



H. AYUNTAMIENTO DE GUAYMAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Autorizado en sesión ordinaria de Cabildo número 60 del H. Ayuntamiento de Guaymas, Sonora; celebrada el día 30 de noviembre de 2017.



GUAYMAS
2015 - 2018

NOVIEMBRE 2017



H. AYUNTAMIENTO DE GUAYMAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Elaboró:	Presentó:	Validó:
 C.P. Daniel Castro Nápoles Encargado de Personal	 Lic. Miguel Ángel Quiroz Cota Director General de Servicios Públicos Municipales	<p data-bbox="987 989 1349 1083">"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 96 fracción XIII de la Ley de Gobierno y Administración Municipal"</p>  Lic. Jorge Alan Carlos Ojeda Titular del Órgano de Control y Evaluación Gubernamental

NOVIEMBRE 2017



ÍNDICE

I.INTRODUCCIÓN	4
Objetivo del manual	5
Relación de procedimientos	6
II.PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	7
Elaboración del informe mensual de actividades de la dependencia	8
Servicio de mantenimiento y reparación de alumbrado público	10
Recolección de descacharre en domicilio	13
Barrido manual y mecánico de calles y avenidas	15
Servicio de mantenimiento y limpieza de mercado municipal	17
Servicio de inhumación y exhumación	19
Servicio de mantenimiento y conservación de panteones	21
Servicio de raspado y nivelación de calles de terracería	23
Servicio de mantenimiento y limpieza de parques, jardines y áreas verdes	25
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos del Ayuntamiento	27
III.FORMATOS	29
IV.BIBLIOGRAFÍA	34



I.-INTRODUCCIÓN

El presente manual se elabora con el fin de que la Dirección General de Servicios Públicos, cuente con un documento donde se señalen los diversos servicios que se prestan en la dependencia y de esta manera proporcionar al personal las herramientas necesarias para que conozcan los procedimientos que se llevan a cabo en el cumplimiento de las funciones asignadas; eficientando de esta manera los recursos con los que cuenta la dependencia, tanto materiales, financieros y humanos.

De igual manera tiene como objetivo primordial servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional al compendiar de manera ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

Comprende la descripción de los procedimientos de la dependencia, así como las políticas de operación que rigen la realización de dichos procedimientos; mismos que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos en los Lineamientos Generales para la Elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

El manual estará sujeto a cambios en su contenido a fin de mantenerlo actualizado, cada vez que se presenten cambios significativos en la ejecución de los procedimientos de la dependencia.

Así pues, la Dirección General de Servicios Públicos pone a disposición de su personal el presente documento con fundamento en lo que establecen los numerales 138, 139 y 143 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Guaymas, mismos que habrá de contribuir al mejor desempeño de las funciones de dicho personal y por tanto a mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia.



OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar a los servidores públicos adscritos a la Dirección General de Servicios Públicos, una base documental para una operación consistente y susceptible de mejora continua.



RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- **Elaboración de informe mensual de actividades de la dependencia**, con el objetivo de mantener informado al Presidente Municipal de todas las acciones que se desarrollan en la dirección.
- **Servicio de mantenimiento y reparación de alumbrado público**, con el objetivo de lograr que la ciudad cuente en todo momento con la iluminación necesaria.
- **Recolección de descacharre a domicilio**, con el objetivo de evitar posibles brotes de epidemia.
- **Barrido manual y mecánico de calles y avenidas**, con el objetivo de conservar limpias las calles y avenidas de la ciudad.
- **Servicio de mantenimiento y limpieza del mercado municipal**, con el objetivo de brindar una mejor imagen para los locatarios y los clientes.
- **Servicio de inhumación y exhumación**, con el objetivo de ofrecer un ambiente digno, limpio y adecuado.
- **Servicio de mantenimiento y conservación de panteones**, con el objetivo de ofrecer un ambiente limpio y adecuado.
- **Servicio de raspado y nivelación de calles de terracería**, con el objetivo de mantener en buen estado las calles para un tránsito vehicular y peatonal más conveniente.
- **Servicio de mantenimiento y limpieza a parques, jardines y áreas verdes**, con el objetivo de brindar una imagen urbana atractiva.
- **Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos del Ayuntamiento**, con el objetivo de mantener la flota vehicular en las mejores condiciones mecánicas.



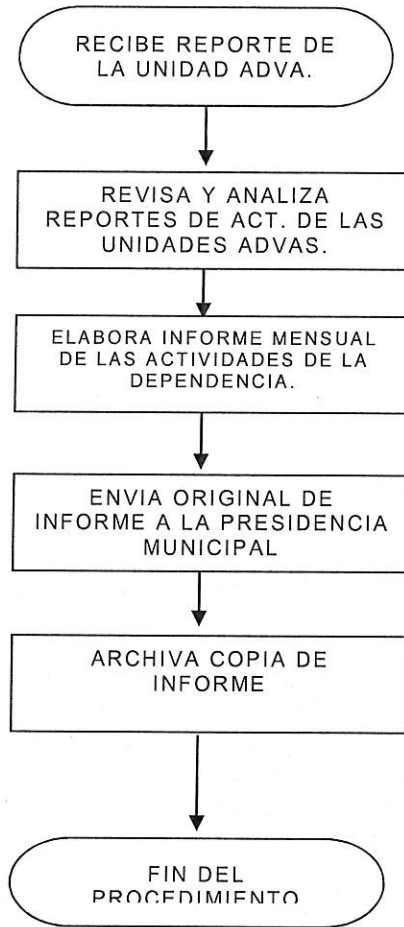
II.-PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS



ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES DE LA DEPENDENCIA			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Dirección General		
Política de Operación:	La elaboración del informe mensual de actividades de la dependencia, debe realizarse en base a los reportes diarios de las unidades administrativas de la misma y ser proporcionado al Presidente Municipal para auxiliarlo en la preparación, a su vez, del informe mensual que por mandato de la Ley de Gobierno y Administración municipal debe rendir al Ayuntamiento.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Dirección General	1. Recibe de las unidades administrativas reporte diario de actividades.	Reporte diario de actividades	Originales
	2. Revisa y analiza reportes de actividades de las unidades administrativas		
	3. Elabora informe mensual de actividades de la dependencia	Informe mensual de actividades	Original y copia
	4. Envía original de informe a la Presidencia Municipal	Informe mensual de actividades	Original
	5. Archiva copia de informe.	Informe mensual de actividades	Copia
	6.-Fin del procedimiento.		



DIAGRAMA DE FLUJO





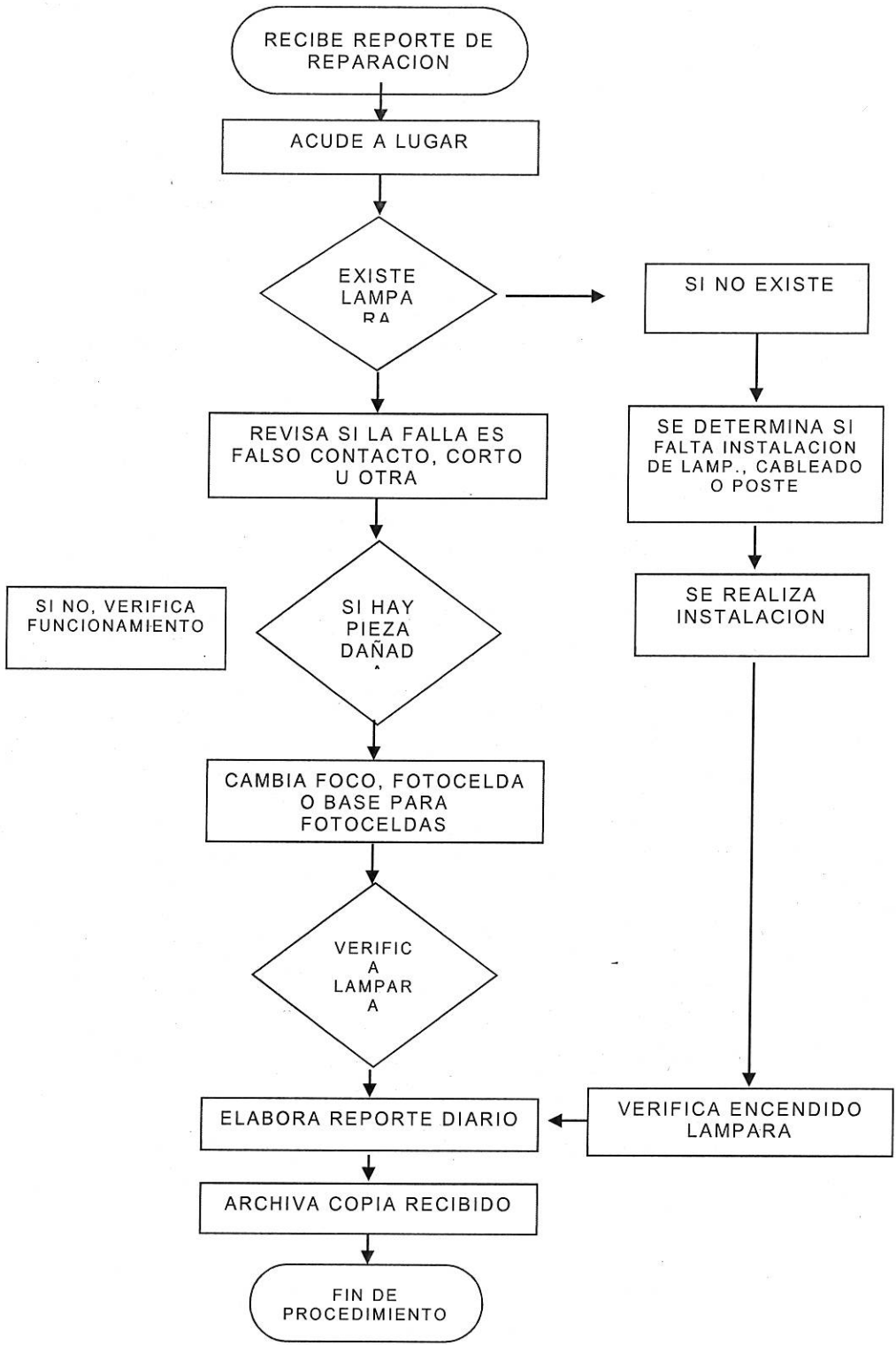
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Alumbrado Público		
Política de Operación:	Los servicios de mantenimiento y reparación de alumbrado público, se realizan en base a un reporte que se recibe de la ciudadanía o cualquier dependencia gubernamental, siendo obligatorio que se elabore un reporte diario de las actividades realizadas.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de alumbrado público	1. Recibe reporte para hacer reparación del alumbrado público.	Vía telefónica, escrito o por vía internet.	Original y copia
	2. Acude al lugar señalado en el reporte. "Existe lámpara"		
	3. Si existe revisa si la falla es falso contacto, corto u otra, si no existe se determina si falta instalación de lámpara, cableado o poste y se realiza la instalación (verifica que encienda la lámpara). "Si hay pieza dañada"		
	4. Cambia foco, fotocelda o base para fotocelda (verifica que encienda la lámpara). "Una vez realizados los servicios"		
	5. Elabora reporte diario escrito de actividades realizadas.		



SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN ALUMBRADO PÚBLICO			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Alumbrado Público		
Política de Operación:	Los servicios de mantenimiento y reparación de alumbrado público se realizan en base a un reporté que se recibe de la ciudadanía o cualquier dependencia gubernamental, siendo obligatorio que se elabore un reporte diario de las actividades realizadas.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
	6.- Archiva copia de reporte firmada de recibido 7.-Fin del procedimiento.	Reporte diario de actividades	Copia



DIAGRAMA DE FLUJO

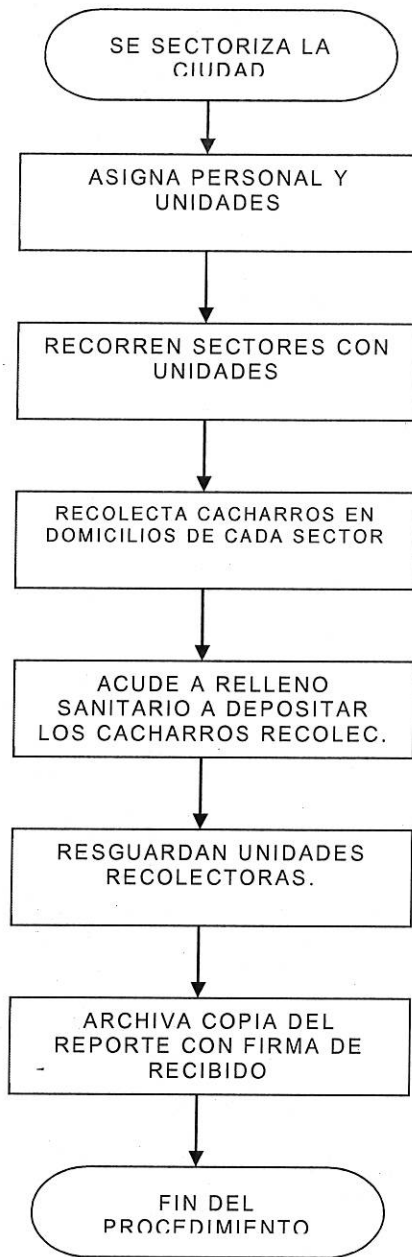




RECOLECCIÓN DE DESCACHARRE EN DOMICILIOS			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Limpia		
Política de Operación:	La recolección de descacharre en domicilio particulares debe realizarse en base a una sectorización de la ciudad a fin de optimizar los recursos humanos y equipo disponible para la prestación de este servicio, debiendo elaborar un reporte de las actividades que se realicen.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de limpia	1. Sectoriza la ciudad. 2. Asigna personal y unidades recolectoras por sector. 3. Recorre sectores con unidades. 4. Recolecta cacharro en domicilios de cada sector "Una vez recolectada los cacharros" 5. Acude a relleno sanitario a depositar los cacharros recolectada 6. Resguarda unidades recolectoras. 7. Elabora reporte de actividades realizadas. 8.- Envía original de reporte a la Dirección General. 9.- Archiva copia del reporte con firma de recibido. 10.-Fin del procedimiento	Reporte de actividades Reporte de actividades Reporte de actividades	Original y copia Original Copia



