



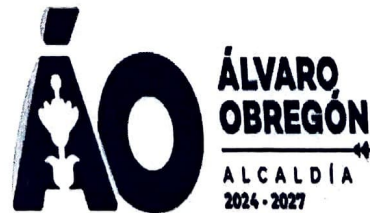
*[Handwritten signature]*

# PLAN DE TRABAJO ANUAL 2024-2025 DE LA COMISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



*CG/STC/226/2024*





**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



*[Firma manuscrita]*

## I. INTRODUCCIÓN

Para construir una Alcaldía diversa, plural, democrática y participativa, es fundamental fortalecer los mecanismos que fomenten la participación ciudadana a efecto de que la comunidad tenga cercanía con la administración de la Alcaldía Álvaro Obregón. En ese mismo sentido, la Alcaldía tiene la obligación social de poner al alcance de toda su comunidad obregonense los servicios públicos, los cuales deben de satisfacer las necesidades de carácter general.

Para ello, se diseña este Plan de Trabajo que constituye una guía de referencia para las actividades de la Comisión de Servicio Público de Calidad; por lo que, cada actividad será desarrollada bajo el esquema de los seis ejes del Programa de Gobierno de la Alcaldía Álvaro Obregón 2024-2027 consistentes en comunidades seguras, sistema de cuidados y bienestar, servicios públicos de calidad e imagen urbana, movilidad innovadora y segura, ecosistema urbano (agua, bosque y barrancas) y fomento económico y creación de empleos; así como, los principios transversales del mismo (igualdad sustantiva, inclusión y diversidad; gobierno innovador y construyendo comunidad).

En este tenor, se debe precisar que la Comisión en comento, se involucra principalmente en los ejes rectores de servicios públicos de calidad e imagen urbana y movilidad innovadora y segura. Por lo que, el primer eje indicado tiene como fin brindar unos servicios públicos eficientes, accesibles y de alta calidad, mejorando la infraestructura urbana y rural, asegurando una gestión ambientalmente sostenible, y garantizando que cada ciudadano tenga acceso a los recursos necesarios para una vida digna y de mayor calidad<sup>1</sup>.

Mientras que la de movilidad innovadora y segura tiene como objetivo impulsar y coordinar con el Gobierno de la Ciudad, medidas para que la cobertura de la red de transporte sea segura, eficiente y accesible; cubriendo la mayor territorialidad y ofertando servicios de calidad para todos. Si bien la Alcaldía no es la autoridad competente, al interior de la demarcación se realizan un conjunto de acciones que inciden a mejorar las condiciones de movilidad, desde promover la actualización de las rutas, demandar la modernización de las unidades de transporte, demandar nuevas rutas acorde a los requerimientos de la demanda de traslado de la población, así como mejorar las vialidades, despejar las vías primarias, dar mantenimiento a la carpeta asfáltica, balizar las avenidas, brindar seguridad tanto en cruces vehiculares como en cruces peatonales y promover el transporte alterno. Asimismo, la Alcaldía se encuentra inmersa en un proceso de modernización y conexión de proyectos de movilidad urbana masivos de gran relevancia que vendrán a agilizar la dinámica del transporte público de sectores importantes de la demarcación<sup>2</sup>

Bajo ese contexto, se va a dar seguimiento y evaluación a las acciones que realice la administración pública de la Alcaldía, así como supervisar al ejercicio de los recursos asignados para este rubro, preponderando la transparencia y rendición de cuentas.

<sup>1</sup> Programa de Gobierno Álvaro Obregón, p. 90.

<sup>2</sup> Ibídem, p. 126.

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*



Por ello, la Comisión de Servicio Público de Calidad se centra en la supervisión y evaluación, para garantizar que los servicios públicos sean óptimos, eficientes y accesibles a efecto de que impacten positivamente en la vida de los ciudadanos de la Alcaldía.

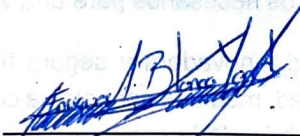
## II. MARCO NORMATIVO


Para dar cumplimiento a las funciones de la Comisión de Servicio Público de Calidad, se enlistan los siguientes ordenamientos jurídicos:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 122 fracción VI incisos a, b y c.
2. La Constitución Política de la Ciudad de México, establece en sus artículos 7 letra A, 12, 13 letra C - D, y 53 apartado C numeral 3, fracción VIII.
3. La Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México los artículos 99, 100 y 101.
4. El Reglamento del Consejo y Comisiones de la alcaldía de Álvaro Obregón.

