

**SERVICIOS PUBLICOS**

| <b>ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO</b>   |  |
|---|--|
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>4.1 Objetivo: Monterrey ciudad limpia.</b>  |
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <i>4.1.8 Desarrollar la correcta supervisión, monitoreo y evaluación de los servicios concesionados de recolección y traslado de basura domiciliaria</i> |
| <b>Nombre del Indicador:</b>  | <b>Clave: 1SER</b>   |
| Kilos de Basura Recolectadas promedio mensual en vía pública por Habitante  | <b>Tipo: Eficiencia</b>  |
|   | <b>Usuarios: DOZ, MYP y SSP</b>  |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer la relación existente entre la cantidad de kilos de basura recolectada en vía pública entre el total de habitantes del Municipio.        |  |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor la cantidad de kilos de basura recolectadas en vía pública por habitante. Menos es mejor.               |  |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br><b>KGBASVP:</b> Kilogramos de basura recolectada en vía pública, promedio mensual.<br><b>POBMUN:</b> Población del Municipio.            |  |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa de Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos. |  |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br><b>KGBASVP:</b> Kilogramos.<br><b>POBMUN:</b> Persona   |  |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br><b>KGBASVP:</b> Departamentos de Barrido Manual y Mecánico (DOZ).<br><b>POBMUN:</b> INEGI   |  |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$(KGBASVP / POBMUN) = 1,814,093 / 1,138,711 = 1.59 \text{ kg}$  |  |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Kilos de basura recolectada en vía pública promedio mensual por habitante.   |  |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Cero o más.  |  |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |  |
| <b>GLOSARIO</b>   |  |
| <b>Vía Pública:</b> Comprende calles, avenidas, banquetas, caminos y parques públicos dentro de la zona urbana del Municipio.   |  |
| <b>Barrido:</b> Aquel que es realizado por el personal de limpia del municipio o por algún concesionario de manera manual y mecánica.   |  |

**SERVICIOS PUBLICOS**

| <b>ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO</b>   |   |
|---|---|
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>4.4 Objetivo: Monterrey ciudad jardín.</b>   |
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <b>4.4.1 Desarrollar estrategias para el rescate e incremento de áreas verdes de la ciudad.</b> |
| <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Metros Cuadrados de Áreas Verdes por cada Mil Habitantes.   | <b>Clave: 2SER</b><br><b>Tipo: Impacto</b><br><b>Usuarios: DOZ, DIMU, MYP y SSP</b>             |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el número de metros cuadrados de áreas verdes por cada mil habitantes.   |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor el número de metros cuadrados de áreas verdes por cada mil habitantes. Más es mejor.  |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>MAVM = Metros Cuadrados de Áreas Verdes Municipales.<br>POBMUN = Población Municipal.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa de Zona.<br><b>DIMU:</b> Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>MAVM = Metros cuadrados.<br>POBMUN = Habitantes.  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>MAVM = DIMU.<br>POBMUN = INEGI  |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$(MAVM / (HM/1000)) = (6,787,971 / (1,138.711/1000)) = 5,961.1 \text{ m}^2$   |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Metros Cuadrados de Áreas Verdes por cada Mil Habitantes.  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Cero o más.  |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Áreas Verdes:</b> Son todas aquellas áreas verdes que reciben mantenimiento del Municipio incluye camellones. Excluye los que mantiene el Gobierno del Estado.   |   |
| <b>Población Municipal:</b> Todos aquellos habitantes que radican en el Municipio.  |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