DIAGRAMA DE FLUJO

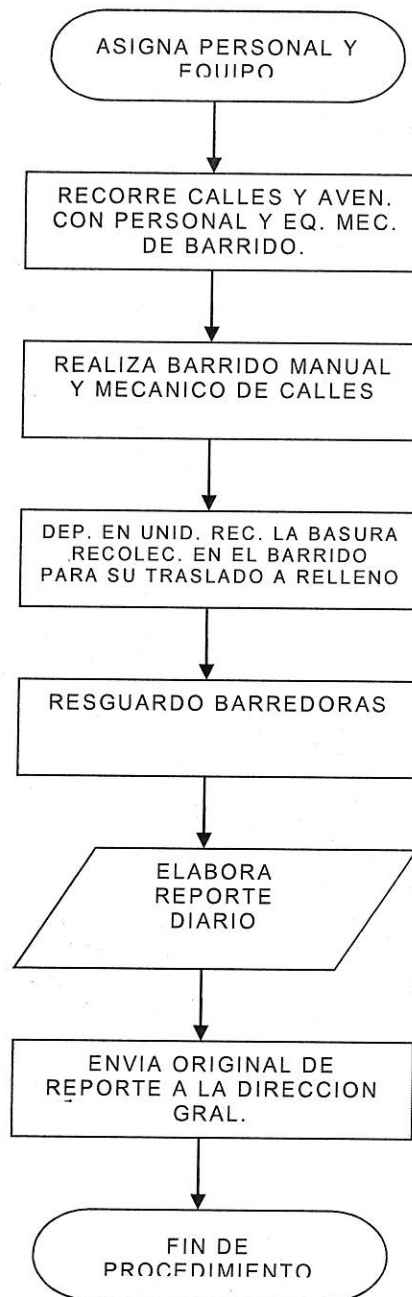




BARRIDO MANUAL Y MECANICO DE CALLES Y AVENIDAS			
Dependencia:	Dirección Gral. De Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Limpia		
Política de Operación:	Para el barrido manual y mecánico de las calles y avenidas debe asignarse previamente el personal y equipo mecánico, una vez efectuado el trabajo, elaborar un reporte de la actividad.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de limpia	<p>1. Asigna personal y equipo mecánico de barrido.</p> <p>2. Recorre calles y avenidas con personal y equipo mecánico de barrido.</p> <p>3. Realiza barrido manual y mecánico de calles.</p> <p>“Una vez realizado el barrido”</p> <p>4.-Deposita en unidades recolectoras la basura recolectada en el barrido para su traslado al relleno sanitario.</p> <p>5. Resguarda barredoras</p> <p>6. Elabora reporte diario escrito de actividades realizadas.</p> <p>7. Envía original de reporte a la Dirección General.</p> <p>8.- Fin del procedimiento</p>	Reporte de actividades	Original y copia Original



