

Indicadores de Gestión y Desempeño y su grado de cumplimiento

Proceso	Indicador	Formula del Indicador	Responsable	meta	Periodicidad	TRIM 4 2025
Competencia	Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación (competencia)	cursos realizados programados/ cursos programados *100	Titular del Dpto. De Recursos Humanos	85%	Timestral	86%
Competencia	Contar con personal competente con base a la educación, formación y habilidades y experiencia apropiada	Personal Competente/Personal capacitado*100	Titular del Dpto. De Recursos Humanos	100%	Timestral	100%
Asignación y seguimiento de contratos	% de cumplimiento de obligaciones de CPD	% de cumplimiento de obligaciones de CPD en Matriz de Cesionarios ASPN-ENS-SJ-F-09	Coordinacion de Contratos	90%	Timestral	91%
Asignación y seguimiento de contratos	% de cumplimiento de obligaciones de PS	% de cumplimiento de obligaciones de PS en Matriz de PS ASPN-ENS-SJ-F-08	Coordinacion de Contratos	90%	Timestral	97%
Comercialización	Cumplimiento del programa comercial PACO acumulado	Cumplimiento del programa comercial PACO (META 95%)	Jefe de Mercado	75%	Timestral	80%
Comercialización	Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	Indice de Satisfacción y Percepción del Cliente	Coordinacion de Comercialización	92%	Timestral	94%
Comercialización	Índice de crecimiento de clientes	Índice de crecimiento de clientes	Jefe de Mercado	5%	Timestral	3%
Comercialización	Cumplimiento de las Quejas	Cumplimiento de las Quejas	Coordinacion de Atencion a Clientes	100%	Timestral	100%
Planeación	Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	Cumplimiento del POA trimestral	Subgerente de Planeación	80%	Timestral	100%
Planeación	Cumplimiento del Programa de Auditorias	Cumplimiento del Programa	Subgerente de Planeación	90%	Timestral	100%
Construcción mantenimiento	Cumplimiento del programa de Obra Físico cap 6000	AVANCE FISICO DEL CAPITULO 6000.- Obra publica ejecutada/ obra publica programada 2022	Gerente de Ingenieria	90%	Timestral	100%
Construcción mantenimiento	Cumplimiento del programa de Mantenimiento Físico cap 35101 y 35102	AVANCE FISICO DE LAS PARTIDAS 35101 Y 35102.- Servicio de mantenimiento de inmuebles/ servicio de mantenimiento programados 2022	Gerente de Ingenieria	90%	Timestral	100%
Finanzas	Índice del Cumplimiento del Presupuesto	Ingreso acumulado al periodo / ingreso programado al periodo	Subgerente de finanzas	90%	Timestral	104.0%
Finanzas	Gasto Ejercido	Gasto ejercido al periodo / gasto programado al periodo	Subgerente de finanzas	90%	Timestral	91%
Finanzas	Rechazo (error) de facturas de cliente	Facturas canceladas / total de facturas	Jefe del depto. de tesoreria	2%	Timestral	1.8%
Finanzas	Recuperación de cobranza	Total cobrado en el mes / total facturado en el mes	Jefe del depto. de tesoreria	98%	Timestral	97%
Finanzas	Recuperación de Cartera vencida	Saldo de clientes al inicio del trimestre / Saldo de clientes al final del trimestre	Jefe del depto. de tesoreria	2%	Timestral	-3.1%
Finanzas	Comportamiento de Cartera vencida	Saldo de clientes al cierre del trimestre / Saldo de clientes al cierre del trimestre anterior	Jefe del depto. de tesoreria	-2%	Timestral	3%
Finanzas	Eficiencia en la emisión de facturas	facturas correctas / total de Facturas	Jefe del depto. de tesoreria	98%	Timestral	98%
Servicios portuarios	Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	Total de F-14/ Total de solicitudes en el trimestre	Jefe del depto. De operaciones	100%	Timestral	100%
Servicios portuarios	Eficiencia en la prestación del servicio	Solicitud de Servicios Portuarios atendidas / solicitudes de servicios portuarios recibidas * 100%	Jefe del depto. De operaciones	100%	Timestral	100%
TIC'S	Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	• ((tiempo total - tiempo en que los servicios no estuvieron disponibles) / tiempo total) *100	Coordinacion de Informatica	95%	Timestral	100%
Uso de infraestructura portuaria	Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	Total de F-14/ Total de solicitudes en el trimestre	Jefe del depto. de CCTM	100%	Timestral	100%

Uso de infraestructura portuaria	Eficiencia en la prestación del servicio	# Arribos atendidos/ # Arribos programados	Titular del depto. de CCTM	100%	Trimestral	100%
Adquisiciones	Solicitudes Atendidas/ solicitudes de pedido con suficiencia presupuestaria	#total de solicitudes atendidas/ # total de solicitudes que ingresan por el cliente interno	Titular del Dpto. De Recursos Materiales	95%	Trimestral	95%
Adquisiciones	Percepción del usuario	aplicar 5 encuestas mensuales	Titular del Dpto. De Recursos Materiales	90%	Trimestral	92%