## III. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

Con fecha 07 de noviembre de 2024 y en la Primera Sesión Ordinaria celebrada en el salón Belisario Domínguez de esta Alcaldía, se constituyen las Comisiones Ordinarias del Concejo para el desarrollo de los trabajos correspondientes al periodo 2024 – 2027. Por lo que la comisión de Servicio Público de Calidad se conformó de la siguiente manera:

  
Blanca Yendy Enríquez Arreola  
PRESIDENTA

  
Alejandro Pérez Abreu  
SECRETARIO

  
Jorge Uriel Cabrera Flores  
INTEGRANTE

  
Guillermo Ruiz Tomé  
INTEGRANTE



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



#### IV. SITUACIÓN GEOGRÁFICA

Álvaro Obregón es una de las dieciséis demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, localizada al sur poniente de la capital mexicana. Colinda al oriente con las Alcaldías Benito Juárez y Coyoacán, al sur con Magdalena Contreras y Tlalpan, al norte con Miguel Hidalgo y al poniente con Cuajimalpa. Teniendo una extensión territorial de 95.35 kilómetros cuadrados por lo que representa un 6.38% de la superficie de la Ciudad de México<sup>3</sup>.

La población total de la demarcación era en 2020 de 759, 137 habitantes, principalmente se distribuyen en manzanas urbanas siendo un 96%, contemplando en el sureste de la alcaldía las poblaciones más pobladas<sup>4</sup>. Es la tercera Alcaldía, más poblada de la Ciudad de México.

#### V. MISIÓN

Seguimiento y evaluación de las acciones que realice la administración pública de la Alcaldía, así como supervisar el ejercicio de los recursos asignados para este rubro, preponderando la transparencia y rendición de cuentas.

#### VI. VISIÓN

Coadyuvar para garantizar los servicios públicos de calidad brindados por la Alcaldía a efecto de que la población obregonense pueda vivir dignamente y se contribuya al bienestar colectivo y al progreso de la ciudad y del país.

#### VII. OBJETIVO GENERAL.

Supervisar y evaluar las acciones de gobierno, así como el control del ejercicio del gasto público correspondiente a servicio público a efecto de mejorar la calidad y eficacia de los servicios públicos brindados de la Alcaldía, a través de un enfoque de participación y atención ciudadana para identificar sus necesidades y atenderlas en el período 2024-2025.

#### VIII. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En el presente plan de trabajo anual se consideran los siguientes objetivos específicos, se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

<sup>3</sup> Gobierno de la Ciudad de México, Panorama Geográfico y Estadístico, 2024, p.7.

<sup>4</sup> Idem, pp. 12-13.



1. Ser representantes de los intereses de la población de los obregonenses.
2. Supervisar y evaluar las acciones gubernamentales con base en las unidades administrativas, programas públicos, políticas públicas, mecanismos de participación ciudadana y presupuesto público, tanto en las sesiones, reuniones, juntas o mesas de trabajo de la Comisión en comento.
3. Supervisar y evaluar que las Unidades Administrativas relacionadas a la Comisión cumplan con sus funciones dentro de su diagnóstico de necesidades para la planeación, programación y presupuestación de los recursos asignados.
4. Coadyuvar en la planeación y evaluación referente a la prestación de servicios de reparación y mantenimiento de alcantarillado, de la red secundaria de drenaje, para que se ofrezca un servicio de calidad.
5. Seguimiento del diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de sus acciones de construcción, mantenimiento y rehabilitación de las redes secundarias de agua potable y drenaje y de la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos.
6. Coadyuvar en el desarrollo de programas, actividades y servicios de limpia, imagen e infraestructura urbana, alumbrado, así como la preservación, mantenimiento y conservación del medio ambiente que se lleve a cabo conforme a las normas administrativas correspondientes.
7. Colaborar en la planeación y evaluación referente a la prestación de servicios de limpia y recolección de residuos sólidos en coordinación con otras áreas de la Alcaldía de acuerdo con la normatividad vigente, para beneficio de la población.
8. Evaluar las acciones gubernamentales mediante el requerimiento de información oficial, investigaciones, estudios, revisión de informes de gobierno, indicadores de la administración pública de la Alcaldía, e indicadores vinculados con la Comisión de Servicio Público de Calidad.
9. Coadyuvar en el control del ejercicio del gasto público en materia del Servicio Público de Calidad de la Alcaldía.
10. Opinar sobre los convenios que se suscriben entre la Alcaldía, la Ciudad de México, la federación, los estados o municipios limítantes al respecto del transporte público.
11. Promover una relación de proximidad y cercanía del gobierno con la población.
12. Promover la consulta ciudadana y la participación social bajo el principio de planeación participativa en los programas de ordenamiento territorial.



