



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13812

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

DATOS DEL PROGRAMA

POA	13812
NOMBRE DEL PROGRAMA	SERVICIO DE INTERNET EN ESPACIOS PÚBLICOS
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PROPORCIONAR ACCESO A INTERNET GRATUITO EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD HABILITADOS PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO, REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA CONTAR CON RECURSOS FINANCIEROS Y CONTRATAR LOS SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E INTERNET CON LAS MEJORES CONDICIONES BENÉFICAS QUE ASEGUREN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE LA PRESENTE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. SUPERVISAR Y PROCURAR QUE LA INFRAESTRUCTURA DESIGNADA BRINDE UN ÓPTIMO SERVICIO.
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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3.1.1.1.14

RAMO O DEPENDENCIA

CÓDIGO

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14
SUBDIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	03
JEFATURA	SERVICIOS DIGITALES	04

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	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:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

M.G.T.I DIEGO JESUS FLORES
CANCHE

DIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13812

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE ESPACIOS PUBLICOS CON COBERTURA DE INTERNET GRATUITO				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL	UNIDAD DE MEDIDA:	PARQUES CON INTERNET GRATUITO,TOTAL DE PARQUES
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	(PARQUES CON INTERNET GRATUITO()/TOTAL DE PARQUES())*100				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE ESPACIOS PUBLICOS CON COBERTURA DE INTERNET GRATUITO	20.00	0.00	CRITICO

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE ESPACIOS PUBLICOS CON INTERNET FUNCIONANDO SIN FALLAS.				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	REPORTES,TOTAL DE ESPACIOS PÚBLICOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:					
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE ESPACIOS PUBLICOS CON INTERNET FUNCIONANDO SIN FALLAS.	95.00	97.12 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE CONTRATOS DE SERVICIO SUPERVISADOS				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	REPORTES,TOTAL DE ESPACIOS PÚBLICOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:					
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE CONTRATOS DE SERVICIO SUPERVISADOS	95.00	97.88 %	ACEPTABLE

SEMAFORIZACIÓN

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

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

M.G.T.I DIEGO JESUS FLORES CANCHE

DIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13831

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

DATOS DEL PROGRAMA

POA	13831
NOMBRE DEL PROGRAMA	SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PROGRAMACIÓN Y APLICACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A EQUIPOS DE CÓMPUTO. BRINDAR ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO ASÍ COMO ELABORACIÓN DE DICTÁMENES DE EQUIPOS INSERVIBLES, REALIZAR TRANSMISIONES POR INTERNET DE LAS SESIONES DE CABILDO Y EVENTOS DE IMPORTANCIA DEL AYUNTAMIENTO DE MERIDA, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.
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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3.1.1.1.14

RAMO O DEPENDENCIA CÓDIGO

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14
SUBDIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	03
JEFATURA	MESA DE SERVICIO Y MONITOREO	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:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

JULIAN ALBERTO CASTAÑEDA VASQUEZ

DIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

NO. 13831

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

INDICADOR:	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	REPORTES
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	REPORTES				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	DICIEMBRE	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	80.00	86.41 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE TICKETS ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA				
FORMULA:	$(A()/B())*100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	REPORTES ATENDIDOS,REPORTES RECIBIDOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	REPORTES ATENDIDOS				
SENTIDO ESPERADO:	INCREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	DICIEMBRE	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE TICKETS ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA	55.00	62.43 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	NÚMERO DE TICKETS RECIBIDOS				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	REPORTES RECIBIDOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	REPORTES RECIBIDOS				
SENTIDO ESPERADO:	DECREMENTO		ULTIMO MES CAPTURADO:	DICIEMBRE	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE TICKETS RECIBIDOS	2900.00	2124.08 %	ACEPTABLE

