

# Programa Operativo

# Anual

# Servicios Generales

2024

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

## **II. INTRODUCCIÓN**

Los servicios públicos en especial los municipales son muestra del desarrollo, es decir del mejoramiento en la calidad de vida de las personas que habitan en el municipio, al ser el gobierno municipal el más cercano a los ciudadanos juega un papel fundamental en el desarrollo del país, debido a la encomienda de promover los servicios básicos requeridos para satisfacer las demandas de la ciudadanía. Ahora bien, como vecinos o miembros de municipio es necesario demandar servicios públicos accesibles y de buena calidad para todos, como los correspondientes al gobierno municipal, quien los debe administrar y brindar de forma adecuada a todo aquel que lo requiera. En un servicio básico como lo es la limpieza en parques, jardines, áreas verdes, panteones, drenajes fosas sépticas,

Los gobiernos municipales tienen como una de sus atribuciones la prestación de servicios públicos. Sin duda, el papel de los municipios en la prestación de servicios públicos es de gran relevancia debido a la proximidad que tienen con la población, lo que favorece la identificación de necesidades y su correcta atención. El sustento jurídico para que los municipios sean responsables en la prestación de diversos servicios públicos se encuentra en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, misma que define los rubros en los que el municipio es responsable de la atención. De acuerdo al art.

115 los municipios tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos:

- Limpieza de áreas verdes, parques, jardines
- Panteones
- Centros de salud
- Instituciones educativas
- Limpieza de fosas sépticas
- Limpieza de drenajes

Los servicios públicos antes mencionados aquellos otros en los que los municipios se harán responsables, así como las distintas modalidades para su prestación. para lo cual el presente documento contiene para cada uno de los servicios públicos señalados el siguiente contenido:

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

- Descripción del servicio. Se describe de manera general el servicio público y las principales actividades que se llevan a cabo para su prestación.
- Los insumos necesarios para la prestación del servicio público a que se refiere.

### **III. DIAGNOSTICO**

El área de Servicios Generales Municipales está integrada por 25 servidores públicos los cuales están asignados dentro de los ámbitos administrativo, operadores de camiones de basura, cuadrilla de limpieza, cuadrilla de drenajes, mismo que realizan actividades referentes a su trabajo, los cuales consisten en **Actividades administrativas, Recolección de basura residuos sólidos urbanos, Limpieza de áreas verdes, vialidades, parques, jardines, centros de salud, instituciones educativas, panteones, limpieza de drenajes y fosas sépticas.**

Durante el periodo de la administración 2020-2024 se realizaron diversas acciones encaminadas a mejorar la imagen urbana de cabecera aunado a las constantes jornadas de trabajo con un total de 45 faenas en donde se involucraron aproximadamente 9000 integrantes, personal de las diferentes áreas administrativas quienes fueron la mano de obra en los trabajos realizados que consistió en forestar un aproximado de 3000 árboles de pino ciprés, poda de árboles, poda de pasto, retiro de maleza, etc... pintura de guarniciones y en algunos casos desazolve del dren pluvial en este caso particular en la localidad de Jagüey de Téllez abarcando fraccionamientos.

De acuerdo con el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM), el municipio de Zempoala posee una superficie de 305.80 km<sup>2</sup>, ubicándose así en el lugar 27 entre los municipios más grandes de la entidad, los centros habitados del Municipio son la Cabecera Municipal y 84 localidades entre comunidades, fraccionamientos y rancheras.