| <b>ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO</b>   |   |
|---|---|
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>4.4 Objetivo: Monterrey ciudad jardín.</b>   |
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <i>4.4.1 Desarrollar estrategias para el rescate e incremento de áreas verdes de la ciudad.</i> |
| <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Metros Cuadrados de Áreas Verdes por Habitante.   | <b>Clave: 3SER</b><br><b>Tipo: Impacto</b><br><b>Usuarios: DOZ, DIMU, MYP y SSP</b>             |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el número de metros cuadrados de áreas verdes por habitante.   |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor el número de metros cuadrados de áreas verdes por habitantes. Más es mejor.   |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>MAVM = Metros Cuadrados de Áreas Verdes Municipales.<br>POBMUN = Población Municipal.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa de Zona.<br><b>DIMU:</b> Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>MAVM = Metros cuadrados.<br>POBMUN = Habitantes.  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>MAVM = DIMU.<br>POBMUN = INEGI  |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$MAVM / POBMUN = (6,787,971 / 1,138,711) = 5.96 \text{ m}^2$  |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Metros Cuadrados de Áreas Verdes por Habitante.  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Según la norma de la Organización Mundial de la Salud, se requieren nueve metros cuadrados de áreas verdes por cada habitante.   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Áreas Verdes:</b> Son todas aquellas áreas verdes que reciben mantenimiento del Municipio incluye camellones. Excluye los que mantiene el Gobierno del Estado.   |   |
| <b>Población Municipal:</b> Todos aquellos habitantes que radican en el Municipio.  |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

| <b>ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO</b>   |   |
|---|---|
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>4.4 Objetivo: Monterrey ciudad jardín.</b>   |
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <b>4.4.6 Diseñar un programa de mantenimiento permanente a parques, plazas, jardines, fuentes y monumentos.</b> |
| <b>Nombre del Indicador:</b>  |   |
| Porcentaje de Áreas Verdes en la Superficie Urbana del Municipio.   | <b>Clave: 4SER</b>  |
|   | <b>Tipo: Impacto</b>  |
|   | <b>Usuarios: DOZ, DIMU, MYP y SSP</b>   |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el porcentaje de áreas verdes con las que cuenta la zona urbana del Municipio.   |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor el porcentaje de áreas verdes con las que cuenta la zona urbana del municipio. Más es mejor.  |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>MAVM = Metros Cuadrados de Áreas Verdes Municipales.<br>TERR = Metros Cuadrados de Zona Urbana del Municipio.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa de Zona.<br><b>DIMU:</b> Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>MAVM = Metros cuadrados.<br>TERR = Metros Cuadrados.  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>MAVM = DIMU.<br>TERR = INEGI  |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$(MAVM/TERR) * 100 = (6,787,971 / 207,328,635.58) * 100 = 3.27 \%$  |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Porcentaje de áreas verdes con las que cuenta la zona urbana del Municipio.  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>0 a 100%   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Áreas Verdes:</b> Son todas aquellas áreas verdes que reciben mantenimiento del Municipio incluye camellones. Excluye los que mantiene el Gobierno del Estado.   |   |
| <b>Zona Urbana:</b> Aquella que comprende al fondo legal de la ciudad. Datos del INEGI, Navegante versión 3.0.  |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

| <b>ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO</b>   |   |
|---|---|
| <b>OBJETIVO</b>   | <b>4.1 Objetivo: Monterrey ciudad limpia.</b>   |
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <i>4.1.8 Desarrollar la correcta supervisión, monitoreo y evaluación de los servicios concesionados de recolección y traslado de basura domiciliaria.</i> |
| <b>Nombre del Indicador:</b>  | <b>Clave: 5SER</b>  |
| Porcentaje de Predios con Separación de Basura del Total de Predios con Recolección de Basura.  | <b>Tipo: Impacto /Efectividad</b>   |
|   | <b>Usuarios: DT, MYP, Ciudadano y SSP</b>   |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el porcentaje de predios que cuentan con separación de basura del total de predios con recolección de basura.  |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor el porcentaje de predios con separación de basura. Más es mejor.  |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>NPSB = Número de Predios con Separación de Basura.<br>NP = Número Total de Predios.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DT:</b> Dirección Técnica.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>Ciudadano:</b> Ciudadano que accesa la página del municipio.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>NPSB = Predios.<br>NP = Predios.  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>NPSN = DT.<br>NP = INEGI.   |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>Sumatoria (NPSN/NP) * 100 = (44,000/312,858)*100= <b>14.06%</b>   |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Porcentaje de Predios con Separación de Basura.  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>14% a 100%   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Predio:</b> Comprende el número de cuenta catastral ubicado dentro del territorio municipal.   |   |
| <b>Separación de Basura:</b> Separación de la basura por parte de los usuarios del servicio de recolección de basura domiciliaria, en orgánica e inorgánica.  |   |



