

## Matriz de Indicadores de Resultados

**NOMBRE DEL MUNICIPIO:** MUNICIPIO DE MORELIA MICHOACAN

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** Oficina de Regidores con mayor capacidad de respuesta para la atención y solución de los asuntos municipales.

**EJERCICIO FISCAL : 2016**

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuesto (Hipótesis)
<b>F03-P02-C02</b>	Lograr la implementación de programas y proyectos de trabajo en beneficio de la Población del Municipio de Morelia.	Porcentaje de programas y proyectos.	(Número de programas y proyectos implementados/Total de programas y proyectos de trabajo en beneficio de la población)*100	Trimestral	Informes y/o minuta de trabajo por parte de las distintas comisiones.	Incumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Presión de organizaciones y/o grupos sociales. Causas ajenas a la agenda establecida. Entorno político /social.
<b>F04</b>	Eficiente conducción de la política pública y de servicios propios de la Secretaría.	Promedio de reuniones trámites y servicios realizados en la Secretaría.	$(0.25*(\text{Porcentaje de reuniones y solicitudes atendidas}) + 0.25*(\text{Porcentaje de regularización de establecimientos}) + 0.25*(\text{Porcentaje de atención a la ciudadanía}) + 0.25*(\text{Eficiencia en la demanda de servicios de emergencia})) * 100$	Anual	Reporte	Por falta de asistencia y respuesta de funcionarios y por falta de requisitos para la realización de tramites.
<b>F04-P01</b>	Coordinación en resoluciones, comisiones y proyectos al interior del Municipio, y la organización de archivos.	Porcentaje de reuniones y solicitudes atendidas.	$(0.33*(\text{número de reuniones realizadas/Número de reuniones solicitadas}) + 0.33*(\text{Número de documentos atendidos/Número de documentos solicitados}) + .34*(\text{Actividades logradas /Actividades solicitadas})) * 100$	Semestral	Reporte	Falta de asistencia y respuesta de funcionarios y por falta de requisitos para la realización de trámites.
<b>F04-P01-C01</b>	Eficiente coordinación para establecer la política interna del municipio, así como la gestión y vinculación intersectorial del municipio.	Porcentaje de Reuniones en cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo.	$(\text{Número de reuniones realizadas/Número de reuniones para auxiliar al Cabildo, Presidente y Gabinete para dar seguimiento al Plan Municipal de Desarrollo}) * 100$	Trimestral	Lista de asistencia.	Por falta de asistencia y respuesta de los titulares a las convocatorias de diversas reuniones.
<b>F04-P01-C02</b>	Eficiente coordinación para la correcta aplicación de la normativa interinstitucional y administración de recursos.	Promedio de documentos tramitados en base a la normativa.	$(\text{Número de documento de revisión tramitados en la normativa/Número de documentos recibidos}) * 100$	Trimestral	Reporte	Falta de requisitos para su trámite.
<b>F04-P01-C03</b>	Continuidad, generación e impulso en los acuerdos de hermanamientos y Ciudad Educadora.	Nivel de vinculación entre dependencias y sectores sociales.	$(.34*(\text{Número de disposiciones cumplidas/Número de disposiciones solicitadas}) + .33*(\text{Número de hermanamientos internacionales regulados/Total de hermanamientos internacionales}) + .33*(\text{Número de actividades logradas/Total de actividades necesarias})) * 100$	Trimestral	Reporte	Generar sinergia de acción y cooperación entre la estructura municipal junto con la sociedad civil, instituciones y otros grupos.
<b>F04-P02</b>	Adecuada atención a los servicios de inspección y vigilancia.	Porcentaje de regularización de establecimientos.	$(0.3*(\text{Número de trámites de licencias atendidas/Número de trámites de licencias recibidas}) + 0.7*(\text{Atención ciudadana y número de establecimientos revisados/Quejas ciudadanas y número del padrón de licencias})) * 100$	Semestral	Registros, avisos, infracciones, clausuras, solicitudes y licencias de funcionamiento.	Por encontrarse en cumplimiento del reglamento a los establecimientos, lenta respuesta a la ciudadanía y por falta de documentación en trámites de licencias.
<b>F04-P02-C01</b>	La adecuada atención a los servicios de inspección y vigilancia.	Porcentaje de atención a trámites de licencias.	$(\text{Número de trámites de licencias atendidas/Número de trámites de licencias recibidas}) * 100$	Trimestral	Solicitudes y licencias de funcionamiento.	Por falta de documentación en trámites de licencias.
<b>F04-P02-C02</b>	La adecuada coordinación con el personal para la eficiente atención a la ciudadanía y revisión de licencias municipales.	Porcentaje de atención ciudadana y establecimientos revisados.	$(\text{Atención ciudadana y número de establecimientos revisados/Quejas ciudadanas y número del padrón de licencias}) * 100$	Trimestral	Registros de atención de quejas, avisos, infracciones y clausuras.	Por lenta respuesta a quejas ciudadanas y por cumplimiento de los establecimientos de la reglamentación.