### **IV. MISIÓN:**

Proporcionar con alto sentido social a la ciudadanía del Municipio de Zempoala, los servicios públicos de limpieza en áreas verdes, parques y jardines, panteones, centros de salud, instituciones educativas,

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

mantenimiento en drenajes y vaciado de fosas sépticas, generando una mejor calidad de vida y una imagen urbana, mediante la administración eficiente de los recursos humanos, técnicos y materiales puestos a disposición.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN  
MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024

**V. VISIÓN:**

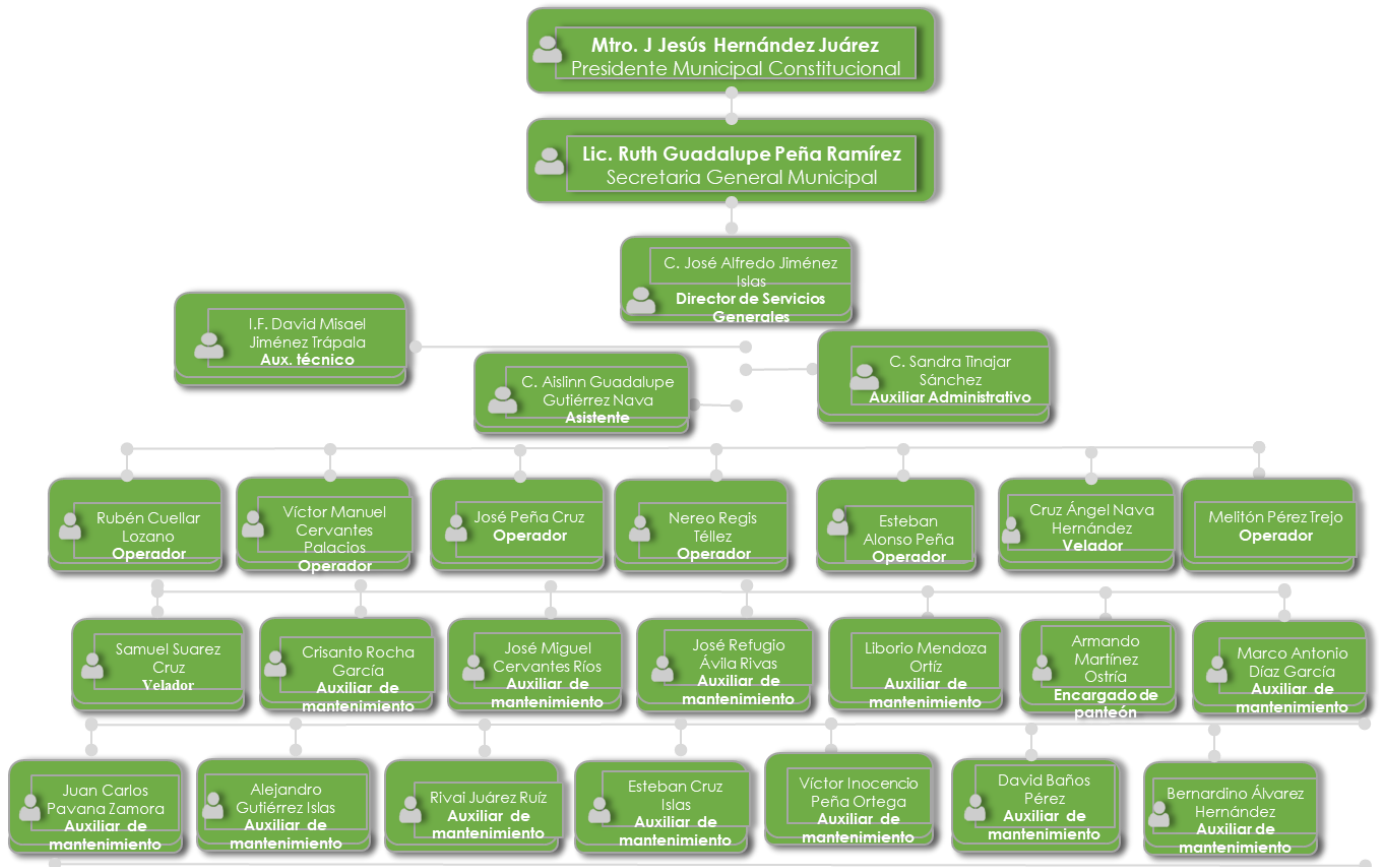
Lograr ser un municipio limpio, bien comunicado, con servicios eficientes, con respecto al medio ambiente y a la salud, mediante una cultura de respeto a los valores para que su trabajo se reconozca por la comunidad.