**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>OBJETIVO</b>    | <b>4.1 Objetivo: Monterrey ciudad limpia.</b>   |
| <b>ESTRATEGICA</b> | <i>4.1.8 Desarrollar la correcta supervisión, monitoreo y evaluación de los servicios concesionados de recolección y traslado de basura domiciliaria.</i> |

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>del Indicador:</b><br><br>Cantidad de Residuos Sólidos Domiciliarios promedio mensual per cápita | <b>Clave: 6SER</b>             |
|   | <b>Tipo: Eficiencia</b>        |
|   | <b>Usuarios: DT, MYP y SSP</b> |

**Objetivo/Propósito:**  
Relación existente entre la cantidad de kilos de basura domiciliaria recolectada promedio mensual entre habitantes del Municipio.

**Interpretación o Lectura:**  
Cantidad de residuos sólidos generados por habitante está directamente relacionada con las pautas de producción y consumo. Cuanto más elevados son sus ingresos, mayor volumen de residuos tienden a generar. Más es mejor.

**Componentes (VC):**  
Cantidad: Kilogramos de basura domiciliaria recolectada en promedio por mes.  
Denominador: Población del Municipio.

**Usuario (VU):**  
Dirección Técnica.  
Dirección de Modernización y Proyectos.  
Secretaría de Servicios Públicos.

**Unidad de medida de cada VC:**  
Cantidad: Kilogramos.  
Denominador: Habitante.

**Fuente de datos:**  
Cantidad: DT.  
Denominador: CONAPO. INEGI

**Fórmula:**  
 $(\text{Cantidad} / 3) / \text{POBMUN} = (84,940,000 / 3) / 1,138,711 = \mathbf{24.86 \text{ kg}}$

**Unidad de medida del resultado:**  
Cantidad promedio mensual.

**Unidad de valor:**  
Kilogramos.

**Definición:**

**Definición de Basura:** Actividad que consiste en recoger los residuos sólidos no peligrosos de las casas habitación del municipio y posteriormente disponer de ellos en el tiradero, relleno sanitario, reciclaje o cualquier otra que indique la ley vigente. Puede ser por el gobierno local o a través de un concesionario.

**SERVICIOS PUBLICOS**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>OBJETIVO</b> | <b>4.8 Objetivo: Servicios públicos en</b> |
|-----------------|--|

| <b>contacto ciudadano.</b>  |   |
|---|---|
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <i>4.8.1 Atender oportunamente las solicitudes de servicios públicos, reduciendo los tiempos de respuesta y determinando tiempos máximos de solución.</i> |
| <b>Nombre del Indicador:</b><br>Tiempo Promedio de Atención a Luminarias Públicas Apagadas  | <b>Clave: 7SER</b><br><b>Tipo: Efectividad</b><br><b>Usuarios: DOZ, MYP, SSP Y OF. DEL ALCALDE</b>  |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el tiempo promedio de respuesta que el Área de Alumbrado Público Municipal da a los reportes de la ciudadanía por luminarias apagadas, promedio del trimestre.                           |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A menor valor del indicador, mayor la eficiencia en el tiempo de respuesta. Menos es mejor.  |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>HRLPA = Hora del reporte de luminaria pública apagada.<br>HRLPAR = Hora de la reparación de la luminaria pública apagada reportada.<br>NR=Número de reportes                             |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.<br><b>Of. del Alcalde:</b> Oficina del Alcalde. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>HRLPA = Hora<br>HRLPAR = Hora<br>NR=Reportes  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>HRLPA: 072.<br>HRLPAR: Departamento de Alumbrado Público (DOZ).   |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$((\text{HRLPAR1} - \text{HRLPA1}) + (\text{HRLPAR2} - \text{HRLPA2}) + (\text{HRLPARn} - \text{HRLPA}_n)) / \text{NR} = (83,698.74/5095) = \mathbf{16 \text{ Hrs.}}$                                       |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Horas (Tiempo).  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Menos de 24 hrs.   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Atención a luminaria pública apagada:</b> Período de tiempo para reparación de luminarias públicas en mal estado.  |   |
| <b>Luminaria Pública:</b> Lámpara propiedad del Municipio con la finalidad de iluminar la vía pública y otros espacios públicos de esparcimiento.   |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