13. Con el presupuesto público asignado a la Comisión de Servicio Público de Calidad en el ejercicio fiscal 2024-2025, promover acciones o actividades que garanticen los mismos.
14. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de los obregonenses.
15. Crear y fomentar un canal de comunicación sólido con las Unidades Administrativas correspondientes para dar seguimiento y evaluación a las acciones o actividades realizadas referentes a la Comisión en comento.
16. Promulgar y fomentar los canales de comunicación que emplean las Unidades Administrativas correspondientes para solicitar y dar seguimiento a las peticiones de los obregonenses relacionados a la Comisión en comento.
17. Coordinar reuniones o juntas de trabajo con los directores de las Unidades Administrativas que tengan relación en las actividades de la Comisión en comento.
18. Con el fin de empoderar a la ciudadanía y bajo la premisa de dar atención y seguimiento, se programarán reuniones vecinales, mesas de diálogo con la comunidad, recorridos en compañía de los obregonenses, entre otros, a efecto de conocer de primera mano, las necesidades de los diferentes rubros, objeto de la Comisión.
19. Crear y promover un canal de comunicación entre la Comisión y la comunidad obregonense a efecto de conocer y atender sus necesidades actuales al respecto de la Comisión en comento.

## IX. PLAN DE TRABAJO

El Plan de Trabajo que presentamos coadyuvará a las estrategias y líneas de acción que lleve a cabo el Programa de Gobierno Alcaldía Álvaro Obregón 2024-2027 a efecto de generar una sinergia entre las autoridades responsables, Unidades Administrativas correspondientes y la Comisión de Servicio Público de Calidad. Por consiguiente, la Comisión se encargará del seguimiento y evaluación de forma mensual de las acciones de gobierno y de las Unidades Administrativas correspondientes. El seguimiento y evaluación de las actividades se dará conforme como se implementen las mismas.

En ese tenor, en el eje rector de Servicios Públicos de Calidad, la Comisión tendrá participación por lo que de igual forma se abordarán las actividades a realizar; por lo que de manera enunciativa más no limitativa se formula lo siguiente:



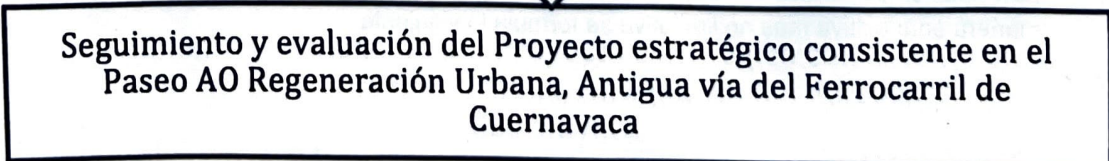
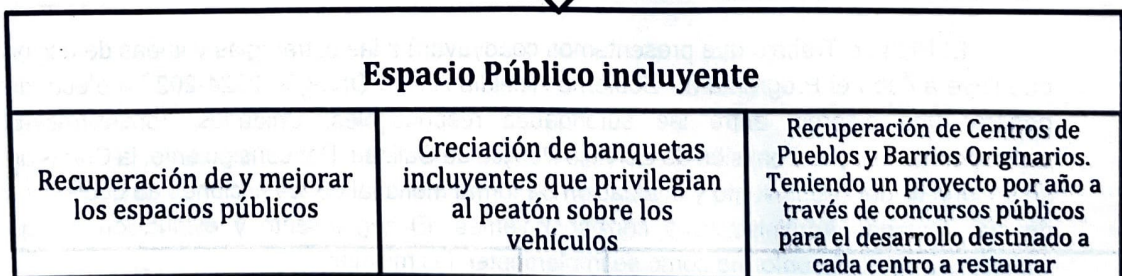
**SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD**

Consistentes: agua, drenaje, poda, alumbrado, desechos sólidos, baches y de creación de pasajes de luz en las calles peatonales de mayor tránsito.

