

**ALCALDIA MUNICIPAL DE
CUSCATANCINGO**
San Salvador, El Salvador, Centroamérica



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

**Planeación Operativa Anual
2018**

REALIZADO POR:

Daniel Alfonso Vigil Meléndez

Cuscatancingo, octubre 2018

Departamento: Servicios Generales

INTRODUCCIÓN

Según la funcionabilidad del departamento de Servicios Generales se presenta el Plan Operativo 2015, con la finalidad de proyectar en forma objetiva las funciones, actividades y tareas a realizar por planes.

Entre las principales acciones realizadas por Servicios Generales en el período anterior están:

- Recepción y distribución de demandas y solicitudes de la población en referencia a servicios de limpieza de tragantes, apoyos de eventos y fallas en el alumbrado público, mantenimiento correctivo de red vial
- Limpieza de tragantes y cunetas de la red de aguas lluvias en CT1
- Logística a eventos públicos institucionales, de comunidades y eclesiásticos en CT1 y CT2
- Mantenimiento de instalaciones municipales en áreas de limpieza y atención al público electricidad, telefonía, plomería, aire acondicionado y otros. En CT1
- Reparación y mantenimiento del alumbrado público en CT1 y CT2
- Apoyo a elaboración de obras de mitigación
- Apoyo a emergencias según requerimiento de los eventos y COEM

El departamento de Servicios Generales se caracteriza por aporte incondicional, mostrando un profundo compromiso con la ejecución de los planes trazados y las emergencias que en el camino de este se planteen, además de contar con una sola visión colectiva, se cuenta con la pericia necesario para la realización de las tareas trazadas, entre las debilidades mostradas sobresale el ser uno de los departamentos que no tenemos comisión del concejo municipal con la cual tener una comunicación más cercana y con esto tener conocimiento de primera mano de las necesidades imperantes del departamento como tal, así como la debilidad más constante es la falta de personal pues esto causa un desgaste físico en momentos de mayor exigencia aun cuando se hace rotación de descanso.

Los ejes estratégicos en las cuales el departamento se verá involucrado serian dos.

Partiendo del hecho de los servicios que desde nuestras instancias se prestan:

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y COBERTURA DE SERVICIOS

REINGENIERIA URBANA Y FORTALECIMIENTO AMBIENTAL

Para alcanzar los objetivos estratégicos de la Municipalidad y por ende el servicio que se le presta al contribuyente. Las formas de cómo mejora la de la calidad y cobertura del servicio respetando el medio ambiente y contribuyendo a la disminución de las amenazas por vulnerabilidad del territorio a nuestra responsabilidad:

- dándole respuesta a las solicitudes de la población en referencia a los servicios que nos compete a un nivel del 99 %
- ampliación del sistema de alumbrado público en 2% a nivel municipal y mantener la cobertura en mantenimiento correctivo reduciendo el tiempo de respuesta
- reparación y ampliación del alumbrado público realizándolo en las calles principales y las distintas colonias y comunidades del municipio realizando mantenimiento correctivo de lámparas de mercurio de 175 watts. E instalación de nueva tecnología utilizando bombillos de tipo ahorrativo.
- Así como la tipo estadio de las canchas municipales.
- Fortalecer el equipo de atención a eventos públicos
- Mantenimiento a la red vial

Objetivos (General y Específicos) del Plan

Objetivos del Plan Operativo Anual del departamento de Servicios Generales Planeación Estratégica 2018 / Municipalidad de Cuscatancingo	
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Servir a nuestros contribuyentes en las necesidades básicas referentes a la seguridad física en concordancia con el medio ambiente, en sus espacios y lugares de esparcimiento. Para nuestros usuarios internos, proporcionarles un ambiente limpio y agradable, para el óptimo desempeño de sus labores.</p>	<p>Mejorar la imagen, calidad y tiempo de respuesta del mantenimiento y solicitudes de nuestros usuarios internos y externos.</p>
	<p>Apoyo adecuado a eventos de las comunidades, instituciones y de nuestra municipalidad</p>
	<p>Proyectar limpieza y orden de las oficinas, patios y espacios de la municipalidad, así como la atención al contribuyente.</p>
	<p>Inclusión de una política de respeto al medio ambiente</p>
	<p>Identificación de zonas de vulnerabilidad proponiendo obras de mitigación</p>

