

PLAN ANUAL DE TRABAJO 2024
SERVICIOS MUNICIPALES
DEL H. AYUNTAMIENTO DE
TLALNELHUAYOCAN

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



PLAN ANUAL DE TRABAJO 2024

SERVICIOS MUNICIPALES

DEL H. AYUNTAMIENTO DE

TLALNELHUAYOCAN

ADMINISTRACIÓN 2022 - 2025

ELABORÓ

C. JORGE LOPEZ GARCIA
TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES

REVISÓ

LIC. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ

LIC. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ

LIC. JOSÉ ROMÁN CLEMENTE SOTO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

AUTORIZÓ

LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

AUTORIZÓ

ING. FÉLIX HÉRNANDEZ HÉRNANDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

AUTORIZÓ

Delfina y S.
C. DELFINA YTURRALDE SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

REGIDURÍA

ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
INTRODUCCIÓN	4
MARCO JURÍDICO.....	5
ATRIBUCIONES	7
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	9
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	11
ACCIONES ALINEADAS AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	12
ESTRATEGIA	15
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	17
INDICADORES DE SERVICIOS MUNICIPALES.....	19
CONCLUSIONES	28
ANEXOS.....	29



INTRODUCCIÓN

El presente Plan Anual de Trabajo 2024 redactado por Servicios Municipales, tiene como propósito ser una herramienta de consulta diaria para facilitar el conocimiento y la ejecución de las actividades de una manera adecuada y eficaz. Este documento calendarizará las actividades propias de Servicios Municipales, a fin de verificar que los servidores públicos adscritos al área se conduzcan con legalidad, lealtad y honradez al aplicar con eficiencia y eficacia los recursos para el buen desempeño de sus funciones.

Servicios Municipales, se define como una unidad de gestión, rectora a los principios de legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficacia, equidad, transparencia, economía, integridad; y como tal, su finalidad primordial será la de participar, colaborar y coadyuvar en el logro de los objetivos y metas aprobadas por el H. Ayuntamiento.

Dentro de las actividades principales de Servicios Municipales, está la de vigilar que cada una de las subáreas ajuste su actuación a lo establecido en las diversas Leyes y Reglamentos que le sean aplicables, tomando en cuenta los principios básicos de prevención, vigilancia, auditoría, fiscalización, colaboración y coadyuvancia.

Siempre, se trabajará con estricto apego a las normativas y reglamentaciones vigentes, verificando de manera razonable que se cumplan de manera oportuna y eficiente las obligaciones que adquirimos como administración de este Municipio de Tlalnahuayocan, Veracruz.



MARCO JURÍDICO

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ❖ Constitución Política del Estado del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- ❖ Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ❖ Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- ❖ Ley General de Asentamientos Humanos.
- ❖ Ley General de Desarrollo Social.
- ❖ Norma Oficial Mexicana NOM-083ECOL-1996, que establece las condiciones que deben reunir los sitios destinados a la disposición final de los residuos sólidos municipales.
- ❖ Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- ❖ Normas Oficiales Mexicanas relativas a aspectos ecológicos y ambientales.
- ❖ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley Estatal de Protección al Medio Ambiente.
- ❖ Ley de Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Veracruz.
- ❖ Ley número 921 que regula el Servicio de Limpia Pública en los municipios del Estado de Veracruz que no cuentan con reglamentación en la materia.
- ❖ Ley de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Vivienda para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.



- ❖ Ley de la Tutela y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- ❖ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- ❖ Ley Estatal del Servicios Civil de Veracruz.
- ❖ Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Ley de Aguas del Estado de Veracruz.
- ❖ Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Veracruz.
- ❖ Ley Orgánica del Municipio Libre de Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ❖ Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan 2022-2025.
- ❖ Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- ❖ Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.



ATRIBUCIONES

De acuerdo al Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan en su artículo 155, son atribuciones de Servicios Municipales:

I. Vigilar que los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis, los mercados y los espacios públicos sean recolectados oportunamente por quienes los generan.

II. Llevar a cabo operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas.

III. Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el Ayuntamiento.

IV. Vigilar el saneamiento de lotes baldíos con cargos a sus propietarios o poseedores, así como la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del municipio.

V. Coordinar, verificar, supervisar, calificar e imponer las sanciones por infracciones que se cometan a los Reglamentos de la materia y a los demás ordenamientos cuya aplicación sea de su competencia, auxiliándose, en su caso, de la fuerza pública para hacer cumplir sus determinaciones.