**OBJETIVO**

**4.3 Objetivo: Alumbrado público eficiente.**



|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| <b>ESTRATEGIA</b>                             | <i>4.3.6 Desarrollar acciones orientadas a eliminar las áreas sin iluminación con la finalidad de mejorar la seguridad y calidad de vida de los regiomontanos</i> |                                 |
| <b>Nombre del Indicador:</b>                  | Relación de Luminarias Públicas Existentes entre los Metros Cuadrados de la Zona Urbana.  | <b>Clave: 8SER</b>              |
|   |   | <b>Tipo: Efectividad</b>        |
|   |   | <b>Usuarios: DOZ, MYP y SSP</b> |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b>                 | Conocer la relación existente entre los metros cuadrados de la zona urbana y las luminarias públicas existentes.  |                                 |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b>           | A mayor valor el indicador, menor la cobertura en metros cuadrados por luminaria pública. Más es mejor.   |                                 |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b>         | M2ZU= Metros Cuadrados de Zona Urbana.<br>NLP= Luminarias Públicas.   |                                 |
| <b>Variable Usuario (VU):</b>                 | <b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.                  |                                 |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b>        | M2ZU: Metro cuadrado.<br>NLP: Luminaria Pública.  |                                 |
| <b>5. Fuente de datos:</b>                    | M2ZU: INEGI.<br>NLP: Subdirección de Iluminación y Ahorro de Energía.   |                                 |
| <b>6. Fórmula:</b>                            | $(NLP/M2ZU) = (79,879 / 207,328,635.58) = 0.000385 \text{ m}^2$   |                                 |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b>     | Metros cuadrados de cobertura por luminaria Pública.  |                                 |
| <b>8. Rango de valor:</b>                     | Cero o más.   |                                 |
| <b>9. Frecuencia:</b>                         | Trimestral  |                                 |
| <b>GLOSARIO</b>                               |   |                                 |
| <b>Zona Urbana:</b> Fondo legal de la ciudad. |   |                                 |

**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

**OBJETIVO**

**4.3 Objetivo: Alumbrado**



| <b>ESTRATEGIA</b>  | <b>público eficiente.</b><br><i>4.3.1 Realizar oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de la Red de Alumbrado público de nuestra ciudad.</i> |
|--|---|
| <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Porcentaje de luminarias reportadas/atendidos promedio mensual.  | <b>Clave: 9SER</b><br><b>Tipo: Efectividad</b><br><b>Usuarios: DOZ, MYP y SSP</b>   |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer el porcentaje de reportes atendidos con respecto al total de las luminarias existentes en el Municipio.   |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>Nos da una referencia del nivel de eficiencia del sistema de alumbrado público. A mayor porcentaje de fallas, menor eficiencia del sistema. Menos es mejor. |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>NRA: número de reportes de fallas de luminarias atendidos<br>NLP: número de luminarias públicas.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.                  |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>NRA: reportes<br>NLP: luminarias   |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>NRA: 072<br>NLP: Subdirección de Iluminación y Ahorro de Energía.  |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$(NRA/3)/NLP*100 = (5095/3)/79879*100 = 2.12\%$  |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Porcentaje  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Menor al 2%.  |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral  |   |
| <b>GLOSARIO</b>  |   |
| <b>Atención a luminaria pública apagada:</b> Período de tiempo para reparación de luminarias públicas en mal estado.   |   |
| <b>Luminaria Pública:</b> Lámpara propiedad del Municipio con la finalidad de iluminar la vía pública y otros espacios públicos de esparcimiento.  |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

