



ADMINISTRACION

ALINEACION CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Capital intelectual
Línea de acción:	Redimensionar y evaluar la plantilla de personal, para optimizar los recursos municipales.
Programa:	Programa de reducción de plantilla de personal
Nombre del Indicador:	Clave: 1AD
	Tipo: Insumo
Numero Total de Empleados Municipales	Usuarios: DRH
Objetivo/Propósito:	
Conocer el numero de empleados que trabajan en la Administración Municipal	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor el indicador, mayor el número de empleados que trabajan para el gobierno municipal.	
Variables componentes (VC):	
NEM=Número de Empleados Municipales	
Variables usuarios (VU):	
DRH: Dirección de Recursos Humanos	
Unidad de medida de cada VC:	
NEM= Empleados Municipales	
Fuente de datos:	
NEM= Dirección de Recursos Humanos	
Fórmula:	
(Sumatoria NEM) = 7,760 Empleados	
Unidad de medida del resultado:	
Número Total de Empleados del Municipio	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Empleados Municipales: Todos aquellos que laboran en el municipio sin considerar dependencias descentralizadas. Incluyen personal de confianza, sindicalizados, eventuales y personal por honorarios y asimilables a salario.	



ADMINISTRACION

ALINEACION CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Capital intelectual
Línea de acción:	Proponer nuevos esquemas que promuevan el desarrollo integral de los servidores públicos.
Programa:	ACER (Amabilidad, Compromiso, Eficiencia y Resultados)
Nombre del Indicador:	Clave:2AD
	Tipo: Producción
Porcentaje de Empleados Municipales Capacitados	Usuarios: DRH
Objetivo/Propósito:	
Conocer el porcentaje de Empleados Municipales Capacitados.	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor el indicador, mayor el número de empleados municipales capacitados.	
Variables componentes (VC):	
EMC= Empleados Municipales Capacitados NEM= Número de Empleados Municipales	
Variables usuarios (VU):	
DRH: Dirección de Recursos Humanos	
Unidad de medida de cada VC:	
EMC= Empleados Municipales Capacitados NEM= Empleados Municipales	
Fuente de datos:	
EMC y NEM= Dirección de Recursos Humanos	
Fórmula:	
$EMC/NEM * 100 = 1,842/7,760 * 100 = 23.73\%$	
Unidad de medida del resultado:	
Porcentaje de Empleados Municipales Capacitados	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Empleados Municipales: Todos aquellos que laboran en el municipio sin considerar dependencias descentralizadas. Incluyen personal de confianza, sindicalizados, eventuales y personal por honorarios y asimilables a salario.	
Capacitación: Son los cursos autorizados por la Dir. de Recursos Humanos cuyo propósito es proporcionar a los empleados conocimientos para desarrollar sus capacidades, a fin de que desempeñen de la mejor manera posible su trabajo.	



ADMINISTRACION

ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Modernización y calidad
Línea de acción:	Hacer más eficientes los servicios médicos municipales, con la instrumentación de un sistema de calidad en los principales procesos de la clínica médica municipal.
Programa:	Servicios Médicos de Calidad (<i>Compromiso 45</i>)
Nombre del Indicador:	Clave:3AD
Consultas Medicas Realizadas	Tipo: Producción
	Usuarios: DSMM
Objetivo/Propósito:	
Conocer el número de consultas atendidas en la clínica de Servicios Médicos Municipales.	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del resultado, mayor el número de consultas realizadas por los trabajadores municipales así como sus dependientes.	
Variables componentes (VC):	
NTCM= Número Total de Consultas Medicas Realizadas	
Variables usuarios (VU):	
DSMM: Dirección de Servicios Médicos Municipales	
Unidad de medida de cada VC:	
NTCM= Número de Consultas	
Fuente de datos:	
NTCM= Dirección de Servicios Médicos Municipales	
Fórmula:	
Sumatoria NTCM= 49,465 Consultas Médicas Realizadas	
Unidad de medida del resultado:	
Número Total de Consultas Medicas	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Consulta Medica: Atención del médico a sus pacientes en un espacio de tiempo determinado. Es el examen o inspección que el medico hace a su paciente.	



