

DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	1 de 40

9. PROCEDIMIENTOS



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	2 de 40

9.1 Procedimiento para Atención Ciudadana

9.1.1 Propósito

Mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos de cada una de las áreas de Servicios Públicos Municipales, mediante un sistema de seguimiento y retroalimentación constante como lo es el Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes (SAPS).

9.1.2 Alcance

A la comunidad en general y a las unidades de organización encargadas de recibir las peticiones ciudadanas.

9.1.3 Definiciones específicas

DGSPM: Dirección General de Servicios Públicos Municipales

SAPS: Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes

9.1.4 Responsabilidades

A quien recibe la petición: actuar con cordialidad y preguntar los datos necesarios para ofrecer una solución pronta a las necesidades expresadas por los ciudadanos.

Distinguir si la problemática expresada por el ciudadano pertenece al área en la que se está laborando, con el propósito de canalizar las peticiones a las áreas correspondientes.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	3 de 40

9.1.5 Descripción del procedimiento para la Atención Ciudadana

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Ciudadano externa la petición y/o solicitud por los distintos medios	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Se reciben todas las solicitudes pertenecientes a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, comités de vecinos, atención ciudadana en presidencia, vía telefónica, atención ciudadana de la DGSPM.
2. Se revisan las solicitudes	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Todos los reportes o solicitudes que se hacen en esta Dirección o que provienen de otras Direcciones, se revisa que realmente corresponda a la Dirección de Servicios Públicos, ya que con frecuencia existen peticiones que son responsabilidad de otra dependencia.
3. ¿Pertenece a la Dirección General de Servicios Municipales?		
4. NO	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Si la petición no corresponde a Servicios Públicos Municipales se canalizaran a las dependencias correspondientes.
4. SI	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana	Se capturan en el Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes (SAPS)
5. Se proporciona número de reporte a quien hace la solicitud	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana	Cuando se hace reporte, se le brinda al ciudadano el número de reporte en el SAPS para posteriores consultas y seguimiento
6. ¿Se puede atender en el momento la solicitud?		
7. SI se puede atender al momento	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Cuando la solicitud puede atenderse en el momento, se pasa el reporte al personal correspondiente para su pronta atención.
7. NO se puede atender al momento	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Se imprime reporte al Jefe de Cuadrilla para que atienda la solicitud y para la solución de la petición.
8. ¿Se atendió la solicitud?		
9. NO Permanece con status de pendiente en el SAPS	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Las notas no atendidas permanecen con status de pendiente en el Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes.
9.SI Se captura en el SAPS la descripción de la atención y solución del reporte	Secretaria, Auxiliar de Inspección, Responsable de Atención Ciudadana.	Las notas que hace el empleado que atiende la solicitud se captura en el SAPS para que con esa información la petición cambie su status a atendida, donde también se captura si se solucionó o no el problema.
10. Se hace un monitoreo telefónico aleatorio para saber si realmente fue atendida y solucionada la petición	Responsable de Atención Ciudadana.	Se hace una encuesta de satisfacción ciudadana para conocer la aceptación conforme a los tiempos de respuesta, de solución y del servicio en general.
11. ¿Realmente se atendió y solucionó la solicitud?		
12. NO	Responsable de Atención Ciudadana.	Se habla con el Director del área para que atienda esa petición.
12. Sí. Monitoreo al Programa SAPS	Responsable de Atención Ciudadana.	Se entrega una relación de las peticiones atendidas a las direcciones y/o departamentos involucrados en el proceso
TERMINA PROCESO		



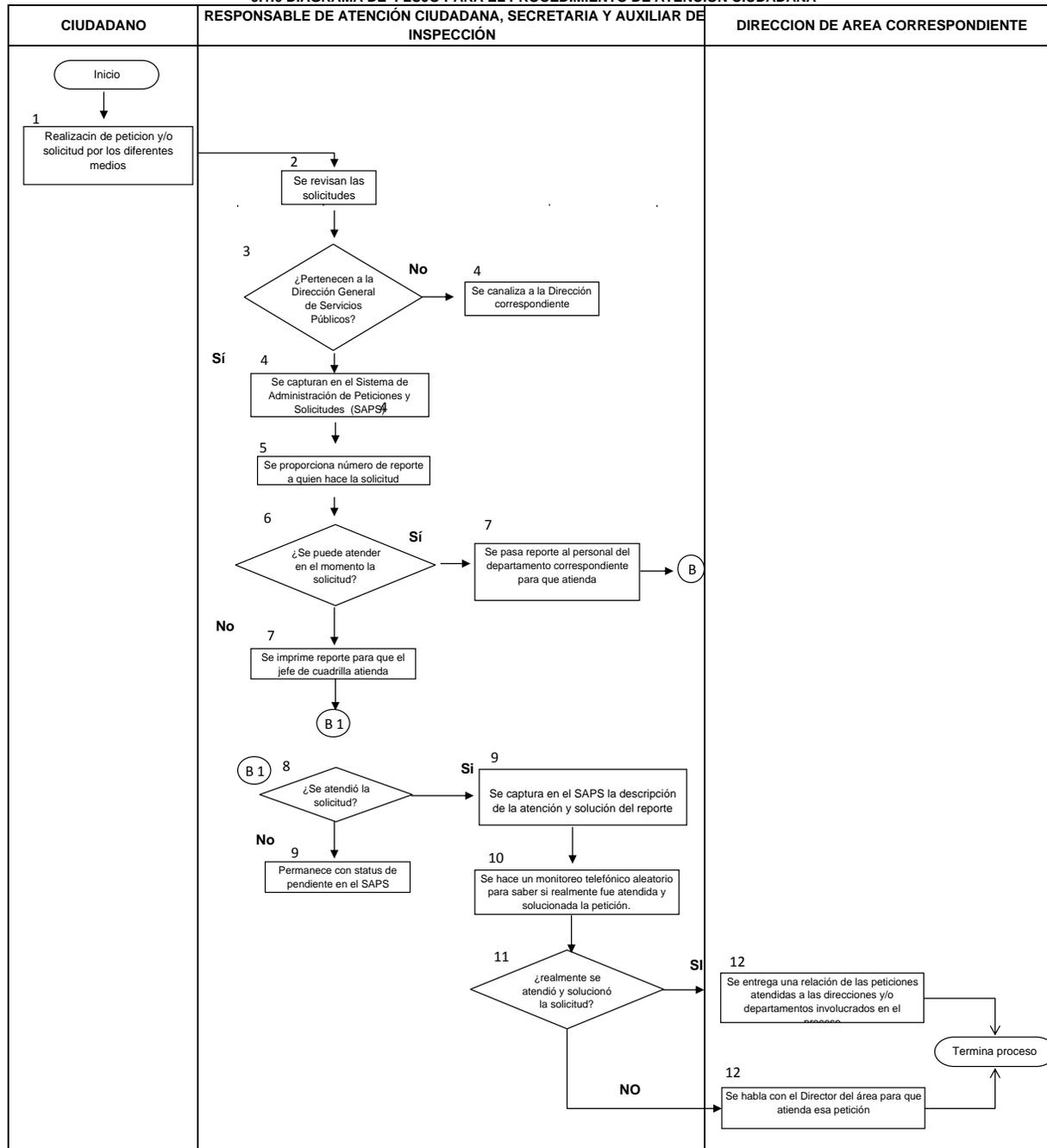
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	4 de 40

9.1.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Atención Ciudadana



DIRECCIÓN TÉCNICA

9.1.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	5 de 40

9. 2 Procedimiento para Vehículos sin Movimiento, Chatarra o Abandonados

9.2.1 Propósito

Conservar la vía pública libre de vehículos sin movimiento, evitando que se vea limitada la fluidez del tránsito peatonal y vehicular en la misma. Esto ayuda a mantener un orden y evita exponer a riesgos innecesarios a los ciudadanos.

