

| Datos del Programa          |  |   |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
|-----------------------------|--|---|---|--------------------|-------------|---|------------|------------|------------|---------------------|--|---|
| Programa Presupuestario     |  | Renovando los Servicios Municipales   |   | Unidad responsable |             | Dirección de Servicios Públicos Municipales |            |            |            | Enfoque Transversal | Innovación                                 |   |
| Alineación                  |  |   |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
| Nombre del eje              |  | Te Quiero Renovado  |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
| Objetivo                    |  | Mejorar la calidad de vida de la población mediante una eficiente planeación de recursos que promuevan un Municipio ordenado, compacto, resiliente, equitativo y próspero y sostenible.         |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
| Plan Estatal de Desarrollo  |  | Eje: Bienestar Social / Fortalecer la infraestructura de los Servicios Públicos Municipales, generando una integración económica y territorial que contribuya al bienestar social de la Entidad |   | Programa Sectorial |             | (Cuando aplique)                            |            |            |            |                     |  |   |
| Plan Nacional de Desarrollo |  | Eje: Política Social / Economía   |   | Programa Sectorial |             | (Cuando aplique)                            |            |            |            |                     |  |   |
| Clasificación Funcional     |  |   |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
| Finalidad                   |  |   |   | Función            |             |   |            | Subfunción |            |                     |  | Actividad Institucional   |
| Resultados                  |  |   |   |                    |             |   |            |            |            |                     |  |   |
| Nivel                       | RESUMEN NARRATIVO  | INDICADORES   |   |                    |             |   |            |            |            |                     | MEDIOS DE VERIFICACIÓN                     | SUIPOSTOS   |
|                             |  | Nombre del Indicador  | Método de cálculo   | Resultado          | Tipo        | Dimensión                                   | Sentido    | Frecuencia | Linea Base | Meta                |  |   |
| FIN                         | Transformar la prestación de servicios municipales de limpieza y alumbrado público hacia la eficiencia y calidad, a través de la actualización e innovación de la infraestructura y equipo, con énfasis en la preservación del medio ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Veracruz. | Variación porcentual de quejas por el servicio público de alumbrado y limpieza  | (Número de quejas de alumbrado y limpieza en el año anterior / Número de quejas de alumbrado y limpieza en el año actual) * 100 |                    | Estratégico | Eficacia                                    | Ascendente | Anual      |            |                     | Informe Anual                              | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma.<br><br>La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación |
| PROPOSITO                   | Incrementar la eficiencia de los servicios públicos de alumbrado y recolección de basura en la ciudad  | Variación porcentual de cobertura de los servicios de alumbrado y limpieza pública  |   |                    | Estratégico | Eficacia                                    | Ascendente | Anual      |            |                     | Informe anual                              | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma.<br><br>La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación |
| COMPONENTE                  | C1 Establecer rutas diarias de cuadrillas de barrio para la limpieza de calles y avenidas durante los 3 turnos del día.  | Incremento en rutas de barrio diarias Anual   | (Rutas diarias de barrio en el año anterior - Rutas diarias de barrio en el año actual) * -1                                    | 2%                 | Gestión     | Eficacia                                    | Ascendente | Mensual    | 40         | 41                  | Programación de cuadrilla de barrio diario | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma.   |
|                             | C2 Mantener rutas de recolección permanente en todas las colonias y fraccionamientos del Municipio de Veracruz.  | Porcentaje de rutas de recolección realizadas   | (Total de rutas realizadas / Total de rutas programadas) * 100  | 100%               | Gestión     | Eficacia                                    | Constante  | Mensual    | 100        | 100                 | Reporte de Salidas                         | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma.   |
|                             | C3 Establecer todos los días en horarios matutino y vespertino 1 cuadrilla de barrio de 8 personas para la limpieza de cada playa.   | Porcentaje de playas limpias  | (Total de playas con visita pública / Total de playas limpias) * 100  | 100%               | Gestión     | Eficacia                                    | Constante  | Mensual    | 3          | 3                   | Programación de cuadrilla de barrio diario | Se implementa un programa permanente de limpieza en las playas en el municipio  |