## Matriz de Indicadores de Resultados

**NOMBRE DEL MUNICIPIO:** MUNICIPIO DE MORELIA MICHOACAN

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** Eficiente conducción de la política pública y de servicios propios de la Secretaría.

**EJERCICIO FISCAL : 2016**

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuesto (Hipótesis)
<b>F04-P03</b>	Adecuada coordinación con las diferentes áreas del Ayuntamiento.	Porcentaje de atención a la ciudadanía.	$(0.5 * (\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Número de solicitudes recibidas}) + 0.25 * (\text{Número de certificados entregados} / \text{Número de certificados solicitados}) + 0.25 * (\text{Número de trámites atendidos} / \text{Número de trámites solicitados})) * 100$	Semestral	Solicitudes	Que las solicitudes ciudadanas presentadas no sean debidamente atendidas por el Ayuntamiento.
<b>F04-P03-C01</b>	Atención eficiente y oportuna a las demandas ciudadanas y pliegos petitorios de los grupos sociales recibidas.	Porcentaje de solicitudes atendidas.	$(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Número de solicitudes recibidas}) * 100$	Trimestral	Solicitudes.	Que los ciudadanos, organizaciones y grupos sociales no presenten ningún pliego petitorio al Gobierno Municipal.
<b>F04-P03-C02</b>	Vinculación con las autoridades militares para que los hombres mayores de edad, presten y acrediten el Servicio Militar Nacional.	Porcentaje de inscripciones, constancias y atenciones.	$(\text{Número de trámites atendidos} / \text{Número de trámites solicitados}) * 100$	Trimestral	Solicitudes	Que no haya ciudadanos solicitantes de los servicios que presta la Junta Municipal de Reclutamiento.
<b>F04-P03-C03</b>	Política pública eficiente auxiliar al Secretario del Ayuntamiento en la expedición de certificados, trámites y demás servicios requeridos por la ciudadanía.	Porcentaje de certificados entregados.	$(\text{Número de certificados entregados} / \text{Número de certificados solicitados}) * 100$	Trimestral	Solicitudes	Que la ciudadanía no acuda a solicitar algún tipo de certificado a la Dirección de Gobierno Municipal.
<b>F04-P03-C04</b>	Innovación en la atención a la ciudadanía a través de canales tecnológicos y procesos que rigen la operación para incrementar la demanda ciudadana.	Porcentaje de solicitudes atendidas.	$(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Número de solicitudes recibidas}) * 100$	Trimestral	Solicitudes	Que la ciudadanía no solicite información a través de los mecanismos establecidos en el programa.
<b>F04-P04</b>	Contar con recursos humanos, financieros y materiales para atender de manera eficiente la demanda de servicios de emergencia y protección civil.	Eficiencia en la demanda de servicios de emergencia.	$(\text{Emergencias atendidas} / \text{Emergencias solicitadas}) * 100$	Semestral	Reportes de emergencias.	No se atendió de manera eficiente las demandas del sistema de emergencias.
<b>F04-P04-C01</b>	Suficiente comunicación de prevención y autoprotección que incrementan la demanda en servicios de emergencia y de Protección Civil.	Porcentaje de ciudadanos informados.	$(\text{Número de ciudadanos informados} / \text{Número total de ciudadanos}) * 100$	Trimestral	Lista de ciudadanos informados	Aumento de demanda en servicios de emergencia y P.C.
<b>F04-P04-C02</b>	Documentos normativos, jurídicos, procedimientos administrativos y operativos que sustenten la coordinación interna e Interinstitucional de Protección Civil y Bomberos de Morelia.	Porcentaje de trámites realizados.	$(\text{Número de documentos realizados} / \text{Número de documentos gestionados}) * 100$	Trimestral	Reporte	Descontrol administrativo, impidiendo la buena operación
<b>F05</b>	Eficiente coordinación en los procesos administrativos al interior del Ayuntamiento, además de la adecuada atención a solicitudes de información de oficio de parte de la ciudadanía.	Promedio de solicitudes, servicios y gestiones.	$(0.5 * (\text{Promedio de gestiones y de capacitaciones recibidas así como las brindadas a servidores municipales}) + 0.5 * (\text{Porcentaje de las solicitudes resueltas})) * 100$	Anual	Reportes	La atención eficiente de las solicitudes y servicios a la ciudadanía permitirá el resultado de procesos eficientes de gestión.

