

COORDINACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PLAN DE TRABAJO 2026

MTRA. LAURA ARACELI MONTAÑEZ PARRA
DIRECTORA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS





Enlace: Zaira Patricia Moran Alvarado **Cargo:** Analista **Correo Institucional:** zmoran@tlajomulco.gob.mx **Ext.:** 3201



PLAN DE TRABAJO GENERAL POR DEPENDENCIA

CONSTRUCCIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO Y DE GOBIERNO 2024-2027

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁMITES.

16 PAZ, JUSTICIA

A.- EJE 3: TLAJO EFICIENTE



El Plan de Trabajo de la Dirección de Gestión de trámites se alinea con el Eje 3 TLAJO EFICIENTE del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza

(PMDG) 2024-2027, la cual se encarga de coordinar, capacitar e instruir a



los Servidores Públicos asignados al Centro de Atención de Trámites y

Servicios, desarrollando habilidades, destrezas, conocimientos con el objetivo de mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos, ejecutando las tareas del día a día para ofrecer un Gobierno Cercano y Dinámico, Proveyendo a Tlajomulco de Paz y Justicia implementando buenas prácticas de atención y cercanía al contribuyente. Así como verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y reglamentos oficiales vigentes (Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, 2024).

1. Visión 2030-2050.

Consolidar a la Dirección como referente en la capacitación de los servidores públicos, orientada en mejorar la calidad de la atención que se brinda al ciudadano en los Puntos de Atención de Trámites y Servicios, mediante procesos de motivación laboral y fortalecimiento de capacidades que incrementen la productividad institucional.

2.-Objetivos Estratégicos del Área

Capacitar y adiestrar de manera continua a los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Trámites y Servicios, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, actualizar sus conocimientos y habilidades y fortalecer su capacidad de adaptación a los cambios administrativos y normativos.

B.- Diagnostico General del Área.

1. Análisis FODA de la Dirección de Gestión de Trámites

FORTALEZA

- Coordinación con las áreas involucradas para la recepción de trámites.
- Comunicación asertiva y trabajo en equipo con las áreas dictaminadoras para la capacitación del personal en cuestión de trámites.
- Espacios específicos para la realización de capacitación.

DEBILIDADES

- Dependencia de un solo facilitador o instructor.
- Poca participación o interés de los servidores públicos.
- Falta de equipo audiovisual adecuado (proyector, bocinas, pantalla)

FOD

OPORTUNIDADES

- Fortalecer el conocimiento de manera práctica y dinámica a los servidores públicos
- Desarrollo de nuevas habilidades tanto laboral como personal.
- Mejorar el desempeño laboral y la productividad del servidor público.

AMENAZAS

- Carga de trabajo a los servidores públicos por falta de capacitación al nuevo personal.
- Ambiente laboral.
- No contar con presupuesto para realizar las capacitaciones del personal.

2.- Tabla de Análisis de Brechas.

SITUACION ACTUAL	FACTORES CLAVES POR REALIZAR/CAMBIAR	SITUACION DESEADA
<p>Oportunidad 1.- Fortalecer el conocimiento de manera práctica y dinámica a los servidores públicos.</p>	<p>1.- Capacitación para el fortalecimiento y creación de nuevas habilidades para el desarrollo laboral y personal.</p>	<p>Que el Servidor Público se sienta competente en su área para la atención de trámites.</p>
<p>Oportunidad 2.- Desarrollo de nuevas habilidades tanto laboral como personal.</p>	<p>1.- Capacitación para el fortalecimiento y creación de nuevas habilidades para el desarrollo laboral y personal.</p>	<p>Que el Servidor Público tenga herramientas necesarias para desarrollar sus tareas y sea competente en actividades nuevas.</p>
<p>Oportunidad 3.- Mejorar el desempeño laboral y la productividad del servidor público</p>	<p>1.- Capacitación para el fortalecimiento y creación de nuevas habilidades para el desarrollo laboral y personal. .</p>	<p>Que el Servidor Público crea nuevas habilidades para mejorar su desempeño laboral y su productividad.</p>
<p>Debilidad 1.- Dependencia de un solo facilitador o instructor.</p>	<p>1.- Establecer un presupuesto para la realización de las capacitaciones. 2.- Asignación de mas personal para el área de capacitación</p>	<p>Tener el presupuesto adecuado para facilitar las capacitaciones y el suficiente personal para gestionarlas.</p>
<p>Debilidad 2.- Poca participación o interés de los servidores públicos.</p>	<p>1.- Motivación al personal para fortalecer su conocimiento. 2. Estabilidad laboral de acuerdo a su capacidad.</p>	<p>Que el Servidor Público se sienta respaldado en cualquier situación con sus jefes inmediatos y exista un buen ambiente laboral.</p>
<p>Debilidad 3.- Falta de equipo audiovisual adecuado (proyector, bocinas, pantalla)</p>	<p>1.- Presupuesto para la adquisición de equipo audiovisual</p>	<p>Poder realizar capacitaciones en cualquier dependencia que no cuente con las instalaciones adecuadas.</p>
<p>Amenaza 1.- Carga de trabajo a los servidores públicos por falta de capacitación al nuevo personal.</p>	<p>1.- Realizar el vinculo con las áreas dictaminadoras para realizar la capacitacion al personal.</p>	<p>Que el servidor público sea competente en las tareas que realiza y las que sea capaz de realizar.</p>

SITUACION ACTUAL	FACTORES CLAVES POR REALIZAR/CAMBIAR	SITUACION DESEADA
Amenaza 2.- Ambiente laboral	1.- Capacitación en enfoque emocional. 2.- Estrategias para la convivencia sana.	Que los Servidores Públicos se sienta con la confianza de informar sus inconformidades y reconozcan sus debilidades.
Amenaza 3.- No contar con presupuesto para realizar las capacitaciones del personal.	1.- Gestionar presupuesto para la proyección e impartir las capacitaciones.	Que se puedan implementar diferentes capacitaciones con el presupuesto adecuado.