VI. Establecer convenios con instituciones académicas, con el objeto de fortalecer, promover y fomentar la investigación, educación y la divulgación de información sobre el manejo y disposición sustentable de los residuos sólidos.

VII. Realizar las tareas de mantenimiento, conservación, y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnahuayocan.

VIII. Proponer a la Presidenta Municipal las políticas públicas, programadas y acciones que en materia de alumbrado público deberán regir al municipio, dentro de los lineamientos establecidos en el programa municipal de desarrollo.

IX. Recomendar y asesorar a la Presidenta Municipal sobre posibles acuerdos, convenios de colaboración con las autoridades estatales y federales para realizar acciones de apoyo de alumbrado público.

X. Proponer a la Presidenta Municipal sobre la planeación, programación y aplicación de recursos y seguimientos de las obras de construcción, ampliación, mantenimiento, rehabilitación y mejora en infraestructura, equipo e instalaciones.

XI. Proponer acciones de formación actualización y capacitación del personal a su cargo.

XII. Las demás que le delegue el H. Ayuntamiento y la Presidenta Municipal y las que expresamente le señalen los ordenamientos legales aplicables.



DIAGNÓSTICO GENERAL

Realizado el análisis de las actividades efectuadas en el año 2023, se encontró que, para llevar a cabo las diversas acciones que compete ejecutar a esta área, es necesario establecer y actualizar los marcos jurídicos idóneos, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Asimismo, es de vital importancia la revisión y monitoreo de quejas, reportes y solicitudes, derivadas de los servicios prestados dentro del área. Por tal motivo, Servicios Municipales, busca reforzar el trabajo participativo del personal, mediante reuniones de trabajo para el análisis de los puntos que deben subsanarse o cambiar, para mejorar la calidad de los servicios.

Resulta indispensable, que los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales, posean un conocimiento claro y preciso de los ordenamientos jurídicos, además, de los conceptos principales de la Unidad, a fin de cumplir con los objetivos y metas.



FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

Programar de manera eficiente el servicio de la limpia pública, para la recolección, traslado, tratamiento y disposición de los residuos sólidos, conjuntamente con el barrido de calles y avenidas a fin de que nuestro Municipio permanezca libre de basura y sea un atractivo visual, tanto para el turista como para los habitantes de esta ciudad. Asimismo, asumir la responsabilidad del alumbrado público y agua potable para satisfacer las necesidades de los habitantes. Fortalecer los lazos de comunicación con la ciudadanía con el objeto de brindar un servicio público eficiente con calidad y amabilidad.



Visión

Permanecer como un área de conservación ambiental, realizando el servicio de recolección y barrido de manera oportuna para mantener la ciudad limpia. Lograr que nuestro municipio cuente con los mejores equipos humanos y materiales para llevar a cabo el servicio de alumbrado público, y así, el servicio mejore la calidad de vida de los habitantes de Tlalnahuayocan.

Valores

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; ni ninguna otra, con las salvedades que contemple la Ley, lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones, se deberá mostrar siempre una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien, evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras obligaciones, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos plateados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos, con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y con rectitud en la realización y ejecución de las actividades, eliminando cualquier acto que denigre, corrompa o cree una mala imagen hacia la institución o el Área.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las actividades de un funcionario o prestador de servicios públicos, cuyo resultado sea la satisfacción de las necesidades o la de que reciba el ciudadano una atención o servicio en cada uno de los asuntos de su interés.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre, credibilidad y publicidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando el reconocimiento de las desigualdades para hacerlo más justo.



OBJETIVO GENERAL

Mantener los espacios urbanos y rurales libres de residuos sólidos en las vías públicas y espacios abiertos, formar ciudadanos responsables y promover actividades que fomenten el cuidado y limpieza de nuestro entorno. El propósito principal es el de una iluminación eficiente en las vías públicas; avenidas, calles, boulevares, plazas, jardines y canchas deportivas, realizando para ello, la instalación, mantenimiento y reposición de las partes dañadas a través de los procedimientos operativos. Asimismo, llevar a cabo tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnahuayocan.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Recolectar los residuos sólidos urbanos de los habitantes del municipio hasta la puerta de su hogar.
- Planear, evaluar, e implementar nuevas rutas de recolección de residuos sólidos con apoyo de los motocarros en el municipio.
- Eficientar el servicio de agua potable con el mantenimiento y renovación de la red hidráulica.
- Reducir el periodo de espera para la atención de reportes recibidos por la ciudadanía y, contar con el 100% de luminarias rehabilitadas y mejoradas en términos de su infraestructura garantizando así la seguridad de la población.
- Sugerir medidas que nos permitan ofrecer servicios de mejor calidad a la población, procurando que éstos se realicen con transparencia y eficacia.