**Compromiso por la atención oportuna  
Que sean eficientes y accesibles**

**Nivel de calidad óptimo  
Garantizando una vida digna y de mayor calidad**

Priorizando a los pueblos que carecen o padecen de los servicios públicos de calidad



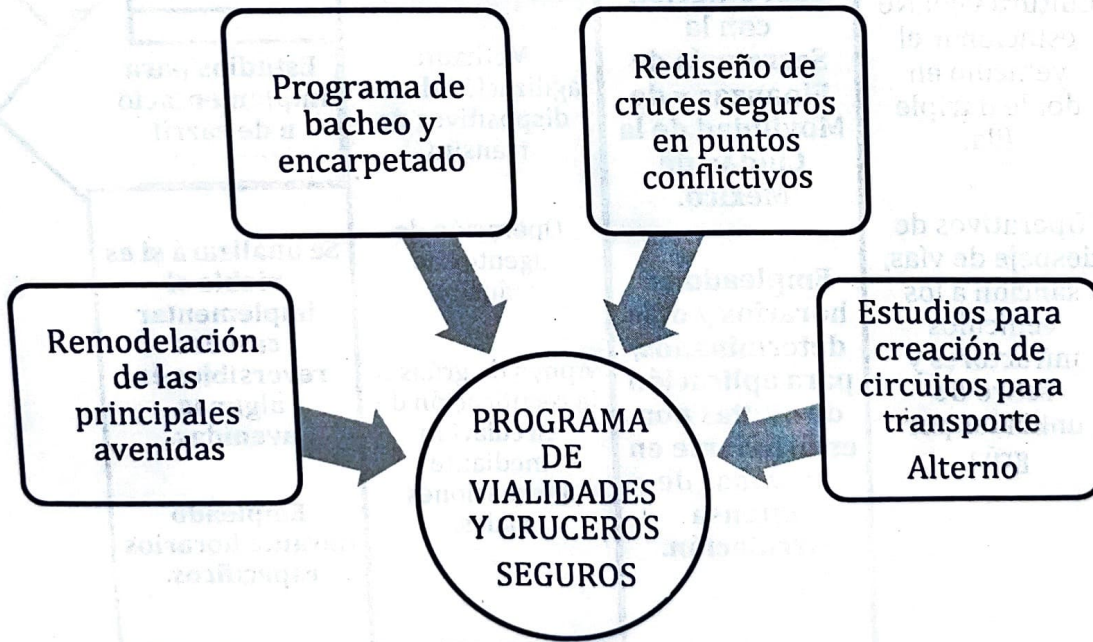




*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Referente a la Movilidad Innovadora y Segura, la Alcaldía tiene competencia en mejorar las condiciones de movilidad, desde promover la actualización de las rutas, demandar la modernización de las unidades de transporte, demandar nuevas rutas acorde a los requerimientos de la demanda de traslado de la población, así como mejorar las vialidades, despejar las vías primarias, dar mantenimiento a la carpeta asfáltica, balizar las avenidas, brindar seguridad tanto en cruces vehiculares como en cruces peatonales y promover el transporte alternativo. Por lo que se dará seguimiento y evaluación a las actividades relacionadas a las siguientes acciones planeadas en el Programa de Gobierno de la Alcaldía Álvaro Obregón 2024-2027:



*[Handwritten marks]*



**DESCONGESTIONAMIENTO DE VIALIDADES Y**

**Despeje de avenidas y cultura vial**

Consolidar circuitos de modernización.

Cultura vial: No estacionar el vehículo en doble o triple fila.

Operativos de despeje de vías, sanción a los vehículos infractores y retiro de unidades por grúa.

**Agilización de circulación via Drones en avenidas**

**En coordinación con la Secretaría de Finanzas y de Movilidad de la Ciudad de México.**

**Empleo en horarios y días determinados, para aplicación de multas por estacionarse en avenidas de intensa circulación.**

**Desatando nudos viales**

Mediante agilización de los dispositivos de tránsito.

Operación de agentes de tránsito.

Apoyo de grúas o la rectificación de circulación mediante adecuaciones viales.