9.2.2 Alcance

A todo aquel ciudadano, persona física o moral, que tenga autos sin movimiento en la vía pública por un periodo prolongado, el cual es descrito en el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez.

9.2.3 Definiciones específicas

Notificación: documento que se aplica al ciudadano cuando tiene algún vehículo sin movimiento en la vía pública por más de siete días en caso de particulares, y para el caso de talleres, por más de 72 horas.

Acta Administrativa: documento aplicado al ciudadano o a quien resulte propietario de un vehículo sin movimiento, abandonado o chatarra.

Multa: es el documento mediante el cual se obliga al ciudadano a pagar por hacer caso omiso a documentos como notificaciones, avisos, actas administrativas y oficios. El monto a pagar dependerá del tipo de irregularidad cometida por parte del ciudadano.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	6 de 40

9.2.4 Responsabilidades

Jefe del Departamento de Inspección: asignar las áreas de trabajo para cada grupo de inspectores. También auxiliar a los mismos a proceder en situaciones poco comunes en las que un ciudadano comete una irregularidad y evade su responsabilidad.

Auxiliar de Inspección: Separar y archivar la papelería aplicada anotándola en libros de registro correspondientes al estado que dicha papelería guarda (aplicada, verificada, cancelada) según sea el caso.

Jefe de Grupo: trasladar a su grupo de inspectores al área asignada y verificar el estado de la papelería aplicada por cada inspector en el plazo indicado por cada tipo de formato utilizado.

En el caso de aplicar un formato de multa a un ciudadano, se necesita sostener un diálogo informativo y cordial para aclarar los motivos por los que se aplica dicha responsabilidad económica.

Inspector: realizar el recorrido de inspección habitual para aplicar papelería, actuando de forma responsable, utilizando un diálogo informativo y cordial, evitando crear en el ciudadano una percepción errónea de la situación presente.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	7 de 40

9.2.5 Descripción del procedimiento para Vehículos sin Movimiento

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Asignar área de inspección	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección asigna una colonia a cada equipo de inspectores entregando al Jefe de Grupo el mapa que contiene el área a inspeccionar.
2. Recorrido de inspección	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo se traslada con su equipo de inspectores a la colonia asignada. Al llegar a la colonia, el Jefe de Grupo distribuye a sus inspectores para que inicien la inspección de la misma.
3. Identificar auto sin movimiento, chatarra o abandonado	Inspector	Cada Inspector realiza el recorrido por la colonia para detectar autos sin movimiento. El inspector se puede apoyar en el artículo 37 fracción XIII en el Capítulo IV de Prohibiciones contenido en el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez.
4. Localizar al propietario	Inspector	El Inspector al detectar un auto sin movimiento procede a localizar al propietario para darle a conocer el plazo con el que cuenta para retirar el auto, y a su vez entregarle el original de la notificación que se le ha aplicado en el momento. En este documento, el Inspector ha escrito las condiciones en las que encontró al auto para ser firmado por el propietario y el Inspector.
5. ¿Localizó al propietario?		
6. Sí. Aplicar notificación	Inspector	Aplicar notificación con plazo de 7 días naturales a partir de la fecha de aplicación.
6. No. Obtener firma de testigo	Inspector	En caso de no localizar al propietario del vehículo, el Inspector preguntará con los vecinos del sector sobre la propiedad del auto solicitando la firma de algún testigo para poder terminar de aplicar la notificación.
7. ¿Obtuvo firma de testigo?		
8. Sí. Pegar Notificación	Inspector	Después de obtener la firma necesaria, el Inspector procede a pegar con cinta adhesiva el original de la notificación en el vidrio delantero del vehículo.
8. No. Elaborar acta administrativa	Inspector	Cuando no se cuente con la firma de ningún testigo, el Inspector procederá a elaborar un acta administrativa, donde anotará al reverso de la misma la dirección de los domicilios visitados en los cuales se preguntó por la propiedad del auto y las condiciones del mismo, así como la negativa para firmar la notificación previa a este documento por parte de los vecinos del sector. Después de elaborar el acta administrativa (72 horas para dar Contestación), el Inspector procederá a pegar el documento con cinta adhesiva en el vidrio delantero del vehículo.
9. Entrega de reporte	Inspector	Los Inspectores al término de su jornada laboral elaborarán un reporte en el cual anotarán el número de notificaciones o actas aplicadas durante el día, agregando las copias de las mismas en el reporte.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	8 de 40

10. Supervisión del reporte	El Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección revisa el reporte entregado por cada grupo de Inspectores, anotando en el libro de notificaciones o actas la fecha de aplicación en su folio correspondiente, para posteriormente archivarlas en la carpeta de la zona que corresponda.
11. Distribución de trabajo	El Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección entrega a cada Jefe de Grupo la carpeta que les corresponde con las notificaciones y actas que se verificarán en el día programado.
12. Verificación de papelería aplicada	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo verifica las notificaciones y actas que le fueron entregadas, procediendo a anotar al reverso de los documentos el estado en el que se encontró al vehículo.
13. ¿Se habilitó vehículo?		
14. Sí. Cancelar notificación o acta administrativa	Jefe de Grupo	Si el vehículo fue retirado o habilitado, El Jefe de Grupo procede a anotar en el reverso de la notificación o acta administrativa el cambio positivo de la condición del vehículo anunciando con ello la cancelación de dichos documentos.
14. No. Aplicar multa	Jefe de Grupo	En caso de que el Jefe de Grupo haya encontrado al vehículo en las mismas condiciones que las reportadas en notificación o acta administrativa, se procederá a aplicar la multa correspondiente.
15. Elaboración y entrega de reporte	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo en su reporte diario anota el número de notificaciones y actas que verificó y anexa las copias del mismo.
16. Supervisión del reporte	Jefe de Departamento de Inspección / Auxiliar de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección o el Auxiliar de Inspección separan las notificaciones y actas canceladas y las que se encontraron en las mismas condiciones. Notificaciones y actas canceladas se registran como tales en sus respectivos libros y son archivadas. En tanto que las notificaciones y actas donde la situación del vehículo continuó sin cambio alguno, se registran con el estado de: enviadas a la Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas.
17. Registro de papelería	Auxiliar de Inspección	Se realiza un registro de las notificaciones y actas que le fueron entregadas, haciendo notaciones de las observaciones del estado en el que se encontró al vehículo.
18. ¿Enviar oficio a mantenimiento de vías?		
19. Sí. Enviar oficio	Auxiliar de Inspección	Se envía oficio a Mantenimiento de vías.
19. No. Archivar documento	Auxiliar de Inspección	Se archiva el documento para cuando se requiera este a disposición.
TERMINA PROCESO		