**OBJETIVO**

**4.8 Objetivo: Servicios públicos en contacto**

| <b>ciudadano.</b>   |   |
|---|---|
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <i>4.8.1 Atender oportunamente las solicitudes de servicios públicos, reduciendo los tiempos de respuesta y determinando tiempos máximos de solución.</i> |
| <b>Nombre del Indicador:</b>  | <b>Clave: 10SER</b>   |
| Tiempo Promedio de Respuesta a Reportes de Bacheo.  | <b>Tipo: Efectividad</b>  |
|   | <b>Usuarios: DOZ, MYP, SSP y OF. DEL ALCALDE</b>  |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer los tiempos de respuesta promedio para bacheo según lo reporta la ciudadanía.  |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A menor valor el indicador, mayor eficiencia en la respuesta. Menos es mejor.  |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>HRBC = Hora de reporte del bache por la ciudadanía.<br>HREB = Hora en que se reparó el bache.  |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.<br><b>Of. del Alcalde:</b> Oficina del Alcalde. |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>HRBC = Horas.<br>HREB = Horas.  |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>HRBC: 072<br>HREB: Departamento de Vías Públicas (DOZ).   |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$((HREB1-HRBC1)+(HREB2-HRBC2)+HREBN-HRBCn))/\text{número de reportes} = (4673.57/278) = 16 \text{ hrs.}$  |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Horas Promedio de Respuesta por Solicitud de Bacheo.   |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Menos de 24 hrs.   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |
| <b>Bacheo:</b> Reparación de hoyos ó baches en la vía pública por donde transitan los automotores.  |   |

**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

**OBJETIVO**

**4.8 Objetivo: Servicios públicos en**

|   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|--------------------------|
| <b>ESTRATEGIA</b>   | <b>contacto ciudadano.</b><br><i>4.8.1 Atender oportunamente las solicitudes de servicios públicos, reduciendo los tiempos de respuesta y determinando tiempos máximos de solución.</i>   |   |   |                          |
|   | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="261 533 1007 730" rowspan="3"> <b>Nombre del Indicador:</b><br/><br/> Tiempo Promedio de Respuesta a reportes de Plazas </td> <td data-bbox="1007 533 1331 568"><b>Clave: 11SER</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1007 568 1331 604"><b>Tipo: Efectividad</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1007 604 1331 730"><b>Usuarios: DOZ, DIMU, MYP, SSP y OF. DEL ALCALDE</b></td> </tr> </table> | <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Tiempo Promedio de Respuesta a reportes de Plazas | <b>Clave: 11SER</b>   | <b>Tipo: Efectividad</b> |
| <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Tiempo Promedio de Respuesta a reportes de Plazas   | <b>Clave: 11SER</b>   |   |   |                          |
|   | <b>Tipo: Efectividad</b>  |   |   |                          |
|   | <b>Usuarios: DOZ, DIMU, MYP, SSP y OF. DEL ALCALDE</b>  |   |   |                          |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer los tiempos de respuesta promedio para plazas según lo reporta la ciudadanía.  |   |   |   |                          |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A menor valor el indicador, mayor eficiencia en la respuesta. Menos es mejor.  |   |   |   |                          |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>HRPC = Hora de reporte de la plaza por la ciudadanía.<br>HREP = Hora en que se reparó el reporte de la plaza.  |   |   |   |                          |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>DIMU:</b> Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.<br><b>Of. del Alcalde:</b> Oficina del Alcalde. |   |   |   |                          |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>HRPC = Horas.<br>HREP = Horas.  |   |   |   |                          |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>HRPC: 072<br>HREP: Departamento de Imagen y Mantenimiento Urbano (DOZ-DIMU).  |   |   |   |                          |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$((HREP1-HRPC1)+(HREP2-HRPC2)+HREPN-HRPCn))/\text{número de reportes} = (6645.32 / 313) = \mathbf{23 \text{ hrs.}}$   |   |   |   |                          |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Horas Promedio de Respuesta por Solicitud de la plaza.   |   |   |   |                          |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>Menos de 24 hrs.   |   |   |   |                          |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Trimestral   |   |   |   |                          |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #003366; color: white;"><b>GLOSARIO</b></td> </tr> <tr> <td> <b>Plaza:</b> Reparación y pintura de luminarias, juegos, bancas; mantenimiento de áreas verdes; recolección de basura vegetal. </td> </tr> </table>   |   | <b>GLOSARIO</b>   | <b>Plaza:</b> Reparación y pintura de luminarias, juegos, bancas; mantenimiento de áreas verdes; recolección de basura vegetal. |                          |
| <b>GLOSARIO</b>   |   |   |   |                          |
| <b>Plaza:</b> Reparación y pintura de luminarias, juegos, bancas; mantenimiento de áreas verdes; recolección de basura vegetal.   |   |   |   |                          |