**VI. VALORES**

- Responsabilidad
- Lealtad
- Confianza
- Respeto
- Honradez
- Eficiencia
- Calidad
- Compromiso

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

**VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA**



**Realizó**

**Reviso**

**Autorizó**

C. José Alfredo Jiménez Islas  
**Director de Servicios Generales**

Lic. Alma Rosa Zacatenco Olivares  
**Directora de Recursos Humanos**

J Jesús Hernández Juárez  
**Presidente Municipal Constitucional**

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

**VIII. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FUNCIONES</b>
José Alfredo Jiménez Islas	Director de Servicios Generales Municipales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar la actividad mercantil de su competencia, ya sea en los mercados o en la vía pública.</li><li>• Conservar en buen estado las calles, plazas, jardines y establecimientos públicos.</li><li>• Vigilar, conservar, y equipar los parques y lugares públicos de recreo, así como procurar que estos lugares sean atractivos para la población.</li><li>• Administrar, supervisar, controlar y regular los panteones Municipales.</li></ul>
Sandra Tinajar Sánchez	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.</li><li>• Elaborar solicitudes de combustible</li></ul>

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar bitácoras de combustible</li> <li>• Realizar</li> <li>• Realizar el reporte trimestral de mantenimiento</li> </ul>
Rubén Cuellar Lozano	Operador Camión Volteo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección de basura en las localidades de San Agustín Zapotlán, San Juan Tepemazalco, Acelotla de Ocampo, Zacuala Colonia y Acueducto, plaza de Santo Tomas, relleno sanitario.</li> </ul>
Víctor Manuel Cervantes Palacios	Operador Camión Compactador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección de basura en las localidades de Santa María Tecajete, Alfonso Corona del Rosal, Guadalupe Santa Rita, Zempoala, La Salida, El Cerrito, U.P.P., Santa Cruz, La Trinidad.</li> </ul>
Esteban Alonso Peña	Operador Maquinaria pesada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglo de caminos, excavación de drenajes, fosas, reparación de agua</li> </ul>
Nereo Regis Téllez	Operador Turibus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportar personas, grupos de invitados especiales a los diversos lugares turísticos que existen en el municipio</li> </ul>
Cuadrillas	Personal de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar limpieza en áreas verdes, panteones, Instituciones Educativas, centro de salud</li> </ul>



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

Armado Martínez Ostria	Encargado de Panteón	<ul style="list-style-type: none"><li>Resguardo y Mantenimiento del Panteón Municipal</li></ul>
Samuel Suárez Cruz Cruz Ángel Nava Hernández	Veladores	<ul style="list-style-type: none"><li>Resguardar la integridad del parque vehicular,</li></ul>

## **IX. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Orgánica Municipal
- Código de ética de los Servidores Públicos del Municipio de Zempoala
- Bando de Policía y buen Gobierno

## **X. OBJETIVO GENERAL**

Satisfacer las necesidades básicas del Municipio de manera uniforme y continua en materia de limpieza en áreas verdes, parques y jardines, panteones, centros de salud, instituciones educativas, mantenimiento en drenajes y vaciado de fosas sépticas, para el mejoramiento de la imagen urbana.

## **XI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Cumplir con el mantenimiento necesario y adecuado en los parques y jardines que se encuentran en el territorio municipal.
2. Abatir el déficit en el servicio de drenaje en viviendas particulares y alcantarillado en arteria viales para la conducción de aguas.
3. Atender las solicitudes que sean ingresadas al área de acuerdo a los recursos y materiales existentes.
4. Capacitar al personal a cargo para realizar un mejor trabajo

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

## **XII. ESTRATEGIAS**

- 1) Programar los servicios de mantenimiento a realizar en los parques, jardines y áreas verdes, centros de salud, instituciones educativas, panteones del municipio.
- 2) Revisar periódicamente las líneas de drenaje para que sean limpiadas antes de las temporadas de lluvias.
- 3) Elaborar un cronograma de actividades en base a las solicitudes recibidas y recursos existentes.
- 4) Dar conocer aplicar en tiempo y forma aplicar las capacitaciones necesarias para cuidar y mantener sus herramientas de trabajo.

