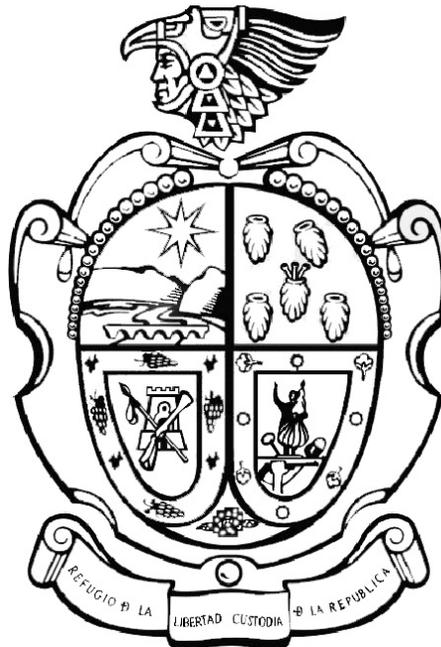


# MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

## DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

DIRECCIÓN TÉCNICA

MOP-SPB-02 Rev. 1



MUNICIPIO DE JUÁREZ, CHIH.

Manual aprobado el 8 de Marzo de 2007 Sesión 79

Rev. 1 Aprobado 22 de Abril de 2010 Sesión 92

<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 3

# 1. IDENTIFICACION DEL MANUAL



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 3

**CLAVE DEL MANUAL:**

MOP-SPB-02

**TÍTULO:**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

**APROBACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO:**

NÚMERO DE SESIÓN: 79 ORDINARIA

FECHA: 8 DE MARZO 2007

**RESPONSABLE DE APLICACIÓN:**

DIRECCIÓN TÉCNICA

**RESPONSABLE DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL:**

DIRECCIÓN TÉCNICA



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	3 de 3

<b>REGISTRO DE REVISIONES</b>		
<b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIAS PÚBLICAS</b>		
No. de Revisión	Fecha	Cambio
01	ABRIL, 2010	Revisión y actualización de los capítulos 1, 8 y 9

	NOMBRE	PUESTO
<b>REVISO Y ACTUALIZO</b>	Lic. Paulina Calderón Márquez	Coordinación de Planeación y Geoinformática
	Lic. Barbara Obregon Machado	Jefatura Administrativa
<b>REVISÓ</b>	C. Bruno Martinez Miranda	Director Técnico
	Lic. Miguel Angel Galván Rayo	Director General de Servicios Públicos Municipales
<b>VALIDÓ</b>	Lic. Maria Isela Torres Hernandez	Secretaria Técnica
	C.P. Manuel Sergio Romero Méndez	Contralor Municipal
	Lic. Tomas Bustamante Moreno	Secretario Del ayuntamiento
	Dr. Leonardo Eloy Villar Calvillo	Sindico



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>2. CONTENIDO DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 4

## 2. CONTENIDO DEL MANUAL



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>2. CONTENIDO DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 4

1. Identificación del Manual
2. Contenido del Manual
3. Objetivo del Manual
4. Abreviaturas y Siglas
5. Definiciones Generales
6. Marco Legal y Atribuciones
7. Políticas Generales
8. Sección de Organización
  - 8.1 Políticas Organizacionales Generales
  - 8.2 Organigrama General de la Dirección de Servicios Públicos Municipales
  - 8.3 Organigrama de la Dirección Técnica
    - 8.3.1 Descripción de Funciones, Puestos y Perfiles
9. Procedimientos
  - 9.1 Atención Ciudadana
    - 9.1.1 Propósito
    - 9.1.2 Alcance
    - 9.1.3 Definiciones
    - 9.1.4 Responsabilidades
    - 9.1.5 Descripción del Procedimiento
    - 9.1.6 Diagrama de Flujo
  - 9.2 Autos sin Movimiento, Abandonados o Chatarra
    - 9.2.1 Propósito
    - 9.2.2 Alcance
    - 9.2.3 Definiciones
    - 9.2.4 Responsabilidades
    - 9.2.5 Descripción del Procedimiento
    - 9.2.6 Diagrama de Flujo



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>2. CONTENIDO DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	3 de 4