DIAGRAMA DE FLUJO

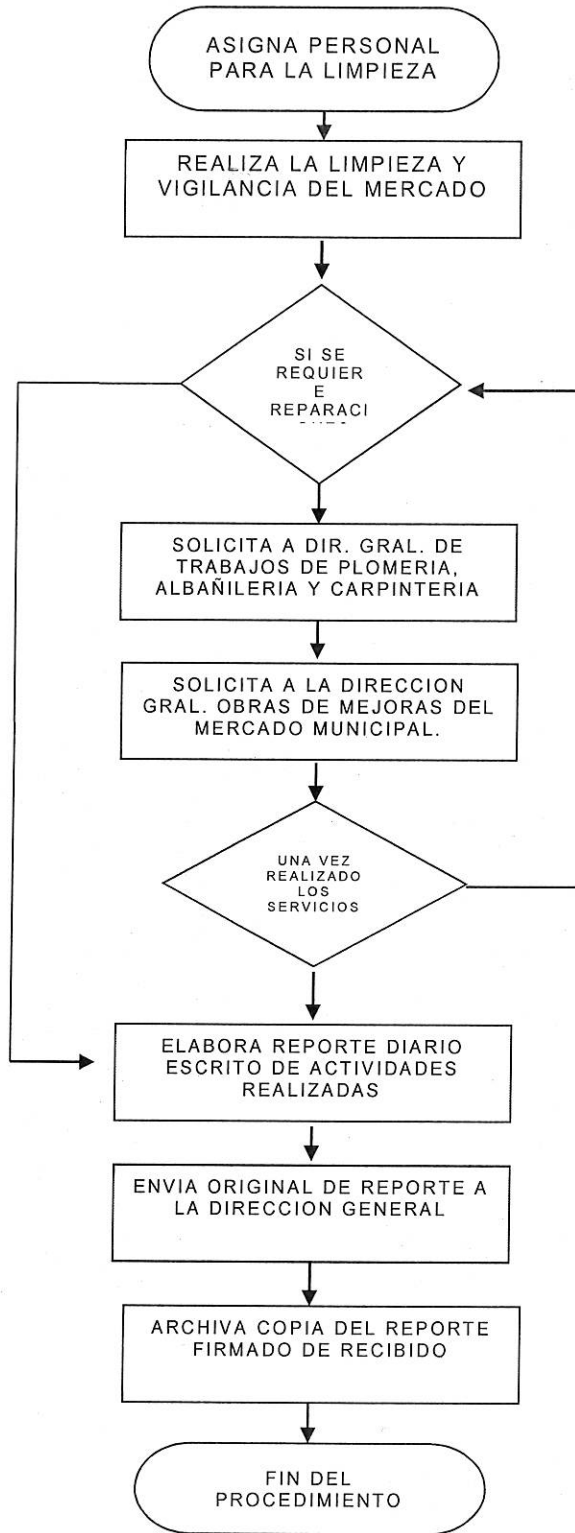




SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Mercado Municipal		
Política de Operación:	Los servicios de limpieza y mantenimiento del mercado municipal deben realizarse diariamente con personal asignado para tal efecto y una vez realizados los servicios, elaborar un reporte diario de las actividades		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Mercado Municipal	1. Asigna personal para la limpieza y mantenimiento del mercado municipal.		
	2. Realiza limpieza y vigilancia del mercado municipal "Si se requieren reparaciones"		
	3. Solicita a la Dirección General de trabajos de plomería, albañilería y carpintería "Si es necesario"	Memorándum	Original y copia
	4. Solicita de la Dirección General obras de mejoras del mercado municipal "Una vez realizados los servicios"	Memorándum	Original y copia
	5. Elabora reporte diario escrito de actividades realizadas	Reporte	Original y copia
	6. Envía original de reporte a la Dirección General.	Reporte	Original
	7.- Archiva copia del reporte firmado de recibid	Reporte	Copia
	8.-Fin del procedimiento		



DIAGRAMA DE FLUJO

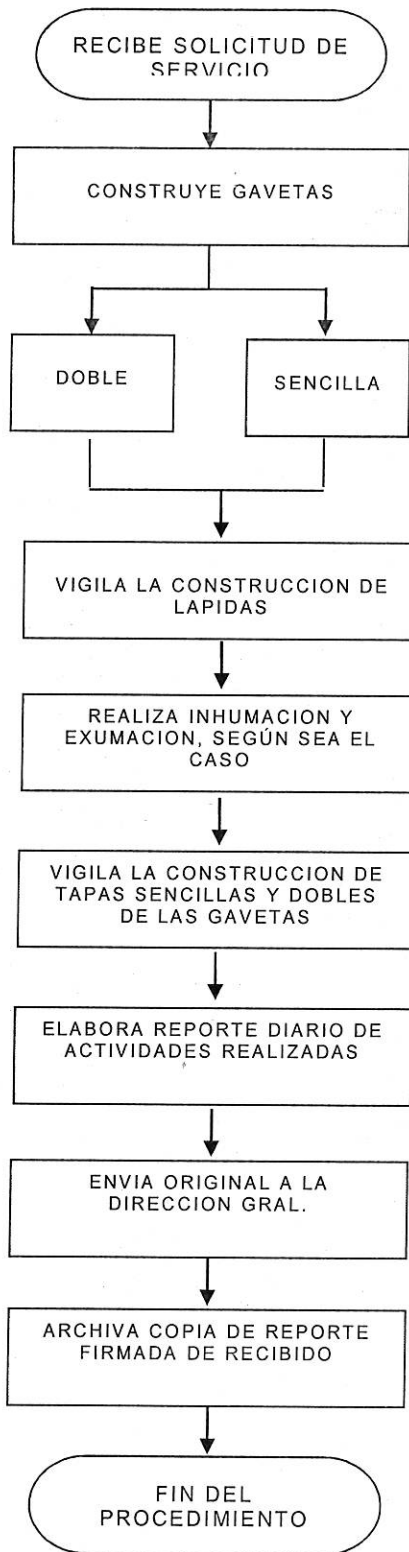




SERVICIO DE INHUMACIÓN Y EXHUMACIÓN			
Dependencia:	Dirección Gral. De Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Panteones		
Política de Operación:	Para los servicios de inhumación y exhumación es requisito indispensable que el interesado presente solicitud y, una vez prestados los servicios elaborar el reporte de actividades.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de Panteones	1. Recibe del interesado solicitud de servicio.	Solicitud	Original
	2. Construye gaveta doble o sencilla.		
	3. Vigila la construcción de lápidas.		
	4. Realiza la inhumación y exhumación, según el caso.		
	5. Vigila la construcción de tapas sencillas y dobles de las gavetas		
	6. Elabora reporte diario escrito de actividades realizadas.	Reporte diario de actividades	Original y copia
	7. Envía original de reporte a la Dirección General.	Reporte diario de actividades	Original
	8. Archiva copia de reporte firmada de recibido	Reporte diario de actividades	Copia
	9.-Fin del procedimiento.		