ACCIONES ALINEADAS AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

Programa 10. Tlalnahuayocan: Casa limpia y sostenible

Objetivo

Coordinar y sistematizar a los diferentes actores sociales públicos y privados que intervienen en las acciones de limpia, recolección, reciclaje, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos y peligrosos, a través de acciones de desarrollo sostenible para la conservación del medio ambiente, la prevención de daños contra la salud y la transformación de Tlalnahuayocan en un municipio limpio, con la participación, apoyo y solidaridad ciudadana.

Meta

Triplicar los kilogramos de residuos reciclables recolectados por la ciudadanía, para su transferencia a plantas de reciclaje y reincorporación a los procesos de producción. Dichos desechos podrían ser intercambiados por algo de utilidad para ellos.



Líneas de acción

1. Realizar un diagnóstico de la funcionalidad de ir a descargar al relleno sanitario a través de un estudio integral de su operación a través de la identificación de áreas de mejora, y planear líneas de acción que permitan aprovechar los subproductos valorizables y los subproductos que puedan generarse en el relleno, así como minimizar su impacto ambiental.
2. Revisar la viabilidad del proyecto de una planta de generación de energía renovable para el municipio de Tlalnahuayocan, con fotoceldas para permitir la obtención de recursos adicionales y reducir los costos de consumo de energía del Ayuntamiento.
3. Realizar acciones de monitoreo de rutas de recolección y barrido mecanizado a través de supervisión por medio de tecnologías de control y seguimiento para conocer la ubicación de las unidades en tiempo real y medir tiempo y movimientos para generar estadísticas de productividad de las unidades.
4. Analizar la viabilidad de crear un programa de separación de desechos desde casa/comercio mediante una investigación comparada de diferentes modelos existentes en el mundo con perspectiva de género y, en su caso, aplicar el más adecuado para diseñar e implementar acciones de separación de residuos que se adecuen a las necesidades de Tlalnahuayocan.
5. Analizar la viabilidad de crear un programa de "Puntos Verdes" en el que la ciudadanía pueda intercambiar desechos reciclables a cambio de beneficios como el crédito en transporte público, vales de despensa; en su caso, aplicarlo a través

de alianzas con concesionarios, iniciativa privada u otros para incentivar la separación de los desechos valorizables.

6. Proponer el fortalecimiento del área encargada de promover la separación de los residuos sólidos en todo el municipio y difundir la cultura del reciclado en todos los ámbitos sociales, culturales y educativos realizando un seguimiento puntual al programa "3R: Reduce, Reutiliza y Recicla".

7. Llevar a cabo campañas permanentes de concientización sobre la separación de desechos desde casa y comercio, y el Programa "3R: Reduce, Reutiliza, Recicla" a través del uso de neurociencias aplicadas, con el objetivo de crear un cambio de hábitos en los habitantes con respecto al tema de desechos (12.5 ODS).

8. Aumentar la capacidad de barrido en todo el municipio, mediante la compra de una máquina barredora y la introducción del barrido manual, de manera que se logre una mayor eficiencia y eficacia en esta acción

9. Aumentar la cobertura de los servicios de limpia, poniendo especial atención en el área de la Colonia Guadalupe Victoria, mediante la introducción del barrido manual y mecánico, recolección de residuos, colocación de papeleras y disposición final de los residuos, para asegurarse que todo el municipio de Tlalnahuayocan cuenta con los servicios del Organismo (11.6 ODS).



10. Actualizar y transparentar los reglamentos creados por el organismo a través de la revisión de sus alcances; en su caso, iniciar los procedimientos jurídicos y administrativos correspondientes.

11. Fortalecer la aplicación de multas a personas que infrinjan lo establecido en el capítulo XX del Reglamento, a través de la capacitación de personal supervisor, a efecto de aplicar la amonestación verbal o infracción y, en su caso, remisión ante las autoridades correspondientes a los ciudadanos que incurran en esta práctica, para disminuir la contaminación por basura en el municipio.

12. Combatir el rezago en la recolección de los desechos sólidos generados, cuando se presenten quejas, a fin de dar seguimiento a las mismas, para incrementar, por un lado, la confianza en el Organismo prestador del servicio y, por otro, la calidad de los servicios que brinda.