|                             | C4 Activar en los turnos matutino y vespertino dos cuadrillas de limpieza en cada turno para el lavado de plazas, plazuelas y callejones del Municipio.  | Variación de espacios públicos lavados  | Espacios públicos lavados en el año anterior - Espacios públicos lavados en el año actual                                       | -505               | Gestión     | Eficacia                                    | Constante  | Mensual    | 5,305      | 4,800               | Reporte Mensual de salida de cuadrillas    | Se implementa un programa permanente de lavado de plazas, plazuelas y callejones en el municipio  |
|                             | C5 Limpiar la banqueta y una franja colindante con el lote baldío con volteo y retroexcavadora, sin invadir la propiedad privada.  | Índice de Atención de reportes  | (Total de reportes atendidos / Total de reportes recibidos) * 100   | * S D              | Gestión     | Eficacia                                    | Ascendente | Mensual    | 100        | 100                 | Reportes ciudadanos                        | Se implementa un programa permanente de limpieza de banquetas en el municipio   |
|                             | C6 Crear equipos de personas con retroexcavadora y volteos, para que retiren todo tipo de cacharros y materiales en la colonia o ruta asignada.  | Índice de Atención de reportes  | (Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidos) * 100   | * S D              | Gestión     | Eficacia                                    | Constante  | Mensual    | 42         | 42                  | Reportes ciudadanos                        | Se implementa un programa permanente de limpieza de banquetas en el municipio   |
|                             | C7 Acorde con las actividades que se realizarán dentro de la ciudad, establecer cuadrillas de barrio, lavado y maquinaria que realicen las acciones de limpieza para cada evento.  | Porcentaje de Eventos Especiales atendidos  | (Total de Eventos Especiales atendidos / Total de Eventos Especiales realizados) * 100  | 100%               | Gestión     | Eficacia                                    | Constante  | Mensual    | 5          | 5                   | Reporte Mensual de operativos especiales   | Se implementa un programa permanente de limpieza en las playas en el municipio  |
|                             | C8 Rehabilitar las luminarias de las unidades deportivas, parques y espacios públicos para promover el ejercicio y deporte entre las familias veracruzanas logrando así una sociedad más saludable.  | Variación de espacios públicos atendidos  | Espacios públicos atendidos en el año anterior - Espacios públicos atendidos en el año actual                                   | -126               | Gestión     | Eficacia                                    | Ascendente | Mensual    | 1,226      | 1,100               | Reporte Mensual de salida de cuadrillas    | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |

|             |  |   |  |       |         |          |            |            |                               |                     |  |   |
|-------------|--|---|--|-------|---------|----------|------------|------------|-------------------------------|---------------------|--|---|
|             | C9 Atender los reportes realizados por los ciudadanos a través del SIRC de Alumbrado Público.  | Índice de Atención de reportes  | (Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas) *100   | * S D | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 18,968                        | 6,200               | Reportes ciudadanos                      | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
|             | C10 Efectuar la reparación y rehabilitación de las luminarias apagadas del Municipio   | Variación de espacios públicos atendidos  | Espacios públicos atendidos en el año anterior – Espacios públicos atendidos en el año actual  | -126  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 1,226                         | 1,100               | Reporte Mensual de salida de cuadrillas  | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
|             | C11 Atender los reportes realizados por los ciudadanos a través del SIRC de Limpia Pública   | Índice de Atención de reportes  | (Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas) *100   | * S D | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 399                           | 310                 | Reportes ciudadanos                      | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
| ACTIVIDADES | C1A1 Mantener libres de basura orgánica e inorgánica las calles y avenidas del Municipio de Veracruz mediante el barrido de las mismas                             | Variación porcentual de toneladas de recolección en barrio                        | ((Toneladas recolectadas en el trimestre del año anterior - Toneladas recolectadas en trimestre del año actual) / Toneladas recolectadas en trimestre del año anterior) *100 | -49%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Trimestral | 14,932                        | 7,310               | Reporte Mensual de salida de cuadrillas  | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma. |
|             | C2A1 Realizar la recolección de residuos sólidos urbanos no tóxicos en el Municipio de Veracruz  | Variación porcentual de toneladas de recolección                                  | ((Toneladas recolectadas en el año anterior - Toneladas recolectadas en el año actual) / Toneladas recolectadas en el año anterior) *100                                     | -88%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Trimestral | Dato del Año Anterior 206,305 | Dato actual 181,800 | Reporte Mensual de Recolección           | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma. |
