



**GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY**  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO**  
 MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Clave:  
1.1.01

Programa presupuestario:  
Estandarización de Procesos

Unidad responsable:  
Contraloría Municipal

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico  
Innovación Gubernamental

Objetivo estratégico  
Administración pública eficiente

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Incrementar la percepción de conformidad de la ciudadanía en base a los procesos estandarizados	Porcentaje de percepción de satisfacción en los servicios municipales.	(Sumatoria de los resultados de las preguntas de satisfacción de los servicios municipales / Total de preguntas encuestadas referentes a la satisfacción en los servicios municipales)*100	Anual	Encuestas	Siempre y cuando el método de cálculo no sea alterado en sus ponderadores o variables.
<b>Propósito</b>	Servidores Públicos conocen los procesos de las Administración Pública Municipal	Porcentaje de procesos expedidos dados a conocer al operador	(Número de procesos expedidos y que fueron dados a conocer al operador / Número de procesos expedidos) *100	Anual	Documentos Publicados en Portal interno de la administración y en portal de transparencia.	Eventos causantes de cancelación en la expedición de los procesos.
<b>Componente 1</b>	Difundir a los servidores públicos los procesos creados y/o actualizados	Porcentaje de difusión de la creación y/o actualización de procesos	(Cantidad de procesos que se informó su expedición en el año/Cantidad de procesos creados y/o actualizados en el año) *100	Anual	Documentos Publicados en Portal interno de la administración y en portal de transparencia.	Siempre y cuando los procesos claves sean los mismos y que no cambien las normativas, alterando la definición de proceso clave.
<b>Actividad 1.1</b>	Realizar análisis de procesos clave	Cumplimiento de actividades para el desarrollo de identificación de procesos clave	(Cantidad de actividades realizadas para el desarrollo de la documentación de procesos clave / Total de actividades que se tienen que realizar para el desarrollo de documentación de procesos clave) *100	Anual	Documento de autorizado con los procesos clave identificados de acuerdo a normativa vigente	Siempre y cuando no cambien las normativas y el plan de trabajo no sea modificado.
<b>Actividad 1.2</b>	Elaborar guía para el envío de procesos actualizados de la Administración Pública Municipal	Porcentaje de avance en la elaboración de documento "guía para el envío de procesos actualizados"	(Cantidad de actividades cumplidas para elaboración de proceso/Cantidad de actividades planeadas para elaboración de proceso)*100	Anual	Documento Publicado en Portal interno de la administración y en portal de transparencia.	Siempre y cuando no cambien las normativas y el plan de trabajo no sea modificado.
<b>Componente 2</b>	Realizar actualización de procesos	Porcentaje de procesos actualizados	(Número de procesos actualizados / Número de procesos planeados) *100	Anual	Documentos Publicados en Portal interno de la administración y en portal de transparencia.	Siempre y cuando la planeación de las actividades no sea alterada.
<b>Actividad 2.1</b>	Elaborar proceso de "solicitud de actualización de procesos"	Porcentaje de avance en la elaboración de proceso de "solicitud de actualización de procesos"	(Cantidad de actividades cumplidas para elaboración de proceso/Cantidad de actividades planeadas para elaboración de proceso)*100	Anual	Documentos Publicado en Portal interno de la administración y en portal de transparencia.	Siempre y cuando la planeación de las actividades no sea alterada.
<b>Actividad 2.2</b>	Realizar validación de procesos vigentes en campo	Porcentaje de validación de procesos vigentes	(Cantidad de procesos vigentes validados en campo/ Cantidad de proceso vigentes planeados validar) *100	Anual	Documento firmado por Servidor público de que se le auditó su proceso.	Siempre y cuando los procesos estén vigentes.

**Lic. Luis Enrique Orozco Suárez**  
 Contralor Municipal