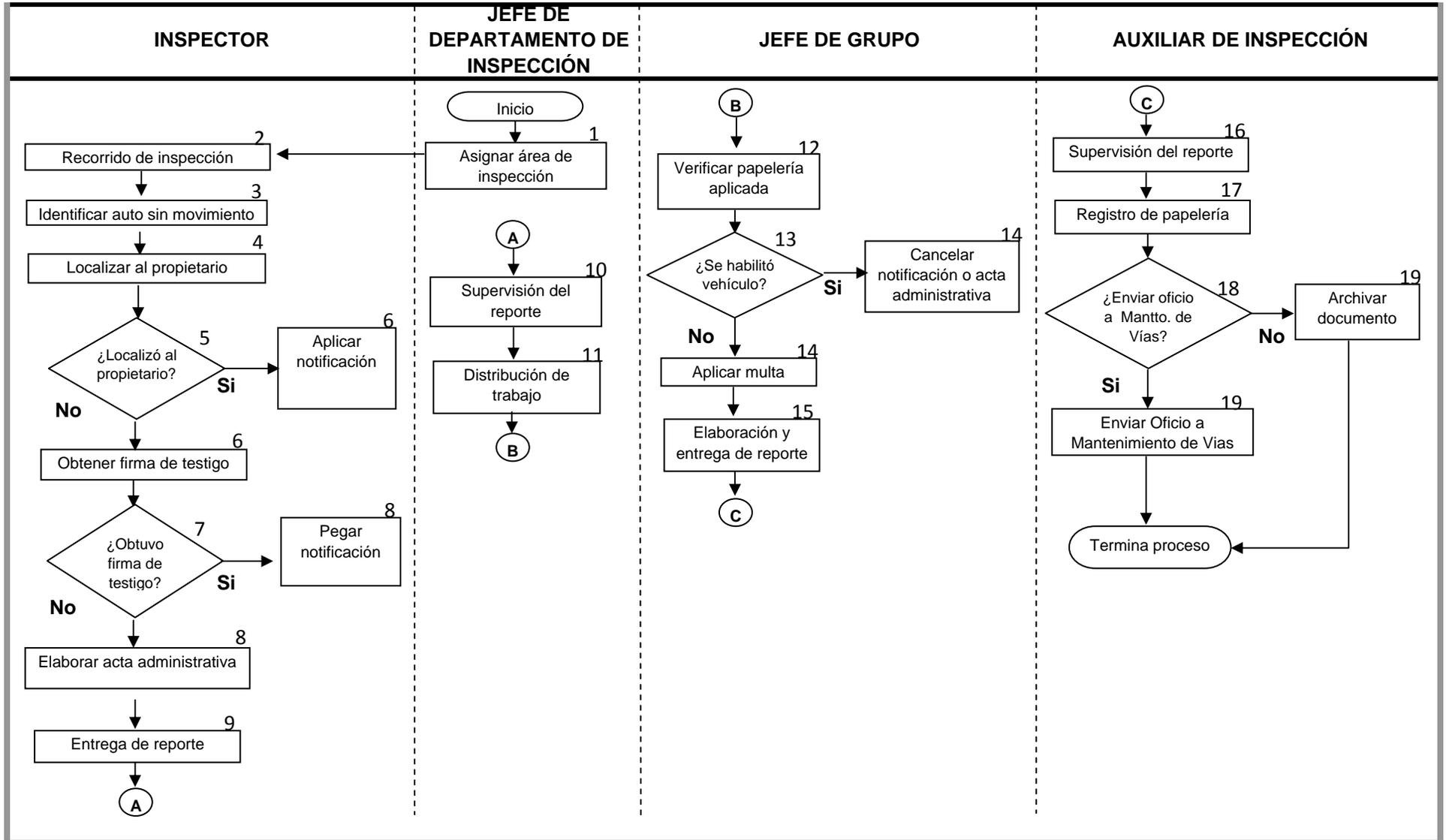
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	9 de 40

9.2.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Vehículos sin Movimiento



DIRECCIÓN TÉCNICA
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

9.2.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE VEHÍCULOS SIN MOVIMIENTO



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	10 de 40

9.3 Procedimiento de Inspección

9.3.1 Propósito

Contribuir a mejorar la imagen urbana de la ciudad, comunicando al ciudadano las condiciones de limpieza e higiene que deben tener los espacios comunes y viviendas, para permitir a quienes comparten el vecindario a vivir en un entorno más limpio y agradable.

9.3.2 Alcance

A todo el ciudadano residente en esta ciudad

9.3.3 Definiciones específicas

Notificación: documento que se aplica al ciudadano cuando tiene algún vehículo sin movimiento en la vía pública por más de siete días en caso de particulares, y para el caso de talleres por más de 72 horas. También aplicadas en el caso de estructuras metálicas que obstruyen la vía pública.

Acta Administrativa: documento aplicado al ciudadano o a quien resulte propietario de un vehículo sin movimiento, abandonado o chatarra.

Oficio: documento aplicado a talleres de cualquier tipo por el motivo de ocupar u obstruir la vía pública.

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 hacer caso omiso a documentos como notificaciones,



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	11 de 40

avisos, actas administrativas y oficios. El monto a pagar dependerá del tipo de irregularidad cometida por parte del ciudadano.

9.3.4 Responsabilidades

Jefe de Departamento de Inspección: asignar las áreas de trabajo para cada grupo de inspectores. También auxiliar a los mismos a proceder en situaciones poco comunes en las que un ciudadano comete una irregularidad y evita su responsabilidad.

Auxiliar de Inspección: separar y archivar la papelería aplicada anotando en libros de registro correspondientes el estado de dicha papelería (aplicada, verificada, cancelada) según sea el caso.

Jefe de Grupo: trasladar a su grupo de inspectores al área asignada y verificar el estado de la papelería aplicada por cada inspector en el plazo indicado por cada tipo de formato utilizado.

En el caso de aplicar un formato de multa a un ciudadano, se necesita sostener un diálogo informativo y cordial para aclarar los motivos por los que se aplica dicha responsabilidad económica.