SEMAFORIZACIÓN

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

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

JULIAN ALBERTO CASTAÑEDA VASQUEZ

DIRECTOR



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA COPLADEM

DEPARTAMENTO DE COPLADEM

NO. 13860

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

DATOS DEL PROGRAMA

POA	13860
NOMBRE DEL PROGRAMA	BIBLIOTECA VIRTUAL Y CIBERMÓVIL
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	FACILITAR A CIUDADANOS SERVICIOS TECNOLOGICOS COMO: EQUIPO DE PUNTA CON ACCESO A INTERNET, CAPACITACION, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN.
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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3.1.1.1.14

RAMO O DEPENDENCIA CÓDIGO

DIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14
SUBDIRECCIÓN	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	01
JEFATURA	BIBLIOTECA VIRTUAL	03

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO (CONAC) CÓDIGO

DESARROLLO SOCIAL	DESARROLLO ECONOMICO	3
VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	3.8
URBANIZACIÓN	SERVICIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS	3.8.3

CLASIFICACIÓN PROGRAMATICA

PROGRAMA	DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES
APLICACIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

EJE	6-MÉRIDA CON FUTURO INNOVADOR
SUBEJE	2-CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO
LINEA ESTRATÉGICA	1-LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO, A TRAVÉS DE LA DOTACIÓN DE SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES

ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

LDM. ZAIRA JULIANA DAJER
CENTENO

DIRECTOR

COORDINADOR SERVICIOS
INTERNOS



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

INDICADOR DE GESTIÓN(PROPÓSITO)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE SATISFACCION DE USUARIOS				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	USUARIOS SATISFECHOS,USUARIOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	USUARIOS				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE SATISFACCION DE USUARIOS	90.00	93.20 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARTICIPANTES EN TALLERES DE BIBLIOTECA VIRTUAL.				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	PARTICIPANTES SATISFECHOS, PARTICIPANTES
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	PARTICIPANTES				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARTICIPANTES EN TALLERES DE BIBLIOTECA VIRTUAL.	90.00	93.80 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(COMPONENTE)

INDICADOR:	PORCENTAJE DE OCUPACION DE EQUIPOS DE BIBLIOTECA VIRTUAL				
FORMULA:	(A()/B())*100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	SERVICIOS BRINDADOS,EQUIPOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	EQUIPOS				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
PORCENTAJE DE OCUPACION DE EQUIPOS DE BIBLIOTECA VIRTUAL	80.00	86.60 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR:	NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN BIBLIOTECA VIRTUAL				
FORMULA:	A()	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA:	USUARIOS
DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:	USUARIOS				
SENTIDO ESPERADO:	CONSTANTE		ULTIMO MES CAPTURADO:	NINGUNO	

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN BIBLIOTECA VIRTUAL	500.00	526.60 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)



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

INDICADOR: NÚMERO DE TALLERES IMPARTIDOS

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA: TALLERES

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA: TALLERES

SENTIDO ESPERADO: CONSTANTE ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE TALLERES IMPARTIDOS	6.00	14.20 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR: NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA: ALUMNOS CAPACITADOS

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA: ALUMNOS CAPACITADOS

SENTIDO ESPERADO: CONSTANTE ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS	80.00	132.80 %	ACEPTABLE

INDICADOR DE GESTIÓN(ACTIVIDAD)

INDICADOR: NÚMERO DE USUARIOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA

FORMULA: A() FRECUENCIA DE MEDICIÓN: MENSUAL UNIDAD DE MEDIDA:

DEFINICIÓN DE LA FÓRMULA:

SENTIDO ESPERADO: CONSTANTE ULTIMO MES CAPTURADO: NINGUNO

INDICADOR	META AÑO	AVANCE	SEMAFORIZACIÓN
NÚMERO DE USUARIOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA	30.00	42.80 %	ACEPTABLE

SEMAFORIZACIÓN



ELABORÓ:

AUTORIZÓ:

ISC. JUAN HERNAN MOJICA RUIZ

DIRECTOR

LDM. ZAIRA JULIANA DAJER
CENTENO

COORDINADOR SERVICIOS
INTERNOS