ADMINISTRACION

ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Modernización y calidad
Línea de acción:	Ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de realizar determinados trámites vía electrónica.
Programa:	Modernización tecnológica
Nombre del Indicador:	Clave: 4AD
Porcentaje de Solicitudes de Servicio Tecnológico Atendidas Oportunamente	Tipo: Eficacia
	Usuarios: DI
Objetivo/Propósito:	
Medir el porcentaje de solicitudes de servicio tecnológico recibidas respecto al monto de solicitudes atendidas oportuna y satisfactoriamente.	
Interpretación o Lectura:	
A mayor numero del resultado, un mayor numero de solicitudes atendidas oportuna y satisfactoriamente	
VARIABLES COMPONENTES (VC):	
SST= Solicitudes de Servicio Tecnológico SAOS= Solicitudes Atendidas Oportuna y satisfactoriamente	
VARIABLES USUARIOS (VU):	
DI: Dirección de Informática	
Unidad de medida de cada VC:	
SST = Solicitudes de Servicio recibidas SAOS = Solicitudes de Servicio Atendidas	
Fuente de datos:	
SST y SAOS = Dirección de Informática	
Fórmula:	
$(SAOS / SST) * 100 = (1174 / 1252) * 100 = 93.76\%$	
Unidad de medida del resultado:	
Porcentaje de solicitudes atendidas oportuna y satisfactoriamente	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Solicitud de Servicio Tecnológico: El empleado solicita apoyo técnico mediante una solicitud de servicio por escrito o vía telefónica, en el cual especifica lo que requiere, se le asigna un número de servicio o reporte con el cual puede solicitar información del status del servicio, así como el tiempo de respuesta.	
Solicitud Atendida Satisfactoriamente: La resolución del problema en el equipo de cómputo de manera oportuna, en la que el solicitante queda 100% satisfecho con el servicio brindado.	



ADMINISTRACION

ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Capital intelectual
Línea de acción:	Redimensionar y evaluar la plantilla de personal, para optimizar los recursos municipales.
Programa:	Nómina
Nombre del Indicador:	Clave: 5AD
	Tipo: Eficiencia
Costo de la Nómina entre el Total de Población.	Usuarios: DRH
Objetivo/Propósito:	
Conocer el importe total de la nomina dividido entre el total de la población del municipio, con el fin de saber cuanto le cuesta a cada ciudadano sostener la estructura municipal.	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor el indicador, mayor el importe pagado por habitante para sostener la estructura municipal.	
Variables componentes (VC):	
INOMU= Importe Nómina Municipal POBMUN= Población del Municipio	
Variables usuarios (VU):	
DRH: Dirección de Recursos Humanos	
Unidad de medida de cada VC:	
INOMU= Importe Nómina Municipal POBMUN = Habitantes	
Fuente de datos:	
INOMU= Dirección de Recursos Humanos POBMUN = CANAPO	
Fórmula:	
$INOMU / POBMUN = 223,850,908.36 / 1,130,960 = \197.92	
Unidad de medida del resultado:	
Pesos Mexicanos de la Nómina Municipal Pagada por Habitantes	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Importe Nómina: Importe en pesos mexicanos por conceptos de pago de sueldos, salarios y honorarios a los empleados que es registrado por el Ayuntamiento. Incluye todos los recursos que se hayan pagado a los empleados como: vacaciones, aguinaldo, bonos, etc.	
Habitantes: Se considera la población definida por CANAPO para el año respectivo.	



ADMINISTRACION

ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Finanzas municipales
Línea de acción:	Adquirir nuevas tecnologías que permitan hacer más eficiente, ágil y transparente la recaudación, incluyendo el cobro de multas.
Programa:	Servicio de adquisiciones con eficiencia, eficacia y transparencia
Nombre del Indicador:	Clave:6AD
	Tipo: Eficacia
Gasto Sujeto a Adjudicación Directa	Usuarios: DA
Objetivo/Propósito:	
Medir el porcentaje de compras por adjudicación directa respecto del monto total de compras	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del resultado, un mayor monto de compras por adjudicación directa.	
Variables componentes (VC):	
MCAD= Monto de Compras por Adjudicación Directa MTC= Monto Total de Compras	
variables usuarios (VU):	
DA: Dirección de Adquisiciones	
Unidad de medida de cada VC:	
MCAD= Pesos MTC= Pesos	
Fuente de datos:	
MCAD y MTC= Dirección de Adquisiciones	
Fórmula:	
$(MCAD/MTC)*100 = (95,168,596.77/147,733,954.57)*100 = 64.41\%$	
Unidad de medida del resultado:	
Porcentaje de compras por adjudicación directa	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Compras por Adjudicación Directa: Son las Adquisiciones que asignó el municipio sin un proceso de licitación y/o de invitación directa a un grupo determinado de proveedores, ni tampoco de manera pública.	
Monto Total de Compras: Es el total del recurso económico que se gasto para adquirir bienes y servicios.	