Inspector: realizar el recorrido de inspección habitual para aplicar papelería, actuando de forma responsable, utilizando un diálogo informativo y cordial, evitando crear en el ciudadano una percepción errónea de la situación presente.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	12 de 40

9.3.5 Descripción del procedimiento de Inspección

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Programar Inspección	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección programa las colonias a inspeccionar en el mes correspondiente, basándose en las 4 zonas que dividen la ciudad.
2. Elaboración de mapas	Jefe de Departamento de Inspección	Apoyándose de la programación, al mes el Jefe de Departamento de Inspección imprime los mapas de cada colonia.
3. Distribución de mapas	Auxiliar de Inspección	Los mapas de las colonias se archivan según la zona a la cual correspondan y diariamente se les entrega a los Jefes de Grupo.
4. Traslado a zona de trabajo	Jefe de Grupo	Los Jefes de Grupo trasladan a su equipo a la zona que les corresponda, iniciando así el trabajo de campo.
5. Atención a solicitudes ciudadanas	Jefes de Grupo	Los Jefes de Grupo atenderán las solicitudes que los ciudadanos proporcionan al Departamento de Inspección, en el cual se utiliza el Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes (SAPS) para retroalimentar y actualizar el avance de cada una de las peticiones atendidas en cada zona de la ciudad.
6. Verificaciones	Jefes de Grupo	Los Jefes de Grupo verifican la papelería aplicada por los Inspectores en los recorridos de las colonias, el cual determina si cumplió o se incumplió con el plazo acordado en la papelería correspondiente. En caso de no cumplir con lo establecido en el reglamento, se aplicará la infracción correspondiente, de lo contrario cuando el ciudadano atiende el problema, se cancela la documentación aplicada con excepción de los oficios.
7. Recorrido de Inspección		
8. Identificar anomalías	Inspector	Los Inspectores durante el recorrido revisan la vía pública para identificar anomalías y realizar ubicaciones o proceder según sea el caso del problema.
9. Aplicación de documentación	Inspector	Los Inspectores durante el recorrido por la colonia aplican documentación basándose en el reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez.
Aviso	Inspector	El Inspector aplica aviso por diferentes tipos de faltas al reglamento tales como:
		No barrer el frente de una casa.
		Depositar basura en lugares no adecuados.
		Acumulamiento de escombros en la vía pública.
		Tener los botes en la vía pública.
		Anuncios publicitarios.
		Poda de árboles sin permiso.
		Material de construcción en la vía pública.
		Utilizar la vía pública como estancia de animales.
		Acto u omisión que provoque o impida el servicio de limpieza y mantenimiento urbano.
		Depositar basura en lugares no autorizados, etc.
Notificación	Inspector	El inspector aplica notificaciones por las siguientes causas, por un plazo de 7 días naturales:
		Vehículos sin movimiento por más de 7 días en el caso de particulares, 72 horas a negocios.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	13 de 40

		Estructuras metálicas abandonadas o que obstruyen la vía pública.
Acta administrativa	Inspector	El Inspector aplica actas administrativas por un plazo de 24 horas a vehículos abandonados, chatarra o que no tengan propietario.
Oficio	Inspector	El Inspector aplicará oficios por un plazo de 24 horas a los negocios que operan en la vía pública.
Infracciones	Jefe de Inspección	El Inspector aplicará multa al término del plazo de la papelería aplicada anteriormente o en su defecto multa directa por arrojar en la vía pública: Basura, confeti, serpentinas, chinampinas, saltapericos, cohetes, palomitas.
		Arrojar, abandonar o permitir la descarga de residuos sólidos de cualquier tipo en lugares no autorizados.
		Orinar o defecar en la vía pública.
		Arrojar en la vía pública, lugares comunes o lotes baldíos, animales muertos, sustancias infectocontagiosas o peligrosas dentro del área urbana.
10. Elaboración de Reporte	Inspector y Jefe de Grupo	Los inspectores elaboran un reporte en el cual se desglosan la papelería aplicada y las incidencias de su jornada, el cual a su vez lo entrega a su Jefe de Grupo.
11. Entrega a jefe de grupo	Inspector	Los inspectores terminan su recorrido y detección de anomalías, para después realizar un reporte y este mismo se entrega al jefe de grupo.
12. Elaboración de reporte con totales	Jefe de Grupo	En seguida el Jefe de Grupo elabora su propio reporte y lo entrega junto con los de su equipo al Auxiliar de Inspección.
13. Entrega a auxiliar de inspección	Jefe de Grupo	
14. Supervisión del reporte		
15. Separar papelería		El Auxiliar de Inspección separa la papelería de los equipos en verificada y aplicada, la cual se registra en su libro correspondiente, para posteriormente archivarla o en su defecto enviar un oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas.
16. ¿Archivar?		Se archiva el documento para cuando se requiera este a disposición.
17. Sí.	Auxiliar de Inspección	Se termina el proceso
17. No.	Auxiliar de Inspección	Elaboración de oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas.
TERMINA PROCESO		



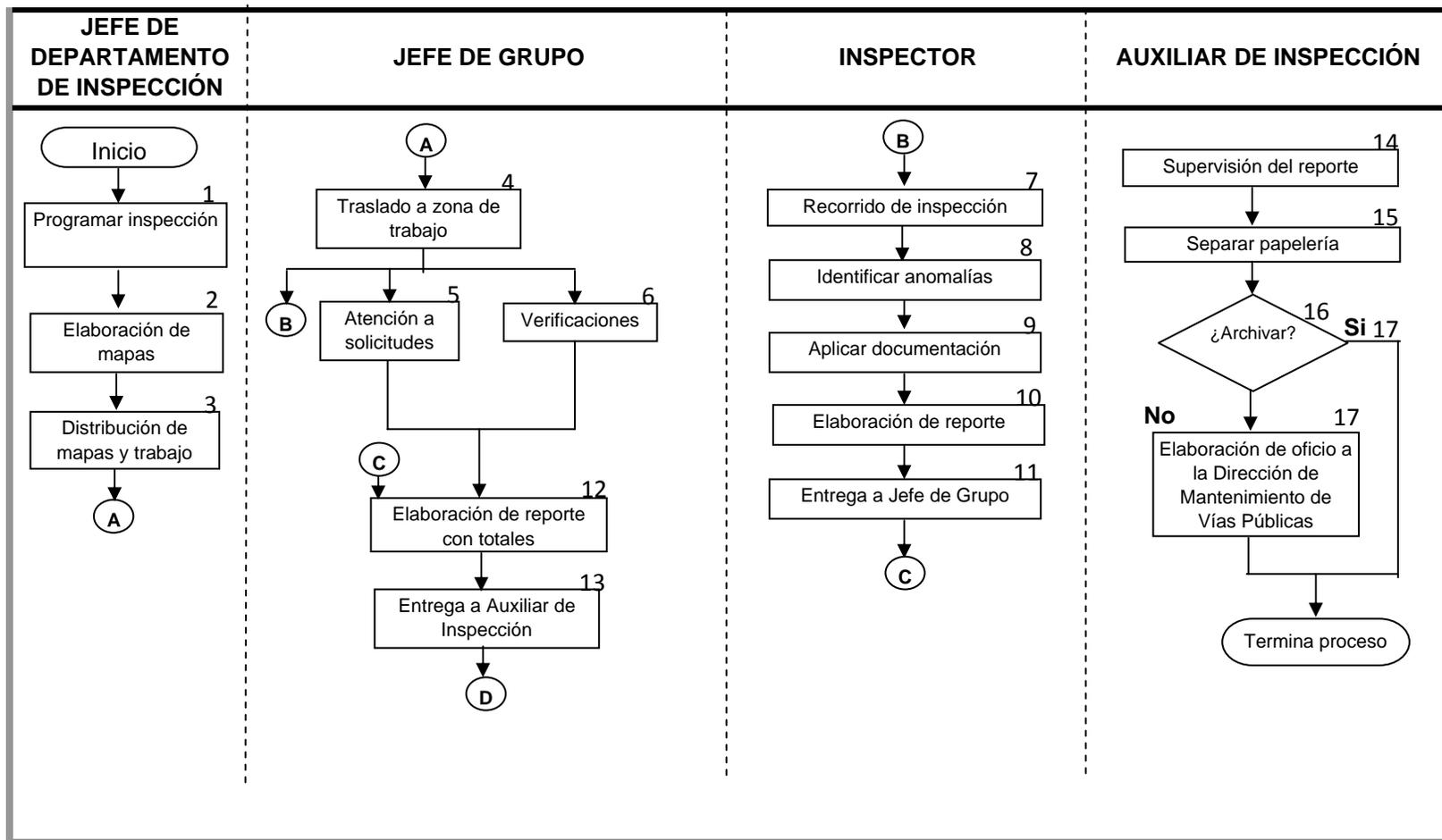
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	14 de 40

