

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

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

BASE DE DATOS				2012				2013														
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	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	2	7	2	2	4	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	22	
				ASESORIA SEGUIMIENTO	0	10	12	7	4	16	14	14	14	14	14	13	8	7	6	0	0	149
ASESORIA EN LA APLICACION DEL PROGRAMA ATENCION CON ROSTRO HUMANO	9634	IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA EN TODAS LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS		ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	0	0	0	0	6	6	6	2	4	4	0	0	0	0	0	24
				ASESORIA SEGUIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	12	14	16	20	24	0	0	0	0	0	86
ASESORIA A LOS EQUIPOS DE MEJORA	9634	IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEJORA		ASESORIA IMPLEMENTACION	0	0	4	1	8	6	8	7	0	0	0	0	1	0	0	3	0	38
				ASESORIA SEGUIMIENTO	0	0	8	12	15	26	35	32	32	26	20	20	9	10	13	13	0	271
ASESORIAS PARA FOROS DE CALIDAD	9634	PARTICIPACION EN FOROS DE CALIDAD LOCAL Y NACIONAL		ASESORIA PARTICIPACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	1	0	0	9

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIAIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	ASEGUAMIENTO DE CALIDAD

BASE DE DATOS				2012				2013													
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	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	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
				ASESORIA MANTENIMIENTO	0	1	1	2	0	0	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	3

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIAIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	CAPACITACION

BASE DE DATOS				2012				2013															
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL		
PROFESIONALIZACION DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES	9642	SE DESARROLLA AL CAPITAL HUMANO DEL MUNICIPIO DE MERIDA A TRAVES DE LA CAPACITACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE SUS COMPETENCIAS, CON LA FINALIDAD DE CONTAR CON PERSONAL PROFESIONAL EN EL TRABAJO QUE REALIZA EN BENEFICIO A LA CIUDADANIA	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las unidades administrativas, al menos una vez al año.	CURSOS	2	7	12	8	15	20	17	20	42	24	33	17	25	13	23	21	299		
				CERTIFICACIONES	0	0	0	0	0	2	0	0	13	11	114	17	17	15	14	0	0	203	
				EVALUACION DE DESEMPEÑO	0	0	0	0	0	0	103	405	0	0	545	0	12	0	45	0	0	0	1110
				SEGUIMIENTO E IMPACTO DE LA CAPACITACION	0	0	0	0	0	0	0	0	103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CLASIFICACION		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE
OFICIAIA MAYOR	ADMINISTRACION POR CALIDAD	DESARROLLO HUMANO

BASE DE DATOS				2012				2013															
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCION GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL		
Administración y Gestión del programa de salud y	9694	Vistas a las Diferentes Direcciones para realizar campañas de vacunación detección de enfermedades	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las unidades administrativas, al menos una vez al año.	Empleados participantes	40	135	762	345	64	28	13	28	183	11	0	0	137	562	350	0	2658		
				Detecciones realizadas	120	0	0	0	230	133	63	133	885	60	0	0	0	530	196	680	0	3030	
				Vacunas aplicadas	12	135	762	345	31	23	0	0	34	0	0	0	0	43	0	517	450	0	2352
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 Municipales	Aplicar evaluaciones de liderazgo, desempeño y clima laboral a todas las unidades administrativas, al menos una vez al año.	Empleados participantes en las pláticas de bienestar personal	39	34	132	20	77	48	36	55	47	50	58	42	71	23	40	0	772		
				Talleres de Desarrollo Humano impartidos	0	3	4	4	6	8	8	20	5	4	9	4	7	0	12	10	5	109	
				Empleados participantes en los talleres de Desarrollo Humano	0	53	68	74	120	116	144	1696	119	67	141	122	120	0	232	213	127	3412	
				Estudios de clima laboral realizados	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
				Empleados participantes en estudios de clima laboral	0	0	0	0	161	46	0	0	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	327
				Empleados participantes en eventos de Integración	0	300	90	0	25	110	168	154	0	0	192	0	0	0	0	0	0	0	1039
				Exámenes de Educación básica presentados	41	40	39	18	73	52	40	87	43	112	54	44	84	55	60	78	920		



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

OFICINA MAYOR  
 VENTANILLA ÚNICA

CLASIFICACION ADMINISTRATIVA			BASE DE DATOS																		
DIRECCION	SUBDIRECCION	UNIDAD RESPONSABLE	2012				2013														TOTAL
Oficina Mayor	Subdirección Técnica	Ventanilla Única	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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	13082	14494	11621	10059	14181	11777	12417	13137	13725	12550	12518	11967	12026	13603	11469	11447	200073

**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	2012												2013						Total					
OFICIALIA MAYOR	ATENCIÓN CIUDADANA	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POA LIGADO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD	LINEA DE ACCION	UNIDAD DE MEDIDA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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		REGISTRO EN PAPELETAS DE ATENCIONES	286	899	241	158	469	431	535	552	524	475	759	260	351	680	300	230	7150		
			DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES	9689	DIFUSION DE TEMAS MUNICIPALES Y APLICACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	Acercar el Ayuntamiento a la sociedad, retomando los programas efectivos que faciliten la proximidad y el dialogo 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.	CONTACTOS REALIZADOS	1548	1097	1339	658	4542	4148	4598	7802	3908	15041	10969	9320	9570	9110	1734	0	85384		
			REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA	9689			ENCUESTAS REALIZADAS	323	49	50	80	303	195	853	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1853	
			RECEPCION Y CANALIZACION DE REPORTES	9689			RECEPCION, CANALIZACION Y SEGUIMIENTO DE REPORTES	REGISTRO DE REPORTES	10313	10719	7175	5867	6469	7352	4584	6348	5841	6886	7720	8831	8292		8490	7187	4795	116809
			SEGUIMIENTO DE REPORTES Y CONSULTAS	9689				REGISTRO DE CONSULTAS	4320	4905	5081	4826	5394	6063	5720	6587	6017	6317	6207	6513	6243		6610	5861	5758	92422
			CHAT DE ATENCION CIUDADANA	9689			REGISTRO DE CHATS					189	116	106	157	167	188	190	173	150	156	104	66	1762		
			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 dialogo 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	276	13	20	1512	2925	852	161	811	890	1121	601	63	325	21	225	1463	11279		
			ENTREGA DE APOYOS	10153	RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES Y DEMANDAS DE APOYO		BASE DE DATOS DE SOLICITUDES	0	0	0	0	0	0	3	40	0	2	1	8	10	6	4	12	100	186	
			ENTREGA DE APOYOS	10154	RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES Y DEMANDAS DE APOYO		BASE DE DATOS DE SOLICITUDES	0	0	0	0	0	0	150	44	3154	2798	1047	736	328	706	285	1030	3927	14205	