Hoja 1/___ ALCALDIA DE CUSCATANCINGO		Departamento: Serv. Grales.		Fecha: 2018	Responsable: Daniel Vigil
• Estrategia No. 2 (Nombre de la Estrategia) MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y COBERTURA DE SERVICIOS					
OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	PERIODO	RECURSOS	INDICADOR
Mejorar la imagen, calidad y tiempo de respuesta del mantenimiento y solicitudes de nuestros usuarios internos y externos	*En un plazo máximo de 10 días, después de emitida la solicitud, se tendrá resuelta la labor	*Debida atención y registro de las solicitudes recibidas de los contribuyentes o compañeros promotores. *Programación, inspección y ejecución de las mismas. * reparación mantenimiento correctivo en las áreas relacionadas		Oficina, material de oficina, transporte, recurso humano. Oficina, material de oficina, transporte, recurso humano. Luminarias de mercurio equipo y material eléctrico, personal capacitado al área, luminarias tipo estadio, material de construcción	*En un plazo máximo de 10 días, después de emitida la solicitud, se tendrá resuelta la labor Porcentajes de luminarias sustituidas, reportes de bitácoras
Apoyo adecuado a eventos de las comunidades, instituciones y de nuestra institución.	Presencia en Brigadas médicas, eventos culturales, sociales etc. Promovidos por nuestra institución o por otras instituciones del municipio.	*Registro y programación de eventos. *Entrega, instalación y retiro de Canopis. *Entrega de sillas. *Trasporte		Material y equipo de apoyo, canopes, sillas mesas, tarimas, vallas.	*Presencia en Brigadas médicas, eventos culturales, sociales etc. Promovidos por nuestra institución o por otras instituciones del municipio.

Hoja 3/___ ALCALDIA DE CUSCATANCINGO		Departamento: Serv. Grales.		Fecha: 2018	Responsable:
Estrategia No. 4 (Nombre de la Estrategia) MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y COBERTURA DE SERVICIOS					
OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	PERIODO	RECURSOS	INDICADOR
Proyectar limpieza y orden de las oficinas, patios y espacios de la municipalidad, así como la atención al contribuyente.	<p>Oficinas e instalaciones en general, limpias, ordenadas y agradables.</p> <p>*Los contribuyentes estarán en un espacio limpio y ordenado y serán atendidos con agua o café, según su preferencia</p>	<p>*Limpieza en oficinas y patios de la municipalidad.</p> <p>* atender a los usuarios, Ofrecer café y/o agua a los usuarios y ser ente de orientación.</p>		<p>Material de limpieza, insumos y equipo, personal dispuesto a la tarea.</p> <p>Consumibles y descartables.</p>	<p>*Oficinas e instalaciones en general, limpias, ordenadas y agradables.</p> <p>*Los contribuyentes estarán en un espacio limpio y ordenado y serán atendidos con agua o café, según su preferencia.</p>