**SERVICIOS PUBLICOS**

**ALINEACION AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

**OBJETIVO**

**4.3 Objetivo: Alumbrado público eficiente.**

| <i>colonias de Monterrey.</i>  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del Indicador:</b><br><br>Presupuesto Anual para Alumbrado Público por Luminaria.  | <b>Clave: 12SER</b><br><b>Tipo: Eficiencia</b><br><b>Usuarios: DOZ, MYP y SSP</b> |
| <b>1. Objetivo/Propósito:</b><br>Conocer los recursos financieros disponibles por cada luminaria pública instalada propiedad del municipio.  |   |
| <b>2. Interpretación o Lectura:</b><br>A mayor valor del indicador, mayor la cantidad de recursos financieros presupuestados por luminaria pública. Mide la eficiencia en el sistema de alumbrado público. Menos es mejor, significaría que el sistema de iluminación es más eficiente en términos de costo. |   |
| <b>3. Variables componentes (VC):</b><br>PAAP = Presupuesto Anual para Alumbrado Público.<br>LUPU = Luminarias Públicas.   |   |
| <b>Variable Usuario (VU):</b><br><b>DOZ:</b> Dirección Operativa De Zona.<br><b>MYP:</b> Dirección de Modernización y Proyectos.<br><b>SSP:</b> Secretaría de Servicios Públicos.  |   |
| <b>4. Unidad de medida de cada VC:</b><br>PPAP = Pesos.<br>LUPU = Luminarias Públicas.   |   |
| <b>5. Fuente de datos:</b><br>PAAP: Dirección Administrativa.<br>LUPU: Subdirección de Iluminación y Ahorro de Energía.  |   |
| <b>6. Fórmula:</b><br>$(PAAP / LUPU) = (126,999,972.48 / 79,879) = \$1,589.90$   |   |
| <b>7. Unidad de medida del resultado:</b><br>Pesos Asignados por Luminaria Pública anual.  |   |
| <b>8. Rango de valor:</b><br>menor al valor del último año (2008 fue \$1,698.79 por luminaria anual)   |   |
| <b>9. Frecuencia:</b><br>Anual.  |   |
| <b>GLOSARIO</b>  |   |
| <b>Presupuesto Anual Para Alumbrado Público:</b> Monto Autorizado en el Presupuesto de Egresos del Municipio para sufragar el costo del consumo de energía eléctrica para Alumbrado Público.   |   |