## **XIII. LÍNEAS DE ACCIÓN**

1.1.1 Cumplir con la limpieza de parques, jardines, áreas verdes, centros de salud, instituciones educativas y panteones.

1.2.1 Brindar el mantenimiento necesario de parques, jardines, áreas verdes, centros de salud instituciones educativas y panteones, proyectando con ello una mejor imagen de los mismos.

1.3.1 Coadyuvar con la ciudadanía en mantener en óptimas condiciones, cada espacio antes mencionado. En coordinación con el área de ecología se implementarán acciones dentro del municipio para mantener en condiciones los drenajes y calles evitando la acumulación de basura la cual afecte a la función del drenaje.

1.4.1 Lograr la atención de solicitudes de limpieza de drenajes y fosas sépticas que requieren los ciudadanos para prevenir posibles problemas sanitarios y mantener condiciones adecuadas de higiene y salud en las comunidades.

1.5.1 Realizar los mantenimientos preventivos para que el equipo se mantenga en óptimas condiciones para atender las diversas necesidades.

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

**XIV. METAS**

NÚMERO	META	UNIDAD DE MEDIDA	META BASE	META PROGRAMADA ANUAL	META REAL
1.1.1	Cumplir con la limpieza de parques, jardines, áreas verdes, centros de salud, instituciones educativas y panteones.	Acciones de limpieza	200	210	180
2.1.1	Brindar mantenimiento a jardines, áreas verdes, centros de salud, instituciones educativas y panteones	Acciones de Mantenimiento	100	50	30
3.1.1.	En coordinación con el área de ecología se implementarán acciones dentro del municipio para mantener en condiciones de las calles evitando la acumulación de basura la cual afecte a la función del drenaje.	Mantenimiento de calles	120	150	80
4.1.1	Lograr la atención de solicitudes de limpieza de drenajes que requieren los ciudadanos para prevenir posibles problemas sanitarios y mantener condiciones adecuadas de higiene y salud en las comunidades.	Mantenimiento de calles	100	120	100
5.1.1	Realizar los mantenimientos preventivos para que el equipo se mantenga en óptimas condiciones del parque vehicular para atender las diversas necesidades.	Mantenimiento de parque vehicular	100	120	80

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN  
MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024

**XV. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

% de mantenimiento a los parques, jardines y áreas verdes del municipio.

% de mantenimiento a centros de salud en el municipio

% de mantenimiento a instituciones educativas del municipio

% de mantenimiento a panteones del municipio

% de reforestación en el municipio

% de limpieza de red drenaje y fosas sépticas.

% de mantenimientos preventivos para el buen funcionamiento del equipo.

## XVI. VINCULACIÓN



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

**XVII. CRONOGRAMA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
Programar los servicios de mantenimiento a realizar en los parques, jardines, áreas verdes del municipio.												
Programar servicios de limpieza en centros de salud												
Programas servicios de limpieza en instituciones educativas												
Limpieza de los 17 panteones												
Reforestación en áreas verdes												
Realizar campañas informativas de limpieza en drenajes en las localidades												
Programar servicios de mantenimiento de fosas sépticas y drenajes												

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**EJE 4. SOSTENIBILIDAD DEL PLAN**  
**MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020 - 2024**

**XVIII.- LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2023, DE SERVICIOS GENERALES MUNICIPALES.**

**Elaboró**



C. José Alfredo Islas Jiménez  
Director de Servicios Generales

2020 - 2024

**Autorizó**



J Jesús Hernández Juárez  
Presidente Municipal Constitucional