13. Profesionalizar al personal supervisor a través de capacitaciones, con el objetivo de evitar la corrupción y para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades.

14. Implementar una estrategia integral de disposición de residuos en todas las oficinas del Ayuntamiento, a través de una campaña de concientización ("Pongamos el ejemplo"), para que en estas se genere la menor cantidad posible de residuos y se cumpla con el Programa "3R: Reduce, Reutiliza y Recicla".

15. Hacer de Tlalnahuayocan un municipio referente en Veracruz, en cuanto a disposición de residuos y limpieza a través de la obtención de premios y certificaciones.

16. Crear una unidad de emergencia para el retiro de restos de accidentes por: colisión en vía pública, por atropellamiento de animales, lluvia o porque por desconocimiento nos dejen en vía pública llantas viejas o muebles.

17. Diseñar y proponer un proyecto para el sistema metropolitano para el manejo integral sostenible de residuos sólidos urbanos con los municipios conurbados de Tlalnahuayocan.

18. Participar, en coordinación con el Gobierno del Estado, en el diseño de bancos de tiro para escombro con la finalidad de crear depósitos estratégicos para el cascajo de construcciones y así normar y concentrar todo este tipo de residuos.

19. Realizar un proyecto de limpia de barrancas a través de cuadrillas de limpieza para posteriormente crear un sistema de supervisión permanente de las mismas.

20. Proponer modificaciones a la normatividad vigente relacionada con el manejo de los residuos sólidos urbanos, principalmente para el mercado ambulante que se instala en la Colonia Guadalupe Victoria, así como en escuelas, comercios, empresas, panteón, parques y jardines. Aunado a la propuesta del barrido vecinal, que todos barran y laven sus frentes y levanten su basura, para darle una mejor imagen a nuestro municipio.

21. Cumplir con las tareas administrativas de staff (Coordinación General Administrativa).



ESTRATEGIA

Concientizar, a través de distintas acciones, a la población en general sobre los mecanismos trascendentales para reducir, reutilizar y reciclar los residuos generados, así como también capacitar al personal del área para brindar una mejor atención a los ciudadanos.

Las actividades a realizarse para contribuir al adecuado desarrollo de la administración municipal en el actual ejercicio fiscal y el cumplimiento de cada línea de acción plasmada en el Plan Municipal de Desarrollo, serán las siguientes:



Componente 1.- Armonización de la recolección de desechos sólidos.

Actividades:

- 1.1. Recolección de residuos sólidos en las colonias y localidades del municipio en la puerta de sus casas. Con la finalidad de evitar la acumulación de desechos sólidos en las calles y avenidas.
- 1.2. Atender los reportes realizados por los ciudadanos con relación al servicio de limpia pública.

Componente 2. Agua potable de calidad.

- 1.1. Realizar la cloración de tanques de abastecimiento de agua.
- 1.2. Realizar limpieza y desazolve en las captaciones de agua.
- 1.3. Atender los reportes realizados por los ciudadanos con relación al servicio de agua potable.
- 1.4. Realizar mantenimientos en las redes hidráulicas del Municipio.

Componente 3. Embellecimiento de parques y jardines.

- 1.1. Proporcionar mantenimiento a las áreas verdes, parques y jardines, mediante la poda, jardinería, chapeo y limpieza.

Componente 4. Mejora en la atención a los reportes de alumbrado público.

Actividades:

- 1.1. Atender los reportes realizados por los ciudadanos con relación al servicio de alumbrado público.
- 1.2. Realizar mantenimiento de luminarias que requieran cambio de fotocelda o cableado.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

COMPONENTES	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Componente 1. de Armonización de recolección de desechos sólidos.	1.1. Recolección de residuos sólidos en las colonias y localidades del municipio en la puerta de sus casas.	Rutas												
	1.2. Atender los reportes realizados por los ciudadanos con relación al servicio de limpia pública.	Reportes												
Componente 2. Agua potable de calidad.	1.1. Cloración de tanques de almacenamiento de agua.	Cloración												
	1.2 Realizar limpieza y desazolve en las captaciones de agua.	Limpieza y desazolve												
	1.3. Atender los reportes realizados por los ciudadanos con relación al servicio de agua potable.	Reportes												
	1.4 Realizar mantenimientos en las redes hidráulicas del Municipio.	Mantenimiento												
Componente 3. de Embellecimiento parques y jardines.	1.1. Proporcionar mantenimiento a las áreas verdes, parques y jardines, mediante la poda, jardinería, chapeco y limpieza.	Mantenimiento												