### 9.3 Inspección

9.3.1 Propósito

9.3.2 Alcance

9.3.3 Definiciones

9.3.4 Responsabilidades

9.3.5 Descripción del Procedimiento

9.3.6 Diagrama de Flujo

### 9.4 Talleres operando en la Vía Pública

9.4.1 Propósito

9.4.2 Alcance

9.4.3 Definiciones

9.4.4 Responsabilidades

9.4.5 Descripción del Procedimiento

9.4.6 Diagrama de Flujo

### 9.5 Volanteo y Perifoneo

9.5.1 Propósito

9.5.2 Alcance

9.5.3 Definiciones

9.5.4 Responsabilidades

9.5.5 Descripción del Procedimiento

9.5.6 Diagrama de Flujo

### 9.6 Lotes Baldíos

9.6.1 Propósito

9.6.2 Alcance

9.6.3 Definiciones

9.6.4 Responsabilidades

9.6.5 Descripción del Procedimiento

9.6.6 Diagrama de Flujo



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>2. CONTENIDO DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	4 de 4

## 9.7 Guardianes del Medio Ambiente (GMA)

9.7.1 Propósito

9.7.2 Alcance

9.7.3 Definiciones

9.7.4 Responsabilidades

9.7.5 Descripción del Procedimiento

9.7.6 Diagrama de Flujo

## 9.8 Antgraffiti

9.8.1 Propósito

9.8.2 Alcance

9.8.3 Definiciones

9.8.4 Responsabilidades

9.8.5 Descripción del Procedimiento

9.8.6 Diagrama de Flujo



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>3. ABREVIATURAS Y SIGLAS</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 2

# 3. ABREVIATURAS Y SIGLAS



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>3. ABREVIATURAS Y SIGLAS</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 2

**GMA:** Guardianes del Medio Ambiente.

**SAPS:** Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes

**DGSPM:** Dirección General de Servicios Públicos Municipales

**IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social

**SAC:** Sistema de Administración Catastral

**GIS:** Sistema de Información Geográfica



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>4. OBJETIVOS DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 2

## 4. OBJETIVOS DEL MANUAL



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>4. OBJETIVOS DEL MANUAL</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 2

- 1) Contar con un documento que contenga los procedimientos existentes en la Dirección Técnica a fin de normar la organización y el funcionamiento interno de la misma, en busca de un óptimo desempeño contribuyendo de esta forma con la Administración Pública Municipal.
  
- 2) Definir la estructura y los puestos que conforman las diferentes unidades de organización, sus funciones, contactos, niveles jerárquicos y descripciones.
  
- 3) Establecer las responsabilidades de cada puesto según su participación en los diferentes procedimientos.
  
- 4) Establecer los principales procedimientos que se realizan, su propósito, alcance y políticas de operación.
  
- 5) Constituir dicho manual como una herramienta de inducción y adiestramiento para los empleados de nuevo ingreso.
  
- 6) Finalmente construir dicho manual como un mecanismo que comprometa a todos los miembros de la dependencia a su cumplimiento y actualización constante en la búsqueda de la mejora continua.



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>5. DEFINICIONES GENERALES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 3

# 5. DEFINICIONES GENERALES



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	5. DEFINICIONES GENERALES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 3

**Notificación:** documento que se aplica al ciudadano cuando tiene algún vehículo sin movimiento en la vía pública siempre y cuando cumpla las características que se marca en el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez. También aplicadas en el caso de estructuras metálicas que obstruyen la vía pública y lotes o fincas abandonadas. La Notificación es de carácter personal, esto significa que se impondrá solo al propietario del vehículo o del lote o finca según sea el caso.

**Acta Administrativa:** documento aplicado al ciudadano o a quien resulte propietario de un vehículo sin movimiento, abandonado o chatarra. Esta Acta Administrativa se da cuando se desconoce quien es el propietario del vehículo, dejando la misma pegada en el parabrisas del mismo.

**Oficio:** documento aplicado a talleres de cualquier tipo por el motivo de ocupar u obstruir la vía pública al realizar su trabajo por un periodo de 72 horas.

**Aviso:** documento aplicado al ciudadano por acciones que desmejoran el aspecto de la ciudad o alteran el medio ambiente.

**Multa:** es el documento mediante el cual se obliga al ciudadano a pagar una cantidad de dinero por incurrir en faltas al Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez. El monto a pagar dependerá del tipo de irregularidad cometida por parte del ciudadano.

**Autos Abandonados:** Todos aquellos vehículos o automóviles que sean chatarra, permanezcan ponchados, sin motor, sin llantas o en reparación en la vía pública por más de 7 días naturales, y que acumulen basura o sean estos focos de infección.



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>5. DEFINICIONES GENERALES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	3 de 3

**Lotes Baldíos:** Todos los terrenos o predios urbanos que no soporten construcción alguna o no estén acondicionados o dedicados a algún uso o actividad, que se encuentren con o sin banquetta, barda o cerca.



