

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

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	CALIDAD MUNICIPAL

BASE DE DATOS					2015							
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	1	
				ASESORIA SEGUIMIENTO	1	2	3	0	0	0	6	
ASESORIA EN LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ATENCION CON ROSTRO HUMANO	9634	IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA EN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS		ASESORIA IMPLEMENTACION	2	0	0	0	0	0	0	2
				ASESORIA SEGUIMIENTO	2	0	0	0	0	0	0	2
ASESORIA A LOS EQUIPOS DE MEJORA	9634	IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEJORA		ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	0	0	0	0	0	0
				ASESORIA SEGUIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0
ASESORIAS PARA FOROS DE CALIDAD	9634	PARTICIPACION EN FOROS DE CALIDAD LOCAL Y NACIONAL		ASESORIA PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

BASE DE DATOS					2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	1	2	0	1	0	0	4
				ASESORIA MANTENIMIENTO	0	1	3	5	1	0	10

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

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	CAPACITACIÓN

BASE DE DATOS					2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	5	12	8	12	12	8	57
				CERTIFICACIONES	0	0	0	0	4	0	4
				EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	0	184	82	175	144	585
				SEGUIMIENTO E IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN	0	0	6.25	0	0	7	13.25

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	DESARROLLO HUMANO

BASE DE DATOS					2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	20	25	199	55	162	274	735
				Detecciones realizadas	88	70	611	257	420	570	2016
				Vacunas aplicadas	0	0	17	32	3	0	52
				Empleados participantes en las pláticas de bienestar personal	0	15	24	17	214	546	816
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	12	10	6	6	5	3	42
				Empleados participantes en los talleres de Desarrollo Humano	841	200	127	126	101	50	1445
				Estudios de clima laboral realizados	0	2	0	0	1	1	4
				Empleados participantes en estudios de clima laboral	0	72	0	0	100	86	258
				Empleados participantes en eventos de Integración	0	180	100	150	150	38	618
				Exámenes de Educación básica presentados	59	28	178	57	58	136	516
				EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	0	184	82	175	144	585

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

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	REINGENIARÍA E INNOVACIÓN DE PROCESOS

BASE DE DATOS				2015							
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	15	8	24	7	22	25	101

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD	UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA

BASE DE DATOS				2015							
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	0	3	165	67	4	7	246
				Número de trámites y/o servicios que fueron dados de alta en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios	0	1	3	0	1	0	5
				Número de trámites y/o servicios que fueron dados de baja en el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios	0	0	108	0	0	0	108
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	21	17	16	9	20	27	110

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

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIALÍA MAYOR	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	VENTANILLA ÚNICA

BASE DE DATOS					2015						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Servicio de atención ciudadana en Ventanilla Única	9591	Mejorar la atención brindada a los ciudadanos a través de la profesionalización de los servicios prestados en la ventanilla única	Brindar atención oportuna y eficaz a las demandas ciudadanas, que propicien la participación ciudadana.	Servicios	15745	11293	14928	13,228	13,958	15,045	84197

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015

MÓDULO EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2012-2015

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES - INDICADORES DE GESTIÓN

OFICIALÍA MAYOR

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA													
DIRECCIÓN	SUBDIRECCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE											
OFICIALIA MAYOR	ATENCIÓN CIUDADANA	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	BASE DE DATOS					2015					
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LÍNEA DE ACCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	0	7	37	14	5	2	65		
DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES	9689	DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION		CONTACTOS REALIZADOS	3203	4363	4132	0	459	0	12157		
REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA	9689			ENCUESTAS REALIZADAS	511	375	475	125	373	252	2111		
RECEPCION Y CANALIZACION DE REPORTES	9689	RECEPCION, CANALIZACION Y SEGUIMIENTO DE REPORTES		REGISTRO DE REPORTES	7177	5891	6081	6791	6673	7408	40021		
SEGUIMIENTO DE REPORTES Y CONSULTAS	9689			REGISTRO DE CONSULTAS	8693	6966	7026	5720	5436	5817	39658		
CHAT DE ATENCION CIUDADANA	9689			REGISTRO DE CHATS	161	143	151	100	108	122	785		
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	228	661	605	5677	1286	380	8837	