SERVICIOS MUNICIPALES

GO. AYUNTAMIENTO
 TLANEHHUACAN, VER.
 2022-2025



INDICADORES DE SERVICIOS MUNICIPALES

UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 1.- Armonización de la recolección de desechos sólidos.					
NOMBRE DEL INDICADOR			DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de recorridos realizados para la recolección de residuos sólidos en las localidades del municipio.			Del total de rutas de recolección establecidas en el Municipio, este indicador mide el porcentaje recorridos realizados para la recolección de residuos sólidos.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de recorridos realizados para la recolección de residuos sólidos en las localidades del municipio /Total de rutas de recolección establecidas en el Municipio) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	19
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de recorridos realizados para la recolección de residuos sólidos en las localidades del municipio.			Rutas	19		
Total de rutas establecidas en el municipio.			Rutas	19		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO			ESTADO	
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE			
19 rutas	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 1.- Armonización de la recolección de desechos sólidos.					
NOMBRE DEL INDICADOR				DEFINICIÓN DEL INDICADOR		
Porcentaje de reportes por falta de servicio de recolección de residuos sólidos atendidos.			Del total de reportes recibidos, este indicador mide el porcentaje de reportes atendidos.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de reportes atendidos /Total de reportes recibidos) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Descendente	2023	23
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de reportes atendidos.			Reportes	17		
Total de reportes recibidos.			Reportes	23		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE	ESTADO		
100%	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

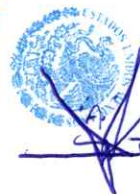


UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 2.- Agua potable de calidad.					
NOMBRE DEL INDICADOR				DEFINICIÓN DEL INDICADOR		
Porcentaje de cloraciones realizadas de tanques de almacenamiento de agua.			Del total de cloraciones de tanques de almacenamiento de agua programadas, este indicador mide el porcentaje de cloraciones realizadas.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de cloraciones de tanques de almacenamiento de agua, realizadas /Total de cloraciones de tanques de almacenamiento de agua, programadas) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	365
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de cloraciones de tanques de almacenamiento de agua, realizadas.			Cloración	365		
Total de cloraciones de tanques de almacenamiento, programadas			Cloración	365		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE	ESTADO		
365	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

SERVICIOS MUNICIPALES

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLATEHUACÁN, VER.
2022 - 2025



UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 2.- Agua potable de calidad.					
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Porcentaje de limpieza y desazolve de captaciones de agua realizadas.			Del total de limpieza y desazolve, programadas, este indicador mide el porcentaje de limpiezas y desazolves realizadas.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de limpiezas y desazolve, realizada /Total de limpiezas y desazolves, programadas) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	365
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de limpiezas y desazolves.			Limpieza y desazolve	365		
Total de total de limpiezas y desazolves.			Limpieza y desazolve	365		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE	ESTADO		
365	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

SERVICIOS MUNICIPALES



UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 2.- Agua potable de calidad.					
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Porcentaje de reportes atendidos por falta de servicio de agua potable.			Del total de reportes recibidos, este indicador mide el porcentaje de reportes atendidos.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de reportes atendidos / Total de reportes recibidos) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Descendente	2023	230
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de reportes atendidos			Reportes	206		
Total de reportes recibidos.			Reportes	230		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE		ESTADO	
100%	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 2.- Agua potable de calidad.					
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR					
Porcentaje de mantenimiento en las redes hidráulicas del municipio.			Del total de mantenimiento en las redes hidráulicas programadas, este indicador mide el porcentaje de mantenimiento en las redes hidráulicas realizados.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de mantenimiento en las redes hidráulicas realizados /Total de mantenimiento en las redes programadas) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	30
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES				UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE	
Número de mantenimientos en las redes hidráulicas realizadas.				Mantenimiento	25	
Total de mantenimiento en las redes programadas				Mantenimiento	30	
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE	ESTADO		
30	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 3.- Embellecimiento de parques y jardines.					
NOMBRE DEL INDICADOR			DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines, realizados.			Del total de áreas verdes, parques y jardines, este indicador mide el porcentaje de mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines realizados.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines realizadas/Total de áreas verdes, parques y jardines) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Productividad	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	100%
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines.			Mantenimiento	100%		
Total de mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines.			Mantenimiento	100%		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE		ESTADO	
100%	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	