9.3.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Inspección



DIRECCIÓN TÉCNICA
9.3.6 DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	15 de 40

9. 4 Procedimiento de Talleres operando en la Vía Pública

9.4.1 Propósito

Mantener despejada la vía pública para evitar riesgos al peatón que ve limitado su derecho de cruce por banquetas y espacios comunes, utilizando en su lugar la carpeta asfáltica (calles y avenidas) la cual esté diseñada específicamente para el movimiento vehicular.

9.4.2 Alcance

A todo tipo de negocio (talleres) en esta ciudad que ocupe la vía pública de distintas formas, poniendo el riesgo la integridad física de las personas.

9.4.3 Definiciones específicas

Oficio: documento aplicado a talleres de cualquier tipo por el motivo de ocupar u obstruir la vía pública.

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

9.4.4 Responsabilidades

Jefe de Departamento de Inspección: asignar las áreas de trabajo para cada grupo de inspectores, como también auxiliar a los mismos a proceder en situaciones poco comunes en las que un ciudadano comete una irregularidad y evade su responsabilidad.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	16 de 40

Auxiliar de Inspección: separar y archivar la papelería aplicada anotando en libros de registro correspondientes el estado de dicha papelería (aplicada, verificada, cancelada) según sea el caso.

Jefe de Grupo: trasladar a su grupo de inspectores al área asignada y verificar el estado de la papelería aplicada por cada inspector en el plazo indicado por cada tipo de formato utilizado.

En el caso de aplicar un formato de multa a un ciudadano, se necesita sostener un diálogo informativo y cordial para aclarar los motivos por los que se aplica dicha responsabilidad económica.

Inspector: realizar el recorrido de inspección habitual para aplicar papelería, actuando de forma responsable, utilizando un diálogo informativo y cordial, evitando crear en el ciudadano una percepción errónea de la situación presente.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	17 de 40

9.4.5 Descripción del procedimiento de Talleres operando en la Vía Pública

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Asignar área de inspección	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de inspección asigna una colonia a cada equipo de inspectores, entregándole al Jefe de Grupo el mapa correspondiente del área a inspeccionar.
2. Recorrido de Inspección	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo traslada a su equipo de inspectores a la colonia asignada distribuyéndolo en el sector para dar inicio a la actividad de inspección.
3. Ubicar Taller	Inspector	Los inspectores durante el recorrido detectan talleres (mecánicas, de carrocería, de herrería, desponchadoras, etc.) que laboran u obstruyen la vía pública. El Criterio de dicha acción se encuentra basado en el reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez en su artículo 26 fracción III.
4. ¿Laboran u obstruyen la vía pública?	Inspector	El inspector al detectar algún taller laborando en la vía pública o en su caso obstruyendo la vía pública con vehículos o material de trabajo, aplica un oficio para que el dueño del taller este enterado de que no debe realizar reparaciones en la vía pública, ni obstruirla con materiales o trabajos realizados, dicho oficio da un plazo de 24 horas para que las personas dejen de trabajar y obstruir banqueta y/o calle. El oficio es llenado con la razón social del taller, el nombre del propietario y la ubicación del taller. En la parte inferior del oficio firma el inspector que aplicó el oficio y la persona que está recibiendo el original como enterado.
5. No.	Inspector	Continuar recorrido.
5. Sí	Inspector	Aplica oficio.
6. Elaboración de reporte	Inspector / Jefe de grupo	Al terminar la jornada laboral cada inspector elabora un reporte anotando el número de oficios que aplicó en la colonia y área de la misma que le fue asignada para inspeccionar, para posteriormente entregarlo a su Jefe de Grupo para su verificación.
7. Supervisión del reporte	Jefe de Departamento de Inspección / Auxiliar de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección o Auxiliar de Inspección registra la papelería aplicada por los inspectores en los libros correspondientes, para posteriormente archivarlos en el folder del sector al que corresponde y entregarlo al Jefe de Grupo para su verificación.
8. Registro de papelería	Jefe de Departamento de Inspección	Se realiza un registro de las notificaciones y actas que le fueron entregadas, haciendo notaciones de las observaciones del estado en el que se encontró al vehículo.
9. Archivar documentación	Jefe de Departamento de Inspección	Se archiva el documento para cuando se requiera este a disposición.
10. Distribución de trabajo	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección entrega las carpetas con los oficios a verificar a cada Jefe de Grupo.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	18 de 40