DIAGRAMA DE FLUJO

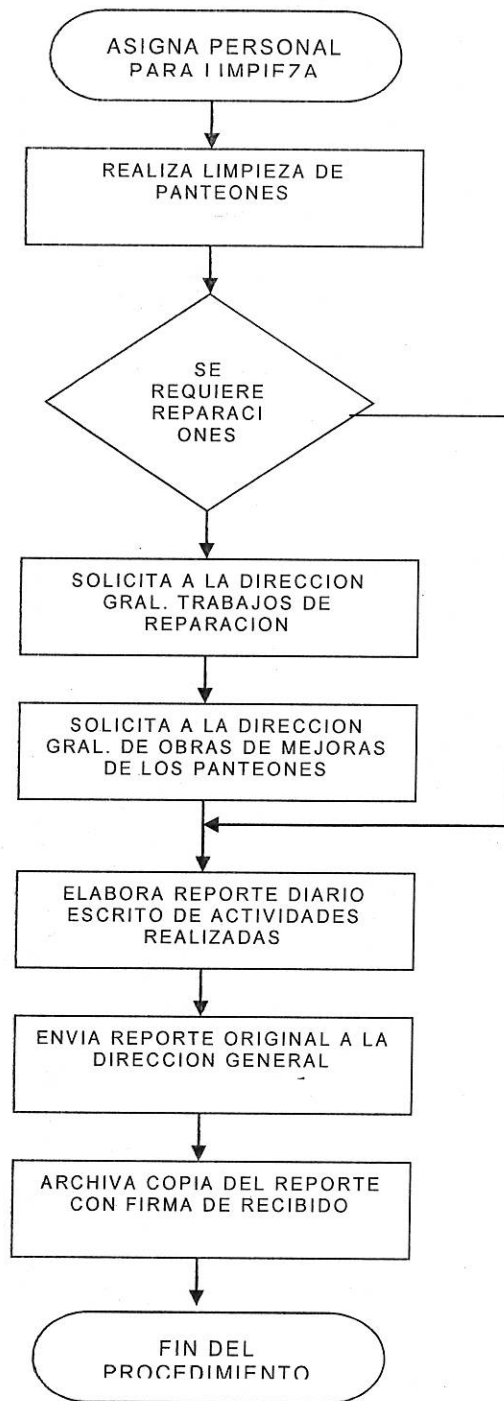




SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PANTEONES			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Panteones		
Política de Operación:	Los servicios de conservación y mantenimiento de panteones deben realizarse diariamente con personal asignado para tal efecto y una vez realizada la actividad, elaborar el reporte diario.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Panteones	1. Asigna personal para la limpieza de panteones.		
	2. Realiza limpieza de panteones "Si se requieren reparaciones"		
	3. Solicita a la Dirección General trabajos de reparación "Si es necesario"	Memorándum	Original y copia
	4. Solicita a la Dirección General obras de mejoras de los panteones "Una vez realizados los servicios"		
	5. Elabora reporte diario escrito de actividades realizadas.	Reporte diario de actividades	Original y copia
	6. Envía original de reporte a la Dirección General.	Reporte diario de actividades	Original
	7. Archiva copia de reporte firmada de recibido	Reporte diario de actividades	Copia
	8.-Fin del procedimiento.		



DIAGRAMA DE FLUJO

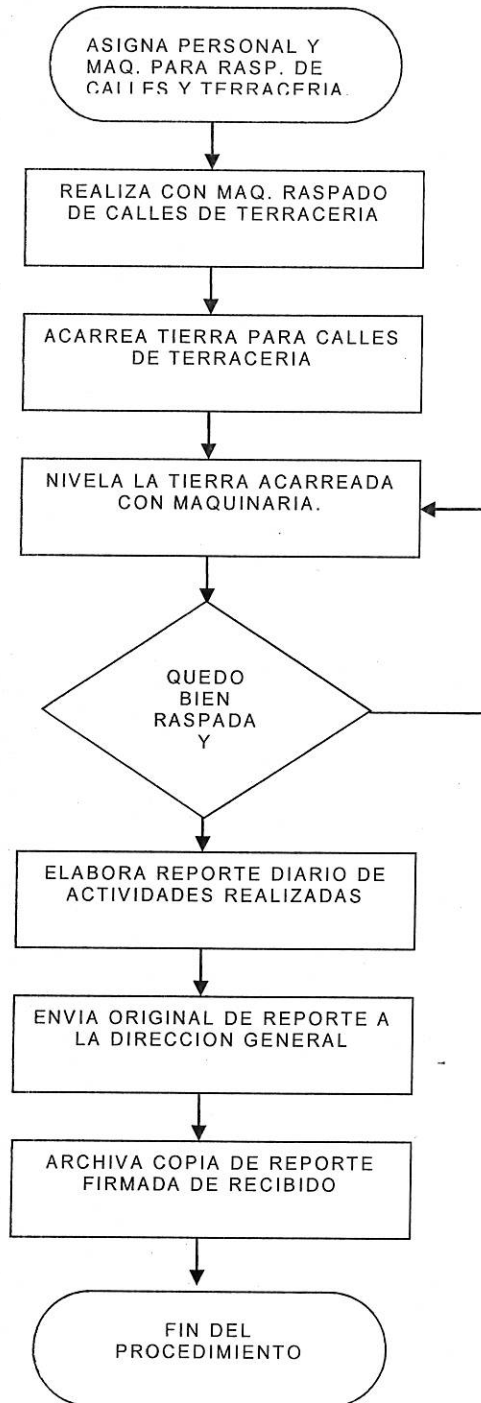




SERVICIO DE RASPADO Y NIVELACIÓN DE CALLES DE TERRACERÍA			
Dependencia/Entidad:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Conservación de Calles		
Política de Operación:	Los servicios de raspado y nivelación de calles de terracería deben realizarse periódicamente con personal y maquinarias asignados para tal efecto, y elaborar el reporte diario de las actividades.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de conservación de calles	1. Asigna personal y maquinaria para el raspado de calles de terracería.		
	2. Realiza con maquinaria el raspado de calles de terracería.		
	3. Acarrea tierra para calles de terracería.		
	4. Nivelada tierra acarreada con maquinaria		
	"Una vez realizado el raspado y nivelación"		
	5. Elabora reporte diario de actividades realizadas.	Reporte	Original y copia
	6. Envía original de reporte a la Dirección General.	Reporte	Original
	7. Archiva copia de reporte firmada de recibido	Reporte	Copia
8. Fin del procedimiento			