ADMINISTRACION

ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Finanzas municipales
Línea de acción:	Adquirir nuevas tecnologías que permitan hacer más eficiente, ágil y transparente la recaudación, incluyendo el cobro de multas.
Programa:	Servicio de adquisiciones con eficiencia, eficacia y transparencia
Nombre del Indicador:	Clave: 7AD
	Tipo: Eficacia
Gasto Sujeto a Licitación	Usuarios: DA
Objetivo/Propósito:	
Medir el porcentaje de compras licitadas respecto del monto total de compras	
Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del resultado, un mayor monto de compras por licitación.	
Variables componentes (VC):	
MCL= Monto de Compras por Licitación MTC= Monto Total de Compras	
4. Variables usuarios (VU):	
DA: Dirección de Adquisiciones	
Unidad de medida de cada VC:	
MCL= Pesos MTC= Pesos	
Fuente de datos:	
MCL y MTC= Dirección de Adquisiciones	
Fórmula:	
$(MCL/MTC)*100 = (52,565,357.80/147,733,954.57)*100 = 35.58\%$	
Unidad de medida del resultado:	
Porcentaje de compras licitadas	
Rango de valor:	
0 o más	
Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Compras por Licitación: Compras que siguieron un proceso de concurso público, es decir, dos o más proveedores ofertaron sus productos o servicios al municipio y un comité decidió sobre la mejor oferta.	
Monto Total de Compras: Es el total del recurso económico que se gasto para adquirir bienes y servicios.	



ADMINISTRACION

ALIENEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Modernización y calidad
Línea de acción:	Hacer más eficientes los servicios médicos municipales, con la instrumentación de un sistema de calidad en los principales procesos de la clínica médica municipal.
Programa:	Servicios Médicos de Calidad (<i>Compromiso 45</i>)
Nombre del Indicador:	Clave: 8AD
	Tipo: Producción
Número Total de Derechohabientes al Servicio Médico	Usuarios: DSMM
1. Objetivo/Propósito:	
Conocer el número de Derechohabientes a la Clínica de Servicios Médicos Municipales.	
2. Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del Indicador, mayor el número de Derechohabientes al Servicio Médico Municipal.	
3. Variables componentes (VC):	
NTDSMM= Número Total de Derechohabientes al Servicio Médico Municipal.	
4. Variables usuarios (VU):	
DRH: Dirección de Recursos Humanos DSMM: Dirección de Servicios Médicos Municipales	
5. Unidad de medida de cada VC:	
NTDSMM= Número de Derechohabientes	
6. Fuente de datos:	
NTDSMM= Dirección de Servicios Médicos Municipales	
7. Fórmula:	
Sumatoria NTDSMM= 24,803 Derechohabientes al Servicio Médico	
8. Unidad de medida del resultado:	
Número Total de Derechohabientes al Servicio Médico Municipal	
9. Rango de valor:	
0 o más	
10. Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Derechohabiente: Es el asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos, que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Servicio Médico.	



ADMINISTRACION

ALIENEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Finanzas municipales
Línea de acción:	Adquirir nuevas tecnologías que permitan hacer más eficiente, ágil y transparente la recaudación, incluyendo el cobro de multas.
Programa:	Servicio de adquisiciones con eficiencia, eficacia y transparencia
Nombre del Indicador:	Clave: 9AD
Promedio de días empleados para generar una orden de compra	Tipo: Eficiencia
	Usuarios: DA
1. Objetivo/Propósito:	
Conocer el promedio de días para atender las requisiciones.	
2. Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del Indicador, mayor el número de días para dar atención a las requisiciones	
3. Variables componentes (VC):	
NDEOC: Numero de Días Empleados para generar Órdenes de Compra NRC: Numero de Requisiciones de Compra Recibidas	
4. Variables usuarios (VU):	
DA: Dirección de Adquisiciones	
5. Unidad de medida de cada VC:	
NDEOC: Días NRC: Requisiciones	
6. Fuente de datos:	
NDEOC y NRC: Dirección de Adquisiciones	
7. Fórmula:	
$NDEOC/NRC = 8,214 / 1,369 = 6 \text{ Días}$	
8. Unidad de medida del resultado:	
Días empleados para atender Requisiciones	
9. Rango de valor:	
0 o más	
10. Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Requisición: Documento administrativo que sirve como base de solicitud de adquisiciones de bienes y/o servicios, en el cual se describe el bien, producto o servicio que se requiere, características, especificaciones, cantidades, departamento solicitante y partida presupuestal que se afectará.	
Orden de Compra: Documento emitido por el Gobierno Municipal, que formaliza el contrato de compra-venta con el proveedor y contiene información de los bienes o servicios a adquirir, así como los términos de calidad, tiempos de entrega, precio, condiciones de pago, garantías etc. Debe ser presentada, con la factura, como requisito para realizar el cobro del monto convenido por compra.	