11. Verificación de papelería aplicada	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo en su recorrido de inspección realiza las verificaciones de los oficios haciendo las anotaciones de la revisión en la parte posterior del documento especificando si los vehículos y/o el material fueron retirados o en su caso se dejó de obstruir y/o trabajar en la vía pública. En caso de encontrar laborando u obstruyendo la vía pública, el Jefe de Grupo aplicará la multa correspondiente. En ocasiones el sector se encuentra muy sucio, por lo que el Jefe de Grupo hace las anotaciones en el reporte para canalizarlo a ecología y Protección Civil.
12. ¿Laboran u obstruyen la vía pública?	Jefe de Grupo	
13. No.	Jefe de Grupo	Anotación (taller sin obstruir ni laborar en la vía pública.
13. Sí.	Jefe de Grupo	Mismas condiciones
14. Aplicar infracción	Jefe de Grupo	Si se detecta que se labora o se obstruye la vía pública, se aplica infracción.
15. ¿Requiere apoyo de ecología?	Jefe de Grupo	
16. No	Jefe de Grupo	
16. Sí	Jefe de Grupo	Especificar en solicitud.
17. Elaboración y entrega de reporte	Jefe de Grupo	El Jefe de Grupo elabora un reporte registrando el número de oficios que verificó, anexando las copias a su reporte.
18. Supervisión del reporte	Jefe de Departamento de Inspección / Auxiliar de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección o auxiliar de Inspección supervisa el reporte, registrando en los libros si se envía un oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas en el caso de continuar con las mismas condiciones, o en su caso se registra la cancelación de dicho documento por atender al oficio. En el caso de que el sector se encuentre muy sucio, el Auxiliar de Inspección elabora un oficio para solicitar apoyo a la Dirección de Ecología.
19. Registro de papelería	Auxiliar de Inspección	Se realiza un registro de las notificaciones y actas que le fueron entregadas, haciendo notaciones de las observaciones del estado en el que se encontró al vehículo.
20. ¿Enviar oficio a mantenimiento?	Auxiliar de Inspección	
21. No	Auxiliar de Inspección	Archivar documento.
21. Sí	Auxiliar de Inspección	
21. ¿Enviar oficio a Ecología y Protección Civil?	Auxiliar de Inspección	La Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas envía un oficio de respuesta al oficio enviado por el Departamento de Inspección.
22. No	Auxiliar de Inspección	Termina proceso
22. Sí	Auxiliar de Inspección	Recibir oficio
23. Archivar respuesta	Jefe de Departamento de Inspección / Auxiliar de Inspección	El Auxiliar de Inspección archiva la respuesta.
TERMINA PROCESO		



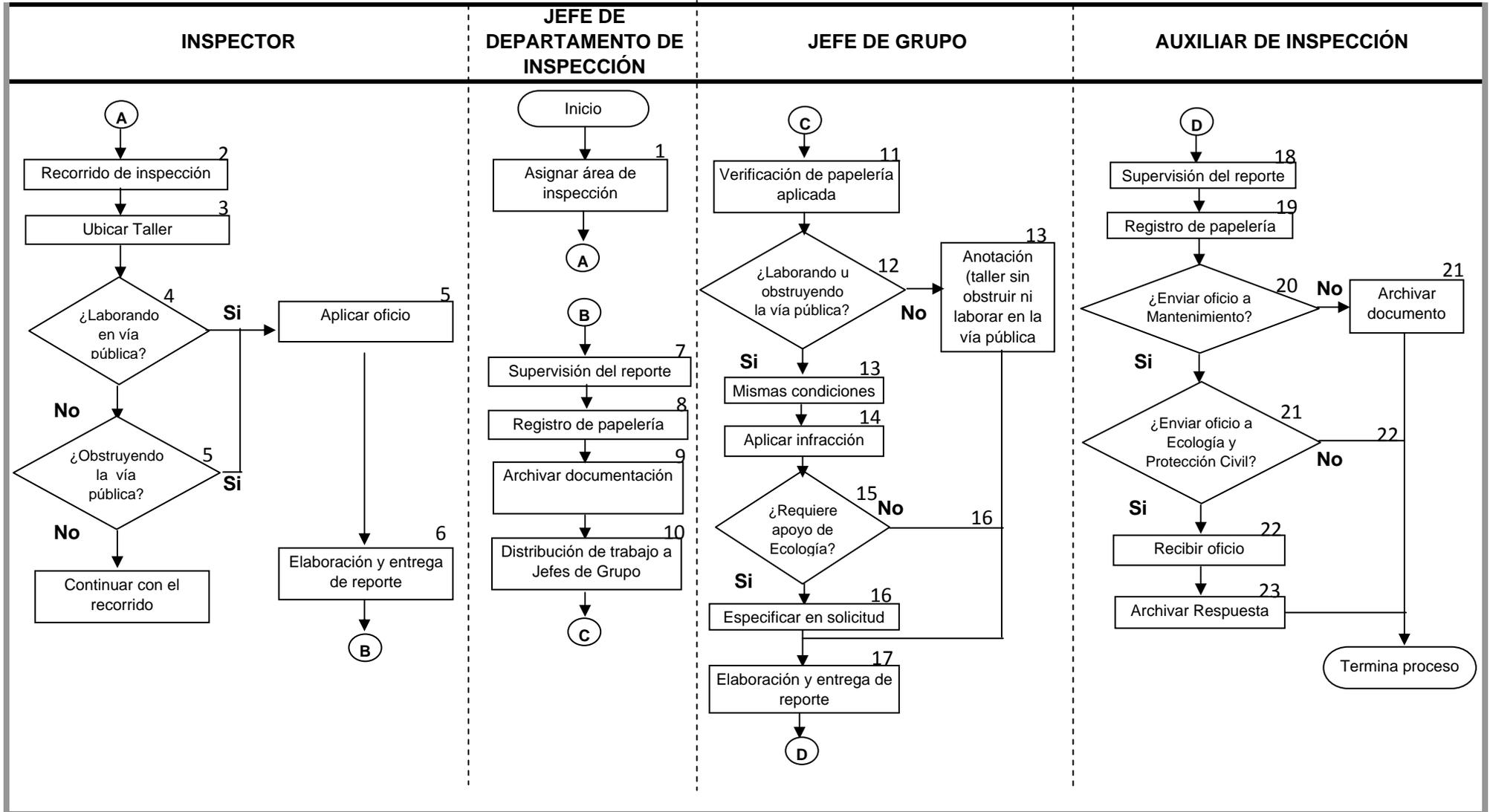
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	19 de 40

9.4.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Talleres Operando en la Vía Pública



DIRECCIÓN TÉCNICA
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

9.4.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE TALLERES OPERANDO EN LA VÍA PÚBLICA



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	20 de 40

9.5 Procedimiento de Volanteo y Perifoneo

9.5.1 Propósito

Colaborar con la Dirección de Limpia en el programa de destilichadero, otorgando un servicio de apoyo en la entrega de volantes de avisos domiciliarios. Con ello se insta al ciudadano a participar activamente en dicho programa, el cual busca mejorar la imagen urbana y la calidad de vida de las personas en un ambiente más salubre.

9.5.2 Alcance

A los ciudadanos en general.

9.5.3 Definiciones específicas

Tiliche: se le llama así a un trasto u objeto inútil o de poco valor. Comúnmente se le da el significado a una cantidad enorme de artículos del hogar que en su tiempo tuvieron una utilidad, los cuales por su apariencia o deterioro dejan de ser útiles para ser acumulados en determinado espacio de un local o vivienda.

Ejemplo de tiliches son: mesas, sillones, sillas, fierros, refrigeradores inservibles, botes de lámina y plástico, ventiladores, trozos de madera y metal, cabeceras, llantas de carro, rines de bicicleta, estructuras metálicas, alambres oxidados; es decir, todo aquello que las familias ya no utiliza y que genera acumulación

9.5.4 Responsabilidades

Jefe de Departamento de Inspección: mantener una comunicación estrecha con el encargado del programa destilichadero para establecer áreas en las que se trabajará la recolección de tiliches y las fechas de entrega de avisos domiciliarios, otorgando un



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	21 de 40

margen de tiempo para que el ciudadano pueda hacer las maniobras necesarias para ubicar sus tiliches en el exterior de su casa.

