INDICADOR:</b>	INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS VENTANILLAS ÚNICAS				
<b>FORMULA:</b>	A()	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	SEMESTRAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	EXÁMENES APROBADOS
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	EXÁMENES APROBADOS				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE			<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	DICIEMBRE

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS VENTANILLAS ÚNICAS	80.00	93.21 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

<b>INDICADOR:</b>	NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN MODULOS DE VENTANILLAS UNICAS				
<b>FORMULA:</b>	A()	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	MENSUAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	CIUDADANOS ATENDIDOS
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	CIUDADANOS ATENDIDOS				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE			<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	DICIEMBRE

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN MODULOS DE VENTANILLAS UNICAS	35000.00	158491.00	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)



**AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA**  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM**  
**DEPARTAMENTO DE COPLADEM**

**INDICADOR:** NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS VIA TELEFONICA

**FORMULA:** A()                      **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** MENSUAL                      **UNIDAD DE MEDIDA:** CIUDADANOS ATENDIDOS

**DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:** CIUDADANOS ATENDIDOS

**SENTIDO ESPERADO:** CONSTANTE                      **ULTIMO MES CAPTURADO:** DICIEMBRE

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS VIA TELEFONICA	3000.00	9739.00	ACEPTABLE

SEMAFORIZACIÓN



ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

\_\_\_\_\_  
LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
LIC. MARIA CECILIA RUIZ DEL HOYO CERVERA

SUBDIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13848

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

**DATOS DEL PROGRAMA**

POA	13848
NOMBRE DEL PROGRAMA	IMPULSAR UNA POLÍTICA DE MEJORA REGULATORIA PARA UNA MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	IMPLEMENTAR, CONSOLIDAR Y PROSEGUIR LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA REGULATORIA, MEDIANTE LA CAPACITACIÓN DE LOS ENLACES DE MEJORA REGULATORIA
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL

**CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (CONAC) CÓDIGO**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL		
SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	3.1.1
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO MUNICIPAL	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	3.1.1.1.07

**RAMO O DEPENDENCIA CÓDIGO**

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	07
SUBDIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA	08
JEFATURA	DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR	01

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO (CONAC) CÓDIGO**

DESARROLLO SOCIAL	GOBIERNO	1
VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	OTROS SERVICIOS GENERALES	1.8
URBANIZACIÓN	OTROS	1.8.5

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA**

PROGRAMA	ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO
APLICACIÓN	APOYO AL PROCESO PRESUPUESTARIO Y PARA MEJORAR LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

EJE	6-MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
SUBEJE	5-MEJORA REGULATORIA
LINEA ESTRATÉGICA	1-SIMPLIFICAR LA OFERTA DE SERVICIOS, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES MUNICIPALES POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

ING. JOAQUIN GONZALO CHAN GONZALEZ

DIRECTOR

SUBDIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

INDICADOR:	INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS A TRAVÉS DE MEJORA REGULATORIA				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	ENCUESTAS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	ENCUESTAS				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE			ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS A TRAVÉS DE MEJORA REGULATORIA	100.00	0.00	CRITICO

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	NÚMERO DE EMISIÓN DE PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	PROYECTOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	PROYECTOS				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE			ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE EMISIÓN DE PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA	100.00	0.00 %	CRITICO

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE ASISTENCIA DE LOS ENLACES DE MEJORA REGULATORIA				
FORMULA:	$(A()/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	EMPLEADOS PARTICIPANTES,EMPLEADOS CAPACITADOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	EMPLEADOS PARTICIPANTES				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE			ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE ASISTENCIA DE LOS ENLACES DE MEJORA REGULATORIA	90.00	69.00 %	RIESGO

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE LOS PROGRAMAS ENTREGADOS DE MEJORA REGULATORIA				
FORMULA:	$(A()/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	PROGRAMAS ENTREGADOS,PROGRAMAS NO ENTREGADOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	PROGRAMAS ENTREGADOS				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO			ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE LOS PROGRAMAS ENTREGADOS DE MEJORA REGULATORIA	100.00	0.00 %	CRITICO



**AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA**  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM**  
**DEPARTAMENTO DE COPLADEM**

**INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)**

<b>INDICADOR:</b>	CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA				
<b>FORMULA:</b>	A()	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	SEMESTRAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	REPORTES
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	REPORTES				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE		<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA	90.00	0.00	CRITICO