Hoja 3/___ ALCALDIA DE CUSCATANCINGO		Departamento: Serv. Grales.		Fecha: 2018	Responsable:
<ul style="list-style-type: none"> Estrategia No. 4 Nombre de la Estrategia REINGENIERIA URBANA Y FORTALECIMIENTO AMBIENTAL 					
OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	PERIODO	RECURSOS	INDICADOR
Inclusión de una política de respeto al medio ambiente	Reducir el índice de talas en el municipio	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación en campañas de reforestación Estimular la preservación de árboles y procurar la reducción de talas Limpieza de quebradas 		<p>Árboles y equipo de apoyo, herramientas, recurso humano</p> <p>Equipo de apoyo y herramientas transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reducción en la estadística de talas Zonas específicas reforestadas
Identificación de zonas de vulnerabilidad proponiendo obras de mitigación	Creación de plan de obras o barreras naturales	<ul style="list-style-type: none"> Mediante las inspecciones de campo proponer a las instancias protecciones naturales y obras de reducción de riesgo Recolección y Proporcionar datos para la ejecución de mapas de riesgo en el municipio 		Transporte , mapas de riesgo actualizados	<ul style="list-style-type: none"> Barreras naturales en 4 comunidades Aportes en la identificación de zonas vulnerables

ALCALDIA MUNICIPAL DE CUSCATANCINGO Departamento de Serv. Grales.		SISTEMA DE MEDICION DE INDICADORES 2018			Fecha: 2018
ESTRATEGIA No. :2	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y COBERTURA DE SERVICIOS				
OBJETIVOS:	METAS:	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACION	PUNTAJE	RESULTADOS DE CALIFICACION
Mejorar la imagen, calidad y tiempo de respuesta del mantenimiento y solicitudes de nuestros usuarios internos y externos	*En un plazo máximo de 10 días, después de emitida la solicitud, se tendrá resuelta la labor	*En un plazo máximo de 10 días, después de emitida la solicitud, se tendrá resuelta la labor Porcentajes de luminarias sustituidas, reportes de bitácoras de actividades de campo	*Formatos de trabajos realizados del Depto de Eléctrico, debidamente firmados por los contribuyentes. *Recibos de pagos. *Bitácora Diaria. *Reportes comparativos	30%	
Apoyo adecuado a eventos de las comunidades, instituciones y de nuestra institución.	Presencia en Brigadas médicas, eventos culturales, sociales etc. Promovidos por nuestra institución o por otras instituciones del municipio.	*Presencia en Brigadas médicas, eventos culturales, sociales etc. Promovidos por nuestra institución o por otras instituciones del municipio.	*Agenda de eventos y reporte de los beneficiados, promotores y/o responsables de eventos.	20%	

ALCALDIA MUNICIPAL DE CUSCATANCINGO Departamento de Serv. Grales.		SISTEMA DE MEDICION DE INDICADORES 2018			Fecha: 2018
ESTRATEGIA No. :2		MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y COBERTURA DE SERVICIOS/ REINGENIERIA URBANA Y FORTALECIMIENTO AMBIENTAL			
OBJETIVOS:	METAS:	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACION	PUNTAJE	RESULTADOS DE CALIFICACION
Condiciones y ambiente de limpieza y orden en la municipalidad. Debida atención al usuario.	Oficinas e instalaciones en general, limpias, ordenadas y agradables. *Los contribuyentes estarán en un espacio limpio y ordenado y serán atendidos con agua o café, según su preferencia	*Oficinas e instalaciones en general, limpias, ordenadas y agradables. *Los contribuyentes estarán en un espacio limpio y ordenado y serán atendidos con agua o café, según su preferencia.	*Bitácora de limpieza.	25%	
Inclusión de una política de respeto al medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación en campañas de reforestación Estimular la preservación de árboles y procurar la reducción de talas Limpieza de quebradas 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción en la estadística de talas Zonas específicas reforestadas 	Disminución en las estadísticas de pago de talas	10%	
Identificación de zonas de vulnerabilidad proponiendo obras de mitigación	<ul style="list-style-type: none"> Mediante las inspecciones de campo proponer a las instancias protecciones naturales y obras de reducción de riesgo Recolección y Proporcionar datos para la ejecución de mapas de riesgo en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> Barreras naturales en 4 comunidades Aportes en la identificación de zonas vulnerables 	Bitácoras de trabajo y observación de factores de riesgo	15%	
	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	TOTAL	100%	