Departamento de Inspección: mantener en archivo planos actualizados de las áreas o zonas que comprende la ciudad en dicho programa, con el fin de evitar confusiones en la ubicación del área de trabajo para inspectores y para quienes realizarán la actividad de recolección de tiliches.

Jefe de Grupo: informar de forma correcta al ciudadano la fecha y ubicación del área que comprenderá (colonias y calles) el programa de recolección manteniendo un diálogo atento y persuasivo para orientar al ciudadano hacia una mayor participación dentro de este programa, mediante perifoneo y volanteo.

Inspector: entregar avisos y volantes de recolección en cada domicilio o en lugares seguros, evitando que dicho aviso sea susceptible de extravío por distintas causas.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	22 de 40

9.5.5 Descripción del procedimiento de Volanteo y Perifoneo

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Recepción del planos	Departamento de Inspección	La Dirección de Limpia por medio del Departamento de Recolección entrega a la Dirección Técnica los planos de las zonas programadas para el destilichadero en el mes; la Dirección Técnica por medio del Departamento de Planeación elabora los planos que entregó la Dirección de Limpia actualizando así los mismos.
2. Verificación de planos	Encargado del Departamento de Recolección y Jefe del Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección y el del Departamento de Recolección comparan los planos que entregó la Dirección de Limpia con los que elaboró el Departamento de Planeación para tener la seguridad que cuentan con los datos correctos, una vez comparados ambos planos, el encargado del Departamento de Recolección firma los planos elaborados por el Departamento de Planeación aceptando que los planos son correctos. Luego de obtener la firma del Encargado de Recolección, los planos son fotocopiados para que ambas Direcciones conserven los planos actuales para llevar a cabo el Programa de Destilichadero.
3. Archivo de planos	Departamento de Inspección	El Departamento de Inspección archiva una copia de los planos en el mes correspondiente. Un Auxiliar de Inspección elabora el calendario de destilichadero del mes correspondiente, dicho calendario contendrá la información de las colonias que se visitaron el programa de destilichadero por fecha, cantidad de tiliches recolectados, la cantidad de llantas, número de viviendas y volantes repartidos.
4. Atención a peticiones de volanteo	Auxiliar de Inspección / Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección en algunos casos recibe las solicitudes para volanteo ya sea de destilichadero o eventos especiales, por lo que se programa para llevar a cabo el volanteo.
5. Elaboración de plano	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección imprime el plano del sector a volanteo para entregarlo posteriormente a cada Jefe de Grupo en la "carpeta de trabajo diario" correspondiente a cada uno de ellos.
6. Elaboración de calendario del Programa Destilichadero	Jefe de Departamento de Inspección/Auxiliar de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección entrega una copia de los planos a cada Jefe de Grupo para que estos los distribuyan entre los integrantes de sus respectivos equipos, y así anotar la fecha en la cual los camiones de la Dirección de Limpia pasan por el sector.
7. Distribución del trabajo	Jefe de Departamento de Inspección	El Jefe de Departamento de Inspección asigna áreas de trabajo a cada Jefe de Grupo.
8. Recorrido de operativo	Jefe de Grupo	El jefe de grupo inicia el recorrido con su grupo de trabajo en el área asignada.
9. Distribución del sector	Jefe de Grupo	El jefe de grupo distribuye a los integrantes de su grupo para realizar las actividades correspondientes.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	23 de 40

10. Inicio de volanteo	Jefe de Departamento de Inspección	Posteriormente los cuatro equipos se trasladan a la zona asignada a cada uno por el Encargado de Inspección, y de esta manera dar inicio con la entrega de volantes casa por casa.
11. Elaboración de reporte	Inspector	Al terminar la jornada laboral cada inspector elabora un reporte anotando el número de oficios que aplicó en la colonia y área de la misma que le fue asignada para inspeccionar, para posteriormente entregarlo a su Jefe de Grupo para su verificación.
12. Termina actividad de volanteo	Inspector y Jefe de Grupo	Al terminar la entrega de volantes casa por casa, cada Inspector realiza un reporte diario en donde anota el número total de volantes que entregó en el transcurso de la jornada laboral diaria. El Jefe de Grupo hace un reporte general especificando el total de volantes entregados por cada Inspector, y anexa los reportes individuales de cada uno de ellos para entregarlos al Encargado de Inspección para su verificación. Enseguida de esta acción, un Auxiliar de Inspección anota los totales de los cuatro equipos en el Reporte Diario de Inspección.
13. Elaboración de reportes con totales	Jefe de Grupo	En seguida el Jefe de Grupo elabora su propio reporte y lo entrega junto con los de su equipo al Auxiliar de Inspección.
14. Entrega a Auxiliar de Inspección	Inspector y Auxiliar de Inspección	Los Jefes de grupo al término de su jornada laboral elaborarán un reporte en el cual anotarán el número de notificaciones o actas aplicadas durante el día, agregando las copias de las mismas en el reporte.
15. Elaboración de reporte diario de Inspección	Auxiliar de Inspección	Se elabora un reporte con los reportes ya recibidos por parte del Jefe de Grupo e Inspectores de las actividades, número de notificaciones o actas aplicadas durante el día
TERMINA PROCESO		