## Matriz de Indicadores de Resultados

**NOMBRE DEL MUNICIPIO:** MUNICIPIO DE MORELIA MICHOACAN

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** Eficiente coordinación en los procesos administrativos al interior del Ayuntamiento, además de la adecuada atención a solicitudes de información de oficio de parte de la ciudadanía

**EJERCICIO FISCAL : 2016**

Nivel	Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuesto (Hipótesis)
<b>F05-P01</b>	Coordinación en resoluciones, comisiones y proyectos al interior del Municipio, y la organización de archivos.	Promedio de gestiones y de capacitaciones recibidas, así como las brindadas a servidores municipales.	$(0.25 * (\text{Promedio de elaboración de actas de Cabildo a consecuencia de las Sesiones realizadas}) + 0.25 * (\text{Promedio de atención a las comisiones de Regidores}) + 0.25 * (\text{Promedio de atención al interior de las dependencias municipales}) + 0.25 * (\text{Promedio de gestiones para ingreso de expedientes y consultas atendidas})) * 100$	Semestral	Reportes	Alcanzar la eficiencia archivística dependerá de servidores mucho más competentes al momento de organizar sus archivos.
<b>F05-P01-C01</b>	Se cuenta con la información documental de las resoluciones emitidas por el Honorable Cabildo del Municipio.	Promedio de elaboración de actas de Cabildo a consecuencia de las Sesiones realizadas.	$(\text{Número de actas de Cabildo} / \text{Número de sesiones realizadas}) * 100$	Trimestral	Documento	Al llevar a cabo las Sesiones Solemnes de Cabildo se generan los Libros de Actas correspondientes.
<b>F05-P01-C02</b>	Coordinación en las comisiones de Regidores y enlace legislativo.	Promedio de atención a las comisiones de Regidores.	$(\text{Número de atenciones solicitadas} / \text{Número de atenciones}) * 100$	Trimestral	Documento	A mayor eficiencia en la atención a las comisiones de los regidores, mayor efectividad en el desempeño de las mismas.
<b>F05-P01-C03</b>	Coordinación en los proyectos de las Dependencias.	Promedio de atención al interior de las dependencias municipales.	$(\text{Número de atenciones solicitadas} / \text{Número de atenciones}) * 100$	Trimestral	Documento	A mayor efectividad en la coordinación entre las dependencias, mejores resultados en los programas operativos municipales.
<b>F05-P01-C04</b>	Coordinación en los archivos administrativos, de concentración e histórico.	Promedio de gestiones para ingreso de expedientes y consultas atendidas.	$(0.5 * (\text{Número de gestiones para ingreso de expedientes} / \text{Número de atenciones para ingreso de expedientes}) + 0.5 * (\text{Número de consultas atendidas} / \text{Número de consultas solicitadas})) * 100$	Trimestral	Documento	Al realizar las gestiones para actualizar el reglamento permitirá una eficiencia en el trabajo archivístico, así como mejor atención a usuarios y asistentes a eventos.
<b>F05-P02</b>	Solicitudes de información de oficio se atienden en tiempo.	Porcentaje de las solicitudes resueltas.	$(\text{Número solicitudes de información de oficio resueltas} / \text{Número de solicitudes de información de oficio recibidas}) * 100$	Semestral	Informe	Falta de atención a las solicitudes de información
<b>F05-P02-C01</b>	Adecuada gestión en la recolección de información de oficio.	Promedio de documentos expedidos en base a Reglamento.	$(\text{Número de información solicitada} / \text{Número de respuestas recibidas}) * 100$	Trimestral	Oficio	La negativa de las Dependencias del H. Ayuntamiento para entregar la información.
<b>F05-P02-C02</b>	Capacitación sobre transparencia en las dependencias del Ayuntamiento.	Porcentaje de eficacia de capacitación	$(\text{Número de constancias otorgadas} / \text{Número de funcionarios y servidores públicos capacitados}) * 100$	Trimestral	Reporte	La falta de planeación de eventos que promuevan la transparencia y rendición de cuentas.