

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015
INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES - INDICADORES DE GESTIÓN
OFICIALIA MAYOR

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	CALIDAD MUNICIPAL

BASE DE DATOS					2014													
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
ASESORIA PARA COMITES DE CALIDAD	9634	IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO A COMITES DE CALIDAD EN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Aplicar el sentido y trato humano en la atención a la ciudadanía por parte de los empleados municipales y funcionarios públicos.	ASESORIA IMPLEMENTACION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
				ASESORIA SEGUIMIENTO	3	0	0	2	3	1	1	0	1	2	2	2	17	
ASESORIA EN LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ATENCIÓN CON ROSTRO HUMANO	9634	IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA EN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS		ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				ASESORIA SEGUIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASESORIA A LOS EQUIPOS DE MEJORA	9634	IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEJORA		ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	0	2	19	3	0	0	0	0	0	0	0	24
				ASESORIA SEGUIMIENTO	13	8	8	17	50	36	4	0	0	0	0	0	0	136
ASESORIAS PARA FOROS DE CALIDAD	9634	PARTICIPACION EN FOROS DE CALIDAD LOCAL Y NACIONAL	ASESORIA PARTICIPACION	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

BASE DE DATOS					2014												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SISTEMAS DE CALIDAD ISO	9676	IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO EN UNIDADES ADMINISTRATIVAS	Certificar bajo la norma ISO aquellos procesos que sean de alto impacto para el ciudadano.	ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	5
				ASESORIA MANTENIMIENTO	0	0	1	2	4	2	2	2	1	1	2	1	18

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	CAPACITACIÓN

BASE DE DATOS					2014													
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	
PROFESIONALIZACIÓN DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES	9642	SE DESARROLLA AL CAPITAL HUMANO DEL MUNICIPIO DE MERIDA A TRAVÉS DE LA CAPACITACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SUS COMPETENCIAS, CON LA FINALIDAD DE CONTAR CON PERSONAL PROFESIONAL EN EL TRABAJO QUE REALIZA EN BENEFICIO A LA CIUDADANÍA	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las unidades administrativas, al menos una vez al año.	CURSOS	4	17	19	9	16	22	14	3	2	12	17	19	154	
				CERTIFICACIONES	0	0	7	0	0	2	0	0	0	1	1	0	11	
				EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	0	0	0										0
				SEGUIMIENTO E IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	DESARROLLO HUMANO

BASE DE DATOS					2014												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Administración y Gestión del programa de salud y	9694	Visitas a las Diferentes Direcciones para realizar campañas de vacunación detección de	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las	Empleados participantes	50	13	124	0	50	121	20	0	0	631	432	190	1631
				Detecciones realizadas	200	65	342	0	200	595	60	0	0	228	148	123	1961
				Vacunas aplicadas	12	48	36	0	20	30	5	0	0	617	436	177	1381
				Empleados participantes en las pláticas de bienestar personal	0	0	0	12	18	40	42	49	54	54	14	22	305
Administración para el Desarrollo Humano de la base de empleados municipales	9694	Impartición de talleres, estudios de clima laboral, realización de Eventos de Integración, y Educación básica para los Empleados para fomento del Desarrollo Humano de los trabajadores	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las unidades administrativas, al menos una vez al año.	Talleres de Desarrollo Humano impartidos	0	9	5	5	8	8	12	14	16	14	9	9	109
				Empleados participantes en los talleres de Desarrollo Humano	0	1687	119	78	113	129	276	297	292	322	195	233	3741
				Estudios de clima laboral realizados	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
				Empleados participantes en estudios de clima laboral	0	12	22	0	0	0	0	0	150	0	0	0	184
				Empleados participantes en eventos de Integración	0	46	0	228	170	170	1244	35	0	0	20	0	1913
				Exámenes de Educación básica presentados	44	28	37	25	37	84	47	101	60	133	71	22	689
				EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	0	0	0	0	0	670	0	180	15	75	0	940

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	REINGENIARÍA E INNOVACIÓN DE PROCESOS

BASE DE DATOS					2014												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASESORÍA ORGANIZACIONAL A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA	9654	ASESORÍAS PROPORCIONADAS A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SUS MANUALES DE ORGANIZACIÓN	Realizar manuales de organización y/o certificar los procesos operativos que garanticen la operatividad y que los funcionarios cuenten con los perfiles acordes a los cargos que desempeñan.	ASESORÍA PROPORCIONADA	19	14	17	12	13	17	16	17	17	25	17	17	201