ADMINISTRACION

ALIENEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Modernización y calidad
Línea de acción:	Hacer más eficientes los servicios médicos municipales, con la instrumentación de un sistema de calidad en los principales procesos de la clínica médica municipal.
Programa:	Servicios Médicos de Calidad (<i>Compromiso 45</i>)
Nombre del Indicador:	Clave: 10AD
	Tipo: Eficiencia
Atención Médica a Derechohabientes	Usuarios: DSMM y DRH
1. Objetivo/Propósito:	
Conocer el número de consultas que se brindan por cada derechohabiente	
2. Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del Indicador, mayor el número de consultas a derechohabientes.	
3. Variables componentes (VC):	
CMR=Consultas Médicas Realizadas NTDSM= Número Total de Derechohabientes al Servicio Médico	
4. Variables usuarios (VU):	
DSMM: Dirección de Servicios Médicos Municipales DRH: Dirección de Recursos Humanos	
5. Unidad de medida de cada VC:	
CMR=Consultas NTDSM= Derechohabientes al Servicio Médico	
6. Fuente de datos:	
CMR y NTDSMM= Dirección de Servicios Médicos Municipales	
7. Fórmula:	
$CMR/NTDSM = 49,465 / 24,803 = 1.99$ Consultas Médicas por Derechohabiente	
8. Unidad de medida del resultado:	
Consulta Médica por Derechohabiente	
9. Rango de valor:	
0 o más	
10. Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Derechohabiente: Es el asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos, que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Servicio Médico.	
Consulta Médica: Atención del médico a sus pacientes en un espacio de tiempo determinado. Es el examen o inspección que el medico hace a su paciente.	



ADMINISTRACION

ALIENEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	Transparencia y Calidad Gubernamental
Línea Estratégica:	Modernización y calidad
Línea de acción:	Hacer más eficientes los servicios médicos municipales, con la instrumentación de un sistema de calidad en los principales procesos de la clínica médica municipal.
Programa:	Servicios Médicos de Calidad (<i>Compromiso 45</i>)
Nombre del Indicador:	Clave: 11AD
	Tipo: Eficiencia
Atencion Medica a Empleados Municipales	Usuarios: DRH Y DSMM
1. Objetivo/Propósito:	
Conocer el número de Consultas medicas a empleados municipales	
2. Interpretación o Lectura:	
A mayor valor del Indicador, mayor el número de empleados atendidos por el Servicio Medico Municipal.	
3. Variables componentes (VC):	
CMR= Consultas Medicas Realizadas NEM = Número de Empleados Municipales	
4. Variables usuarios (VU):	
DRH: Dirección de Recursos Humanos DSMM: Dirección de Servicios Médicos Municipales	
5. Unidad de medida de cada VC:	
CMR= Consultas NEM = Empleados	
6. Fuente de datos:	
CMR= Dirección de Servicios Médicos Municipales NEM = Dirección de Recursos Humanos	
7. Fórmula:	
$CMR / NEM = 49,465/7,760=6.37$ Consultas Médicas por Empleado	
8. Unidad de medida del resultado:	
Consulta Médica por Empleado	
9. Rango de valor:	
0 o más	
10. Frecuencia:	
Trimestral	
GLOSARIO	
Empleados Municipales: Todos aquellos que laboran en el municipio sin considerar dependencias descentralizadas. Incluyen personal de confianza, sindicalizados, eventuales y personal por honorarios y asimilables a salario.	
Consulta Medica: Atención del médico a sus pacientes en un espacio de tiempo determinado. Es el examen o inspección que el medico hace a su paciente.	