SEMAFORIZACIÓN

ACEPTABLE	RIESGO	CRITICO
-----------	--------	---------

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

\_\_\_\_\_  
LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
ING. JOAQUIN GONZALO CHAN GONZALEZ  
SUBDIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 14175

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

**DATOS DEL PROGRAMA**

POA	14175
NOMBRE DEL PROGRAMA	SUMINISTRO GENERAL DE BIENES
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	SOLICITUD, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO PROGRAMADO Y MANTENIMIENTO ADECUADO DEL STOCK DEL ALMACÉN, ATENCIÓNA SOLICITUDES DE BIENES DE STOCK, SURTIDO DE BIENES DE STOCK, PARA LA OPERATIVIDAD DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL MUNICIPIO.
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	INSTITUCIONAL

**CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA (CONAC) CÓDIGO**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL		
SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	3.1.1
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO MUNICIPAL	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	3.1.1.1.07

**RAMO O DEPENDENCIA CÓDIGO**

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	07
SUBDIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DE PROVEEDURÍA	03
JEFATURA	ALMACÉN	02

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO (CONAC) CÓDIGO**

DESARROLLO SOCIAL	GOBIERNO	1
VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	OTROS SERVICIOS GENERALES	1.8
URBANIZACIÓN	OTROS	1.8.5

**CLASIFICACIÓN PROGRAMATICA**

PROGRAMA	ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO
APLICACIÓN	APOYO AL PROCESO PRESUPUESTARIO Y PARA MEJORAR LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL

**CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

EJE	6-MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
SUBEJE	6-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLÓGICOS PARA UN FUTURO INNOVADOR
LINEA ESTRATÉGICA	1-IMPLEMENTAR ACCIONES PARA EL MANEJO EFICIENTE Y TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS, EN APEGO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, PARA EL LOGRO DE UN FUTURO INNOVADOR

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

ING. ANDREA MARINA RIBBON  
CONDE

DIRECTOR

JEFE DE DEPARTAMENTO



**AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA**  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM**

**DEPARTAMENTO DE COPLADEM**

**NO. 14175**

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

**AL MES DE DICIEMBRE DE 2019**

**INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)**

<b>INDICADOR:</b>	PORCENTAJE DE AHORRO PRESUPUESTAL EN LAS COMPRAS POR INSUMOS, PAPELERÍA Y MATERIAL DE LIMPIEZA.				
<b>FORMULA:</b>	$(A()/B())*100$	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	SEMESTRAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	PRESUPUESTO EJERCIDO, PRESUPUESTO ASIGNADO
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	PRESUPUESTO EJERCIDO				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE		<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE AHORRO PRESUPUESTAL EN LAS COMPRAS POR INSUMOS, PAPELERÍA Y MATERIAL DE LIMPIEZA.	80.00	0.00	CRITICO

**INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)**

<b>INDICADOR:</b>	PORCENTAJE DE REQUISICIONES SURTIDAS				
<b>FORMULA:</b>	$(A()/B())*100$	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	BIMESTRAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	SOLICITUDES ATENDIDAS, SOLICITUDES RECIBIDAS
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	SOLICITUDES ATENDIDAS				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	INCREMENTO		<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE REQUISICIONES SURTIDAS	960.00	0.00	CRITICO

**INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)**

<b>INDICADOR:</b>	PORCENTAJE DE PRODUCTOS COMPRADOS				
<b>FORMULA:</b>	$(A()/B())*100$	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	SEMESTRAL	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	SOLICITUDES RECIBIDAS, SOLICITUDES
<b>DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:</b>	SOLICITUDES RECIBIDAS				
<b>SENTIDO ESPERADO:</b>	CONSTANTE		<b>ULTIMO MES CAPTURADO:</b>	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE PRODUCTOS COMPRADOS	95.00	0.00	CRITICO

SEMAFORIZACIÓN

ACEPTABLE	RIESGO	CRITICO
-----------	--------	---------

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

\_\_\_\_\_  
LIC. AQUILES SANCHEZ PENICHE

\_\_\_\_\_  
ING. ANDREA MARINA RIBBON CONDE

DIRECTOR

JEFE DE DEPARTAMENTO