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

BASE DE DATOS					2014												
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTUALIZACIONES EN EL CATÁLOGO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS	9282	Número de actualizaciones ó simplificaciones de trámites y/o servicios realizadas en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios de la página web del Ayuntamiento de Mérida	Contar con un catálogo de trámites y servicios debidamente actualizado y darlo a conocer a través de los medios que cuenta el Ayuntamiento.	Número de trámites y/o servicios actualizados en el catálogo municipal de trámites y servicios	16	193	98	2	7	107	98	55	43	8	0	0	627
				Número de trámites y/o servicios que fueron dados de alta en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios	5	19	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	29
				Número de trámites y/o servicios que fueron dados de baja en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios	2	27	12	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
ATENCIÓN A SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CORREO: tramites@merida.gob.mx		Número de solicitudes a través del correo tramites@merida.gob.mx		Número de solicitudes atendidas a través del correo tramites@merida.gob.mx	49	41	39	30	30	40	24	13	14	15	10	9	314

**MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015
 INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES - INDICADORES DE GESTIÓN
 OFICIALIA MAYOR**

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA			BASE DE DATOS																	
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE	2014																	
OFICIALIA MAYOR	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	VENTANILLA UNICA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
			Servicio de atencion ciudadana en ventanilla unica	9591	Mejorar la atencion brindanda a los ciudadanos a traves de la profesionalizacion de los servicio prestados en la ventanilla unica	Brindar atención oportuna y eficaz a las demandas ciudadanas, que propicien la participación ciudadana.	Servicios	14050	13143	12431	12,208	12,952	13,013	15,040	13,225	13,573	15,147	12,165	12,549	159496

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015
INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES - INDICADORES DE GESTIÓN
OFICIALIA MAYOR
ATENCIÓN CIUDADANA

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA			BASE DE DATOS																	
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE	2014																	
OFICIALIA MAYOR	ATENCIÓN CIUDADANA	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
			PROGRAMA MIERCOLES CIUDADANO	9689	PROGRAMAS DE CONTACTO DIRECTO DE LAS AUTORIDADES CON LA POBLACION	Acercar el Ayuntamiento a la sociedad, retomando los programas efectivos que faciliten la proximidad y el diálogo con las y los meridianos, a fin de escuchar sus exigencias, reclamos y opiniones, tales como: Miércoles Ciudadano, Ayuntamiento en tu Colonia, Ayuntamiento en tu Comisaría, Reto Joven, Conexión Mérida, entre otros.	REGISTRO EN PAPELETAS DE ATENCIONES	197	900	111	338	169	547	187	74	117	66	31	10	2747
			DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES	9689	DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION		CONTACTOS REALIZADOS	8387	7693	4534	2065	6128	6094	5520	0	0	6163	5806	1766	54156
			REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA	9689			ENCUESTAS REALIZADAS	0	0	147	536	519	0	0	0	3110	0	547	449	5308
			RECEPCION Y CANALIZACION DE REPORTES	9689	RECEPCION, CANALIZACION Y SEGUIMIENTO DE REPORTES		REGISTRO DE REPORTES	5362	5958	5021	4654	5389	5177	7476	6969	8100	9051	7820	6537	77514
			SEGUIMIENTO DE REPORTES Y CONSULTAS	9689			REGISTRO DE CONSULTAS	4720	5707	5736	4632	5413	5051	6678	6662	6512	6205	5516	5508	68340
			CHAT DE ATENCION CIUDADANA	9689			REGISTRO DE CHATS	66	123	123	93	103	108	115	133	124	164	135	114	1401
			ENTREGA DE APOYOS	9690	RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES Y DEMANDAS DE APOYO	Acercar el Ayuntamiento a la sociedad, retomando los programas efectivos que faciliten la proximidad y el diálogo con las y los meridianos, a fin de escuchar sus exigencias, reclamos y opiniones, tales como: Miércoles Ciudadano, Ayuntamiento en tu Colonia, Ayuntamiento en tu Comisaría, Reto Joven, Conexión Mérida, entre otros.	BASE DE DATOS DE SOLICITUDES	29	657	106	1504	1409	4	10	5	7	63	435	937	5166
			ENTREGA DE APOYOS	10153	RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES Y DEMANDAS DE APOYO	Acercar el Ayuntamiento a la sociedad, retomando los programas efectivos que faciliten la proximidad y el diálogo con las y los meridianos, a fin de escuchar sus exigencias, reclamos y opiniones, tales como: Miércoles Ciudadano, Ayuntamiento en tu Colonia, Ayuntamiento en tu Comisaría, Reto Joven, Conexión Mérida, entre otros.	BASE DE DATOS DE SOLICITUDES	1	4	7	76	8	16	6	17	7	9	11	9	171
			ENTREGA DE APOYOS	10154	RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES Y DEMANDAS DE APOYO	Acercar el Ayuntamiento a la sociedad, retomando los programas efectivos que faciliten la proximidad y el diálogo con las y los meridianos, a fin de escuchar sus exigencias, reclamos y opiniones, tales como: Miércoles Ciudadano, Ayuntamiento en tu Colonia, Ayuntamiento en tu Comisaría, Reto Joven, Conexión Mérida, entre otros.	BASE DE DATOS DE SOLICITUDES	350	697	645	5255	1902	1501	2368	254	708	611	1191	8688	24170