|             | C3A1 Conservar limpias las Playas del Puerto de Veracruz, para contribuir con el desarrollo turístico de la ciudad.  | Variación porcentual de toneladas de recolección en Playas                        | ((Toneladas recolectadas en el año anterior - Toneladas recolectadas en el año actual) / Toneladas recolectadas en el año anterior) *100                                     | -50%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Trimestral | Dato del Año Anterior 2,809   | Dato actual 1,410   | Reporte Mensual de salida de cuadrillas  | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma. |
|             | C4A1 Mantener plazas, plazuelas y callejones limpios todos los días para fomentar convivencia y actividades turísticas en ellas.                                   | Variación de espacios públicos lavados  | Espacios públicos lavados en el año anterior – Espacios Públicos lavados en el año actual  | -505  | Gestión | Eficacia | Constante  | Trimestral | Dato del Año Anterior 5,305   | Dato actual 4,800   | Reporte Mensual de salida de cuadrillas  | Se implementa un programa permanente de lavado de plazas, plazuelas y callejones en el municipio            |
|             | C5A1 Dejar libre de alguna obstrucción para el peatón las banquetas que colindan con lotes baldíos, para generar un tránsito seguro.                               | Variación de ML atendidos de banquetas  | ML de banquetas atendidas en el año anterior - ML de banquetas atendidas en el año actual  | 0     | Gestión | Eficacia | Constante  | Trimestral | 3600                          | 3600                | Reportes de banquetas                    | Se implementa un programa permanente de limpieza de banquetas en el municipio                               |
|             | C6A1 Atender a la necesidad de la ciudadanía de deshacerse de bienes que han cumplido con su vida útil y que no pueden ser desechados en la recolección cotidiana. | Variación porcentual de toneladas de recolección en Descacharrizaciones           | ((Toneladas recolectadas en el año anterior - Toneladas recolectadas en el año actual) / Toneladas recolectadas en el año anterior) *100                                     | -69%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Trimestral | Dato del Año Anterior 650     | Dato actual 380     | Reporte Mensual de salida de cuadrillas  | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma. |
|             | C7A1 Conservar limpias las calles, avenidas y playas durante los operativos de Carnaval, Semana santa, Verano y Diciembre.   | Variación porcentual de toneladas de recolección en Operativos Especiales         | ((Toneladas recolectadas en el año anterior - Toneladas recolectadas en el año actual) / Toneladas recolectadas en el año anterior) *100                                     | 90%   | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | Dato del Año Anterior 1,226   | Dato actual 1,100   | Reporte Mensual de operativos especiales | Con el incremento de la ciudad se ve aumentada la población y por ende la generación de basura en la misma. |
|             | C8A1 Rehabilitación de alumbrado en espacios públicos (Unidades deportivas y Parques)  | Variación porcentual de luminarias rehabilitadas en Unidades deportivas y Parques | ((Luminarias rehabilitadas en el año anterior - Luminarias rehabilitadas en el año actual) / Luminarias rehabilitadas en el año anterior) *100                               | 90%   | Gestión | Eficacia | Constante  | Mensual    | Dato del Año Anterior 1,226   | Dato actual 1,100   | Reporte Mensual de operativos especiales | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
|             | C9A1 Atender en un plazo máximo de 72 horas los reportes realizados por los ciudadanos relativos al alumbrado público en conjunto con la APP                       | Porcentaje de atención de solicitudes de alumbrado                                | ((Solicitudes de alumbrado atendidas + Solicitudes de alumbrado no procedentes) / Solicitudes de alumbrado recibidas) *100   | 156%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 19968                         | 6,200               | Reporte del SIRC                         | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
|             | C10A1 Realizar la reparación y rehabilitación de las luminarias apagadas de la ciudad.   | Porcentaje de luminarias en funcionamiento  | (Total de luminarias en Funcionamiento / Total de Luminarias) *100   | 97%   | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 36,276                        | 22,200              | Reporte del SIRC                         | La red de alumbrado público de la ciudad se encuentra en operación  |
|             | C11A1 Atender las solicitudes de los ciudadanos reportadas mediante el Sistema Integral de Relación con los Ciudadanos en materia de Limpia Pública                | Porcentaje de atención de solicitudes de Limpia Pública                           | ((Solicitudes de Limpia atendidas + Solicitudes de Limpia no procedentes) / Solicitudes de Limpia recibidas) *100  | 337%  | Gestión | Eficacia | Ascendente | Mensual    | 399                           | 310                 | Reporte del SIRC                         | El servicio de Limpia pública de la ciudad se encuentra en operación  |

\* S D: Sin datos