<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 3

# 6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES



DIRECCION TECNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 3

**El Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Juárez establece:**

**Artículo 46.-**

La Dirección General de Servicios Públicos es el órgano encargado de proporcionar, regular, promover y fomentar los siguientes servicios:

Son atribuciones del Director General de Servicios Públicos:

- I. Planear y mantener en condiciones eficientes de operación los servicios públicos municipales, los bienes muebles e inmuebles y el equipamiento que son necesarios para ello;
- II. Establecer y coordinar programas, con participación de la comunidad, para la prestación de los servicios públicos;
- III. Vigilar el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones legales, relativos a la prestación de los servicios públicos de alumbrado, panteones, parques, jardines, áreas recreativas, recolección de basura, bacheo, rastro y otros de su competencia;
- IV. Intervenir en el proceso de concesión de los servicios públicos municipales;
- V. Vigilar que los servicios públicos municipales que el Ayuntamiento haya concesionado a particulares se presten de manera general, continua, regular, uniforme y adecuada a la población; conforme a los propios títulos de concesión;
- VI. Diseñar mecanismos y sistemas para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales;
- VII. Verificar el buen estado y correcto funcionamiento de la infraestructura de los rastros y panteones, así como sus condiciones de seguridad e higiene;
- VIII. Coordinarse con las diversas Dependencias, en la vigilancia y notificación de violaciones a los Reglamentos Municipales en materia de limpieza y manejo de los desechos sólidos, y demás facultades que se relacionen con los servicios públicos y aquellas que le sean delegadas por el Presidente;



<b>DIRECCION TECNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	3 de 3

- IX. Controlar y operar los rellenos sanitarios de desechos sólidos, de acuerdo a la normatividad correspondiente;
- X. Mantener en óptimas condiciones el equipamiento de las áreas verdes, parques, monumentos y jardines públicos, así como las vías públicas municipales;
- XI. Ejecutar las políticas que fije el Presidente en materia de prestación de servicios públicos;
- XII. Proponer al Presidente la consideración de servicios que sean indispensables en el desarrollo de la comunidad y que no estén consignados como servicios públicos en las leyes y reglamentos;
- XIII. Proponer al Presidente que se realicen las declaraciones administrativas de nulidad, caducidad, rescisión, rescate, o revocación de concesión;
- XIV. Organizar el despacho de la Dirección General con un Director Administrativo de su adscripción conforme a lo dispuesto en los manuales de organización y procedimientos;
- XV. Las demás que le señalen las leyes, reglamentos y manuales de organización.

**Artículo 48.-**

El Director Técnico tendrá a su cargo el estudio y elaboración de programas para optimizar los recursos de la Dirección General de Servicios Públicos. Realizará la inspección y vigilancia del cumplimiento del Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana e impondrá las sanciones correspondientes por violaciones al mismo.



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>7. POLITICAS GENERALES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	1 de 3

# 7. POLITICAS GENERALES



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>7. POLITICAS GENERALES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	2 de 3

### **De su contenido**

1. El Manual de Organización y Procedimientos deberá contener la información referente a los principales procedimientos que realizan cada una de las áreas de la Dirección Técnica de acuerdo a las funciones que según el Marco Legal y Atribuciones que a la dependencia le corresponden.

### **De su alcance**

2. El presente manual tiene aplicación para todas las unidades de organización que comprenden la Dirección Técnica.

### **De su cumplimiento**

3. La estructura organizacional y los diferentes procedimientos existentes en la Dirección, deberán de realizarse conforme a lo establecido en este Manual de Organización y Procedimientos, esto debido a que las diferentes instancias de revisión practican auditorias en base a lo establecido en el mismo.

### **De su difusión**

4. Será responsabilidad del titular de la Dependencia dar a conocer este manual a todo el personal.
5. El titular de la Dependencia deberá tener a disposición de cualquier persona que lo solicite el Manual de Organización y Procedimientos impreso, también deberá proporcionar una copia en su versión electrónica al área de Organización y Procedimientos para que este material sea incorporado a la página de Internet del Ayuntamiento de Juárez, con el fin de que la ciudadanía en general tenga libre acceso a la información.



<b>DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>7. POLITICAS GENERALES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL, 2010	01	MOP-SPB-02	3 de 3

### **De su control y aplicación**

6. Será responsabilidad del titular de la Dependencia y de las unidades de organización que la integran, apegarse a lo establecido en su Manual de Organización y Procedimientos correspondiente.

### **De su revisión y actualización**

7. El titular de la Dependencia deberá revisar las sugerencias o recomendaciones de cualquier persona que las proponga para actualizar el manual.
8. Todas las modificaciones deberán notificarse al área de Organización y Procedimientos para su control y aprobación del Ayuntamiento en forma coordinada.