UNIDAD RESPONSABLE	Servicios Municipales					
ÁREA	Servicios Municipales					
NOMBRE DEL COMPONENTE	Componente 4.- Mejora en la atención a los reportes de alumbrado público.					
NOMBRE DEL INDICADOR			DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de reportes atendidos.			Del total de reportes recibidos, este indicador mide el porcentaje de reportes de alumbrado atendidos.			
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de reportes de luminarias atendidos /Total de reportes de alumbrado recibidos) *100					
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	262
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de reportes de luminarias atendidos.			Reportes	262		
Total de reportes de alumbrado recibidos.			Reportes	262		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO				
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE		ESTADO	
100%	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	

UNIDAD RESPONSABLE		Servicios Municipales				
ÁREA		Servicios Municipales				
NOMBRE DEL COMPONENTE		Componente 4.- Mejora en la atención a los reportes de alumbrado público.				
NOMBRE DEL INDICADOR			DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cambio de fotoceldas o cableado realizados.			Del total de cambios de fotoceldas o cableado solicitados, este indicador mide el porcentaje de cambio de fotoceldas o cableado realizados.			
MÉTODO DE CÁLCULO		(Número de cambios de fotoceldas o cableado/Total de cambio de fotoceldas o cableado realizados) *100				
TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE FÓRMULA	SENTIDO	LÍNEA BASE	
					AÑO	VALOR
Gestión	Eficacia	Trimestral	Porcentaje	Ascendente	2023	100%
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES			UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ACUMULADO AL ÚLTIMO CORTE		
Número de cambio de fotoceldas o cableado.			Cambio	100%		
Total de cambio de fotoceldas o cableado realizados			Cambio	100%		
META ANUAL PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE ACUMULADO			ESTADO	
		INICIO	CORTE AL MES DE NOVIEMBRE			
100%	Porcentaje	1 de enero de 2024	15 Noviembre de 2024			

ESTADO	
NO INICIADO	
INICIADO	
CONCLUIDO	



CONCLUSIONES

El Plan Anual de Trabajo para el área de Servicios Municipales, refleja nuestro firme compromiso con la mejora continua de la calidad de vida de nuestros ciudadanos. A lo largo de este documento, hemos delineado estrategias y metas específicas que buscan fortalecer y optimizar la recolección de residuos, la gestión y promoción del uso responsable del agua potable, el mantenimiento de parques y jardines y verificar la instalación y mantenimiento del alumbrado público.

Nuestra prioridad es garantizar un servicio eficiente y de calidad, respondiendo de manera directa e inmediata a las necesidades y solicitudes de la comunidad; la escucha activa y la atención personalizada son los pilares sobre los cuales basamos nuestra labor diaria, reconociendo que son los ciudadanos quienes nos impulsan a superar desafíos.

Reafirmamos nuestro compromiso con los habitantes del municipio y estamos convencidos de que el trabajo conjunto con la comunidad es esencial para lograr resultados significativos y duraderos.

A medida que ejecutamos este plan, nos comprometemos a evaluar constantemente nuestro desempeño, ajustando estrategias según sea necesario, y comunicándonos de manera clara y efectiva con los ciudadanos.

En resumen, este plan representa un paso más hacia un Tlalnelhuayocan, más próspero, saludable y armonioso. A través de la colaboración y el esfuerzo conjunto, estamos seguros de que alcanzaremos nuestras metas, consolidando nuestro compromiso con el bienestar de los habitantes del municipio.



ANEXOS



H. AYUNTAMIENTO
TLALNELHUAYOCAN
2022 - 2025

SERVICIOS MUNICIPALES



FOLIO:	FECHA:
NOMBRE:	REALIZA REPORTE DE: <input type="radio"/> AGUA <input type="radio"/> LIMPIA PÚBLICA <input type="radio"/> PARQUES Y JARDINES
DIRECCIÓN:	
LOCALIDAD:	FIRMA:
TELÉFONO:	
ASUNTO:	



ATENDIO

FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD
Los datos personales que recabamos de Usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades:
1) Para recabar requisitos, ubicación y proceder a la atención de los servicios de aguas potables, limpia pública y parques y jardines.
De manera adicional, se requiere su consentimiento para que los datos personales proporcionados sean utilizados con fines estadísticos sin que se haga identificable a los titulares para dar cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia.
Se informa que no se realizarán transferencias que requieran su consentimiento, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, debidamente fundados y motivados. En caso de realizar alguna modificación al Aviso de Privacidad, se le hará de su conocimiento mediante la página de internet: <https://talnelhuayocan.gob.mx/aviso-de-privacidad/>