DIAGRAMA DE FLUJO

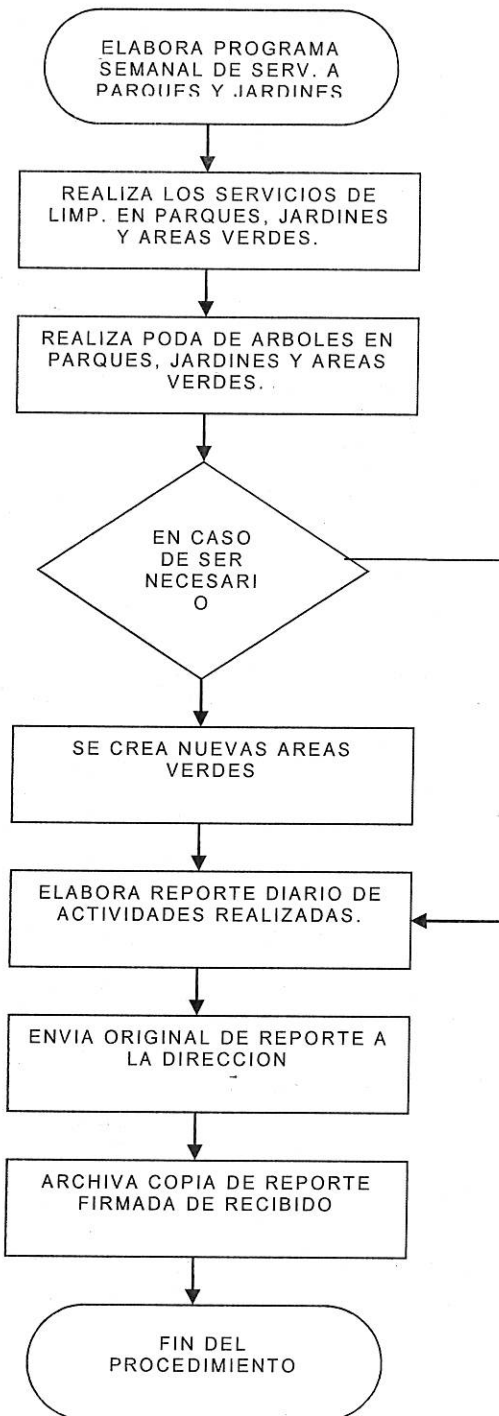




SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA A PARQUES, JARDINES Y ÁREAS VERDES			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Coordinación de Parques y Jardines		
Política de Operación:	Los servicios de mantenimiento y limpieza de parques, jardines y áreas verdes, deben realizarse en base a un programa semanal y una vez efectuadas las actividades elaborar el reporte diario.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Coordinación de Parques y Jardines	1. Elabora programa semanal de servicios a parques y jardines.	Programa	Original
	2. Realiza los servicios de limpieza en parques, jardines y áreas verdes.		
	3. Realiza poda de árboles en parques, jardines y áreas verdes.		
	"En caso de ser necesario"		
	4. Crea nuevas áreas verdes		
	"Una vez realizados los servicios"		
	5. Elabora reporte diario de actividades realizadas.	Reporte diario de actividades	Original y copia
	6. Envía original de reporte a la Dirección General.	Reporte diario de actividades	Original
7. Archiva copia de reporte firmada de recibido	Reporte diario de actividades	Copia	
8. Fin del procedimiento.			