**Estudios para implementación de carril**

**Se analizará si es viable el implementar carriles reversibles en algunas avenidas.**

**Empleo durante horarios específicos.**

Por otra parte, el Programa de Gobierno de la Alcaldía Álvaro Obregón 2024-2027 contempla los siguientes proyectos, por lo que la Comisión de Servicio Público de Calidad dará supervisión, evaluación y opinión al respecto del presupuesto otorgado para tales fines. Los proyectos son los siguientes:



En ese tenor, se buscará crear un canal de comunicación entre la comunidad obregonense, las Unidades Administrativas y la Comisión a efecto de atender, seguir y evaluar las acciones correspondientes para garantizar servicios públicos de calidad y una movilidad innovadora y segura.

### A. IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS: ATENCIÓN CIUDADANA, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Comisión de Servicio Público de Calidad actualmente ofrece la atención ciudadana, seguimiento y evaluación de estas, a través de las redes sociales, WhatsApp y, de manera presencial en las oficinas de Concejales. Pero se considera emplear formularios digitales teniendo como fin el promover un canal de comunicación entre la Comisión y la población de la Alcaldía; además, de agilizar dichos trámites.

En ese tenor, para entender los procesos de los formularios digitales, a manera de ejemplificar alguno de ellos, a continuación, se describe el proceso de la Petición Digital (atención ciudadana digital):

**Atención ciudadana digital:** Se redactará un formulario digital por lo que el usuario podrá ingresarlo de la misma manera, por lo que debe escanear el código de QR a través de su dispositivo electrónico (celular, tablet, etc.). Para que la gestión sea oportuna se tendrá que contar con cada uno de los elementos solicitados en el formulario digital, para que la Comisión reciba la petición digital (solicitud) y le de gestión en la Unidad Administrativa correspondiente.

De este modo, la comunidad obregonense podrá ingresar su petición digital de manera directa y abreviar los tiempos de atención, porque uno de los principales motivos que la comunidad no demande sus necesidades se debe a que se le complica acudir a las Unidades Administrativas correspondientes. Además, se apega a los enfoques de un gobierno digital, a la política cero papel y se busca agilizar los trámites a través de herramientas digitales.

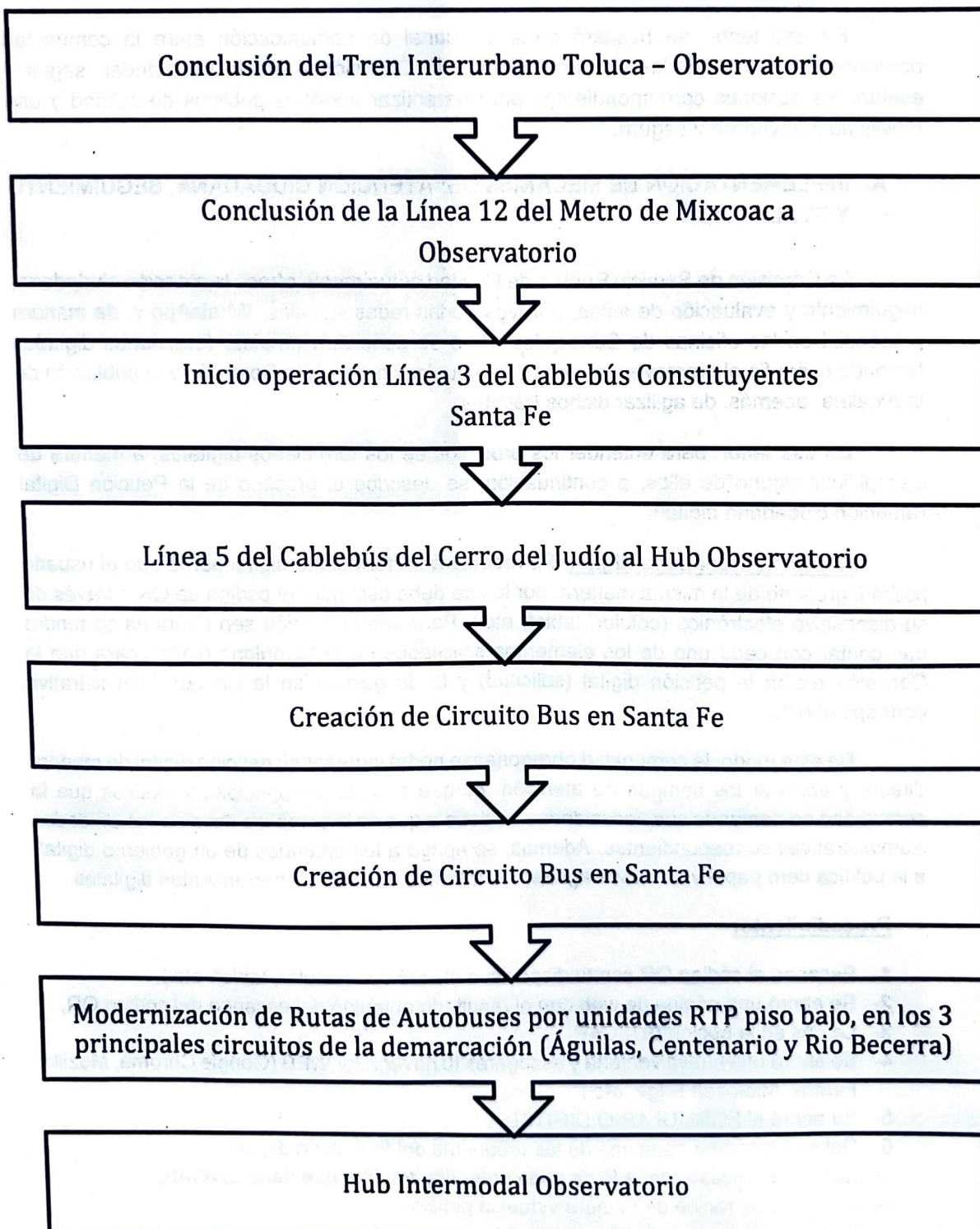
#### Procedimiento:

- 1- Escanea el código QR con tu dispositivo electrónico (celular, tablet, etc.),
- 2- Se abrirá una página de web con el resultado obtenido del escaneo del código QR,
- 3- Le das en la opción BUSCAR,
- 4- Se abrirá una nueva ventana y escogerás tu navegador WEB (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, etc.)
- 5- Se abrirá el FORMULARIO DIGITAL,
- 6- Debes responder cada una de las preguntas del formulario digital,
- 7- Cuando finalices el llenado de cada pregunta, tendrás que darle ENVIAR,
- 8- La Comisión recibe de manera virtual la petición,
- 9- La petición se revisará para que cuente con los datos suficientes para que se inicie la gestión y el seguimiento de la misma,



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



10- Las peticiones digitales que no cumplan con la información necesaria para dar ubicación de la misma, se podrá contactar a la persona que la realizó, siempre y cuando haya aceptado el contacto para dar seguimiento a la petición en cuestión.

**Lugares de ubicación y publicación:** Se colocará en puntos estratégicos como son escuelas, mercados, supermercados, parques, Pilares del Bienestar, redes sociales, etc.

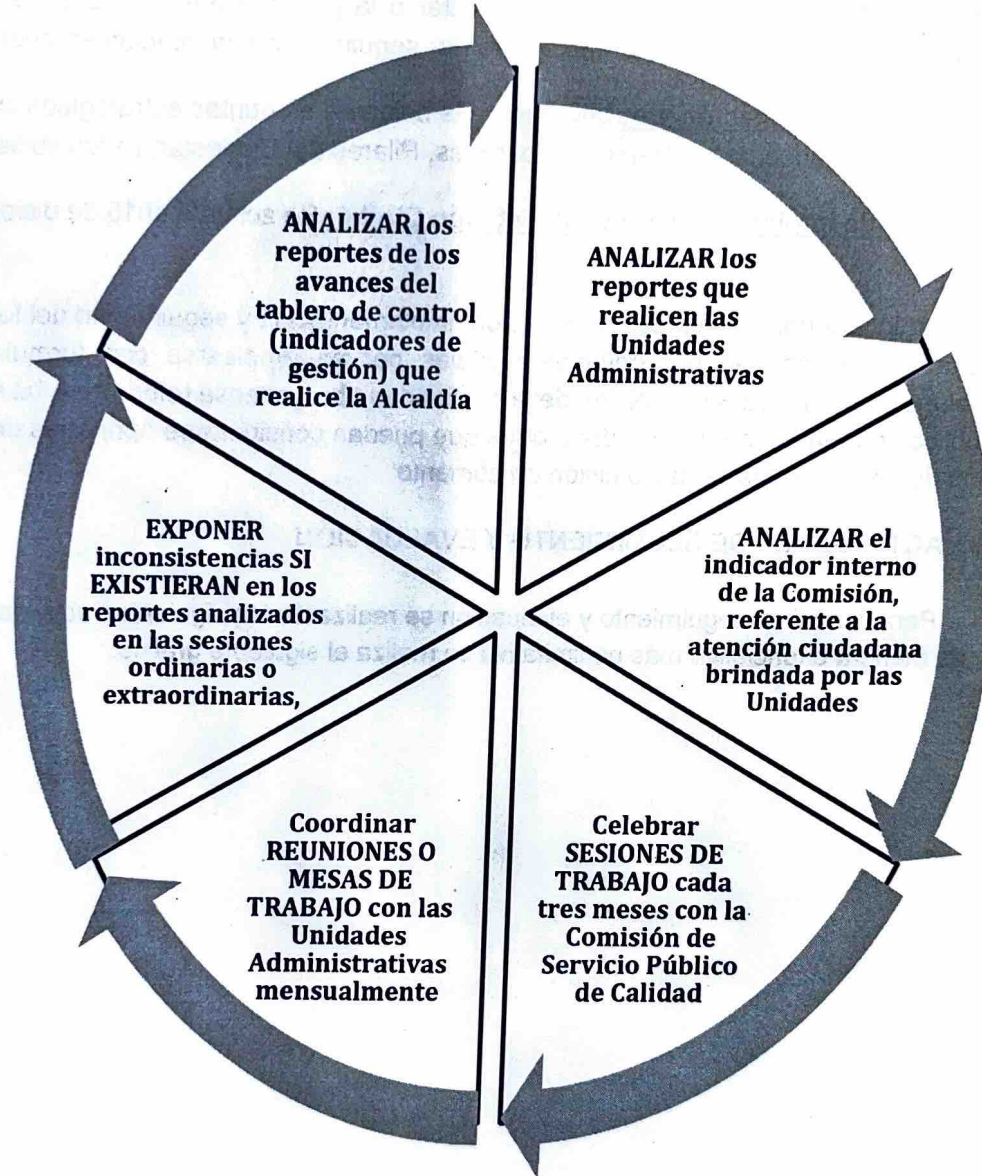
**Fecha de implementación de la Petición Digital:** Se activará el 15 de diciembre de 2024.

Con lo anterior, se muestra su creación, implementación y seguimiento del formulario digital. Asimismo, las herramientas digitales podrán emplearse con formularios de evaluación para recabar la opinión de la comunidad obregonense referente a los servicios públicos otorgados por la Alcaldía u otros que puedan considerarse oportunos dentro del año de las funciones de la Comisión en comento.