C.- Construcción de Objetivos General y Específicos.

1.-Objetivo General de la Dirección de Gestión de Trámites

Potencializar y adquirir los conocimientos, habilidades, destrezas para garantizar que los servidores públicos tengan las competencias necesarias para sobresalir en sus funciones y adaptarse a los requisitos cambiantes del trabajo y contribuir eficazmente a los objetivos de esta dependencia; por medio de capacitaciones continuas para sus crecimiento personal y profesional.

1.1.- Objetivos Específicos

1.1.1 Solicitar la asignación y autorización de un presupuesto destinado a la ejecución de capacitaciones, con el propósito de cubrir los costos de materiales, equipo, herramientas didácticas y logística necesaria, asegurando el desarrollo adecuado y efectivo de las actividades de formación.

1.1.2 Que el Servidor Público amplíe su conocimiento a través de la capacitación para estar al día de los avances competitivos y pueda resolver problemas y aportar ideas a la dependencia.

1.1.3 Que el Servidor Público mejore su rendimiento en sus actividades y a la vez aumente su productividad, eficiencia y bienestar laboral y así como un mayor reconocimiento.

1.1.4 Que el Servidor Público reciba formación en su desarrollo de competencias para que pueda asumir nuevas responsabilidades, afrontar los retos y pueda ganar experiencia profesional.

D.- Indicadores de evaluación

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MÉTODO DE CÁLCULO	META ANUAL	TRIMESTRAL				RESPONSABLE
						1°	2°	3°	4°	
1.1.1 Solicitar la asignación y autorización de un presupuesto destinado a la ejecución de capacitaciones.	Gestionar recursos y logística para garantizar la ejecución de capacitaciones	Porcentaje del personal capacitado	Porcentaje %	(Número de personas capacitadas/total del personal) x 100	100%	15%	45%	75%	100%	Dirección de Gestión de Trámites
		Número de Capacitaciones	Capacitaciones	Total de Capacitaciones ejecutadas	100	25	25	25	25	
1.1.2 Que el Servidor Público amplíe su conocimiento a través de la capacitación para estar al día de los avances competitivos y pueda resolver problemas y aportar ideas a la dependencia.	Planificar actividades de formación continua y actualización del personal	Porcentaje del personal que concluye la capacitación	Porcentaje %	(personal que concluye/persona l inscrito) x100	95%	80%	85%	85%	95%	
1.1.3 Que el Servidor Público mejore su rendimiento en sus actividades y a la vez aumente su productividad, eficiencia y bienestar laboral y así como un mayor reconocimiento.										
	Implementar actividades de mejora continua y seguimiento de desempeño	Porcentaje de capacitaciones evaluadas	Porcentaje %	Capacitaciones evaluadas/ capacitaciones realizadas) x 100	100%	0%	50%	70%	100%	
1.1.4 Que el Servidor Público reciba formación en su desarrollo de competencias para que pueda asumir nuevas responsabilidades, afrontar los retos y pueda ganar experiencia profesional.	ofrecer oportunidades de desarrollo y formación de competencias para crecimiento profesional	Nivel de satisfacción del personal capacitado	Porcentaje %	Personal satisfecho/Personal encuestado) x 100	100%	80%	85%	90%	100%	

E.- DIAGRAMA DE GRANT

OBJETIVO ESPECIFICO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1.1.1 Solicitar la asignación y autorización de un presupuesto destinado a la ejecución de capacitaciones.												
1.1.2 Que el Servidor Público amplíe su conocimiento a través de la capacitación para estar al día de los avances competitivos y pueda resolver problemas y aportar ideas a la dependencia.												
1.1.3 Que el Servidor Público mejore su rendimiento en sus actividades y a la vez aumente su productividad, eficiencia y bienestar laboral y así como un mayor reconocimiento.												
1.1.4 Que el Servidor Público reciba formación en su desarrollo de competencias para que pueda asumir nuevas responsabilidades, afrontar los retos y pueda ganar experiencia profesional.												

F.- BIBLIOGRAFIA

- Direccion de Gestión de Trámites.(2025). Solicitud de asignación presupuestal para capacitaciones para el 2026 (oficio Num. DGT/033/2025).
- Ayuntamiento de Tlajomulco de Zuñiga.(2025). Diagnóstico Institucional del área de capacitacion. Autor. (Documento interno no publicado).
- Ayuntamiento de Tlajomulco de Zuñiga.(2025). Diagnóstico del Clima Laboral de la Coordinación de Trámites y Servicios. Autor. (Documento interno no publicado).