DIAGRAMA DE FLUJO

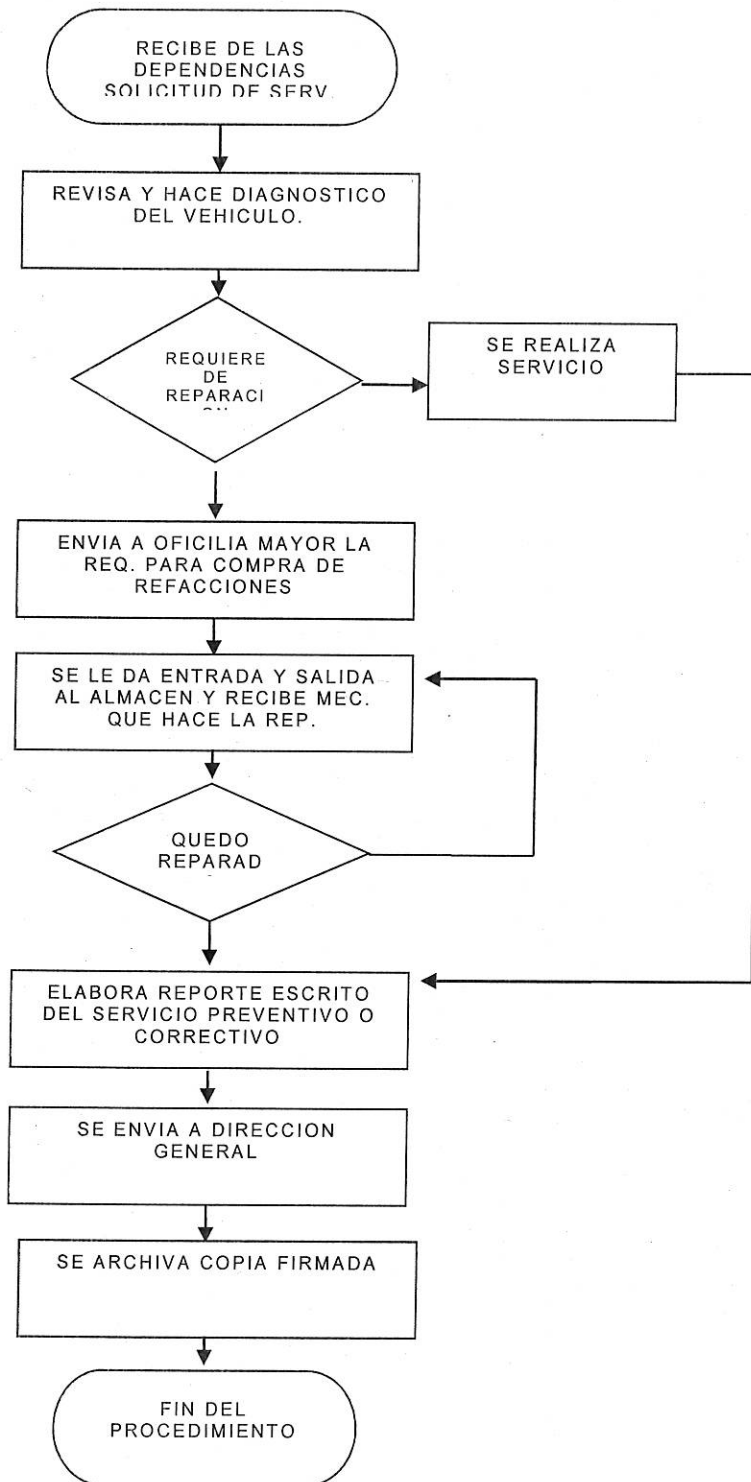




SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE VEHÍCULOS DEL AYUNTAMIENTO			
Dependencia:	Dirección General de Servicios Públicos		
Unidad Administrativa:	Dirección de Taller		
Política de Operación:	Prestar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos al servicio del ayuntamiento, así como controlar los gastos que se efectúen en el mismo.		
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO	TANTOS
Dirección de Taller	1. Recibe de las dependencias solicitud por escrito de servicio que se le va dar al vehículo.	Oficio	Original y copia
	2. Revisa y hace diagnóstico del vehículo.		
	3. Elabora orden de trabajo	Oficio	Original
	4. Envía a Oficialía Mayor, la solicitud de requisición de refacciones para la orden de compra.	Requisición	Original
	5. Se le da entrada al almacén y salida y recibe el mecánico que hace la reparación.		
	6. Elabora reporte diario escrito de los servicios preventivos y correctivos.	Reporte diario de actividades	Original y copia
	7. Envía original del reporte a la Dirección General.	Reporte diario de actividades	Original
	8. Archiva copia del reporte firmada de recibido.	Reporte diario de actividades	Copia
	9.-Fin del procedimiento.		




DIAGRAMA DE FLUJO





III.- FORMATOS

SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES REPORTE		
DEPARTAMENTO: _____	FOLIO N° _____	

Nombre : _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

Asunto _____ _____ _____

Fecha : _____

Ejemplar de Muestra



PANTEON HEROES CIVILES DE GUAYMAS



PORTADOR _____
LOTE _____ MANZANA _____
AREA _____

INHUMACION

EXHUMACION

REINHUMACION

CONCEPTO : _____

A _____ DE _____ DE _____

ATENTAMENTE

ENCARGADO

Ejemplar de Muestra



PANTEON SAN FERNANDO

PORTADOR _____
LOTE _____ MANZANA _____
AREA _____

INHUMACION
EXHUMACION
REINHUMACION

CONCEPTO : _____

A _____ DE _____ DE _____

ATENTAMENTE

ENCARGADO

Ejemplar de Muestra



IV. - BIBLIOGRAFÍA

Ley de Gobierno y Administración Municipal, Boletín Oficial del Estado Numero 31, 15 de octubre de 2001

Reglamento interior del ayuntamiento de Guaymas, Boletín Oficial del Estado número 6, 18 de julio 2002.

Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal, marzo 2013.

ACTUALIZACIONES

Aprobado en sesión ordinaria de cabildo número 66 de fecha 29 de septiembre de 2011.