## **B. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Para cumplir el seguimiento y evaluación se realizarán las siguientes actividades; por ello, de manera enunciativa más no limitativa se realiza el siguiente gráfico:

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*



## X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La Comisión de Servicio Público de Calidad llevará a cabo sesiones de trabajo cuando menos cada tres meses. Asimismo, celebrará sesiones ordinarias de Consejo de manera mensual; sin embargo, puede celebrarse sesiones extraordinarias cuando existan asuntos urgentes a tratar. En ese tenor, se tendrá mínimo una reunión mensual con los directivos de



las Unidades Administrativas a efecto de conocer sus planes, actividades, contexto de sus áreas de trabajo, etc. Además, de celebrar mesas de trabajo, reuniones vecinales, etc., con la comunidad obregonense; así como realizar recorridos para visualizar, supervisar y evaluar las peticiones realizadas y las respuestas de las Unidades Administrativas obtenidas. Por ello, se crea el siguiente tabulado a efecto de visualizar dichas actividades indicadas:

ACTIVIDADES					
MES	Sesión ordinaria u extraordinarias del Concejo	Recorridos territoriales en la demarcación de la Alcaldía	Atención ciudadana	Sesión de trabajo de Comisión de Servicio Público de Calidad	Reuniones con las Unidades Administrativas
Noviembre	X	X	X		X
Diciembre	X	X	X	X	X
Enero	X	X	X		X
Febrero	X	X	X		X
Marzo	X	X	X	X	X
Abril	X	X	X		X
Mayo	X	X	X		X
Junio	X	X	X	X	X
Julio	X	X	X		X
Agosto	X	X	X		X
Septiembre	X	X	X	X	X
Octubre	X	X	X		X
Noviembre	X	X	X		X
Diciembre	X	X	X	X	X

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*