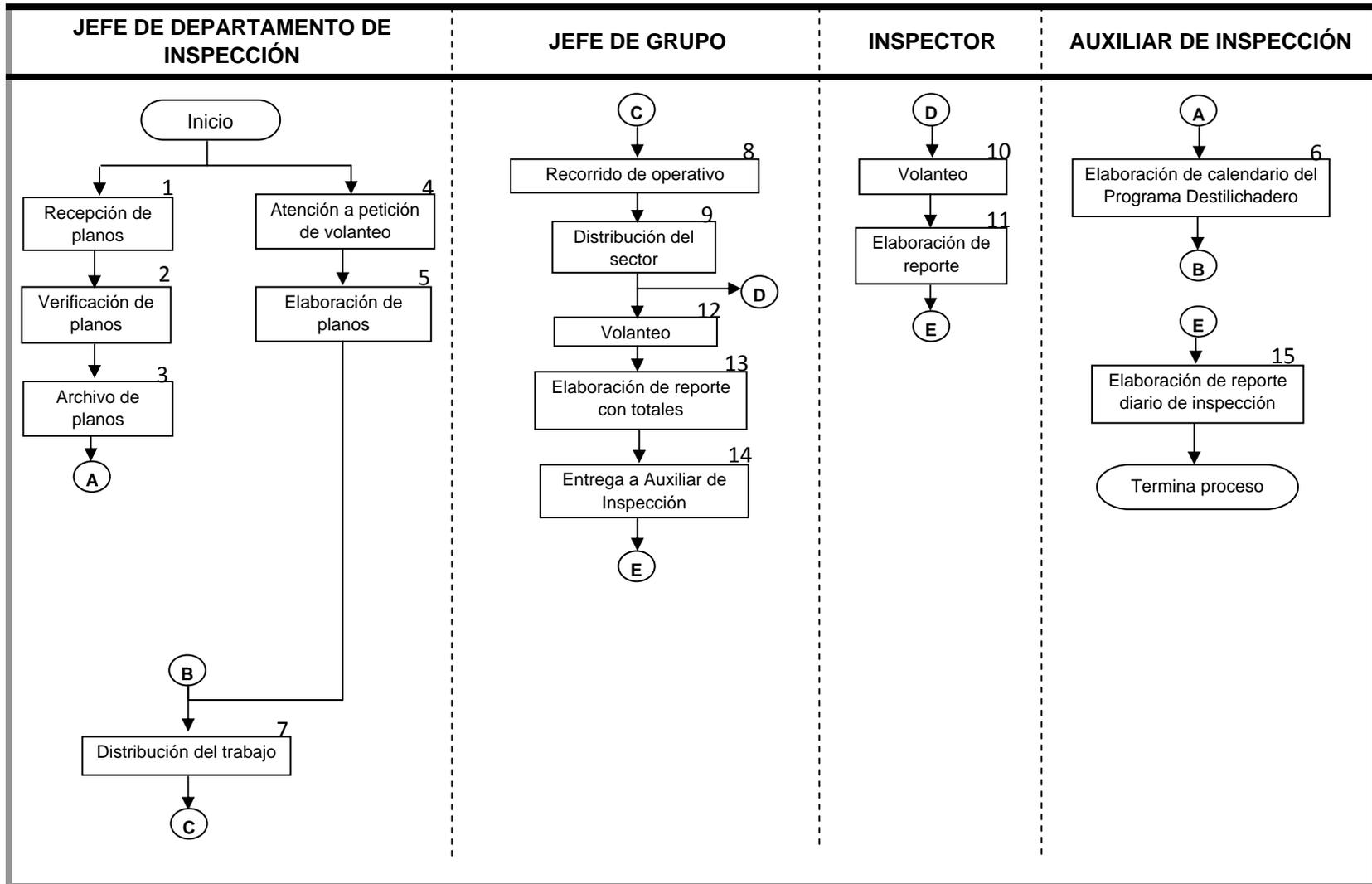
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	24 de 40

9.5.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Volanteo y Perifoneo



**DIRECCIÓN TÉCNICA
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN**

9.5.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE VOLANTEO Y PERIFONEO





DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	25 de 40

9.6 Procedimiento de Lotes Baldíos

9.6.1 Propósito

Mantener libre de maleza, basura y tiliches en lotes baldíos y fincas abandonadas, para propiciar una mejor imagen de cada vecindario y evitar que éstos sean utilizados para actividades delictivas o se conviertan en lugares insalubres que puedan generar focos de infección que afecten a los habitantes de vecindarios cercanos.

9.6.2 Alcance

A todo aquel propietario de lotes baldíos y fincas abandonadas

9.6.3 Definiciones específicas

Lote baldío: se le llama así a un espacio de tierra (terreno) con ausencia de construcción, con o sin bardas o malla, del cual su propietario omite su cuidado por un periodo prolongado de tiempo.

Finca abandonada: se considera así a toda aquella construcción que por lo regular carece de puertas, ventanas o techo y permanece en esas condiciones por periodos de tiempo que llegan hasta los cinco o seis años en total abandono por sus propietarios.

Acta de notificación: documento aplicado al ciudadano propietario de un lote baldío o finca abandonada. Dicho documento se aplica porque el lugar o construcción presenta condiciones que generan o pueden generar riesgos de salud a quienes habitan alrededor o cerca del área en la que se ubican.

Acta Circunstanciada: Documento que aplica un Inspector para describir la situación irregular en la que se encuentra un lote baldío.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	26 de 40

Multa: es el documento mediante el cual se obliga al ciudadano a pagar una sanción económica por hacer caso omiso a documentos como notificaciones, avisos, actas administrativas y oficios. El monto a pagar dependerá del tipo de irregularidad cometida por parte del ciudadano.

Oficio para dictamen: documento enviado a la Dirección de Protección Civil para que ésta dictamine las condiciones de riesgo que puede generar un lote baldío o finca abandonada bajo el carácter de propiedad privada, y por lo cual se requiere el permiso de esta Dirección para poder intervenir con cuadrillas de limpieza en dichos lugares.

9.6.4 Responsabilidades

Supervisión de Lotes Baldíos: garantizar el seguimiento a las peticiones hechas por los ciudadanos sobre lotes baldíos y fincas abandonadas, notificando y actualizando los cambios favorables que el propietario pudo haber hecho en estas áreas reportadas como insalubres.

Inspector: actuar con responsabilidad y notificar al ciudadano bajo un diálogo cordial e informativo sobre las irregularidades cometidas, dando a conocer las posibilidades de solucionar dicho error en un tiempo prudente, el cual se encuentra determinado en el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez, así como también las obligaciones a las que está sujeto el ciudadano al omitir el proceso precautorio.

9.6.5 Descripción del procedimiento de Lotes Baldíos



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	27 de 40

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Captura de la petición en SAPS	Supervisión en Lotes Baldíos	El encargado de Supervisión de Lotes Baldíos ingresa en el Sistema de Administración de Peticiones y Solicitudes (SAPS) la petición hecha por el ciudadano, para garantizar el seguimiento a lotes baldíos y fincas abandonadas, y atiende los reportes provenientes de la "Atención Ciudadana" para capturarlos en dicho sistema
2. Se visita el predio o finca y se toma foto digital	Inspector	El inspector ubica físicamente el lote baldío o finca abandonada y toma fotografías.
3. Localizar a propietario en Registro Público y Catastro	Inspector	El inspector investiga en Registro Público y Catastro quién es el propietario de la finca o lote baldío para darle seguimiento.
<ul style="list-style-type: none"> Obtener clave catastral 	Inspector	El inspector ubicara el predio en el programa Arc View el cual le dará la clave catastral del mismo.
<ul style="list-style-type: none"> Catastro 	Inspector	Una vez obtenida la clave catastral, esta se ingresara en el programa SAC (Sistema de Administración Catastral) obteniendo así lo datos del propietario, si estos no se encuentran en el SAC, el inspector tendrá que acudir físicamente a las oficinas de catastro para obtener dicha información o un plano sectorial.
<ul style="list-style-type: none"> Registro Público de la Propiedad. 	Inspector	Una vez obtenidos los datos de catastro se ingresan estos a la pagina web del Registro Publico de la Propiedad para obtener una mayor información del propietario, en caso de que no aparezca ni en el SAC ni en R.P.P, se solicitara mediante oficio al Registro Público de la Propiedad la identificación de Finca.
4. ¿Qué tipo de propiedad tiene el predio?		
4.1 MUNICIPAL	Inspector	Cuando la propiedad del predio es municipal, se canaliza a través de oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Publicas para la limpieza del predio, una vez realizada la limpieza del mismo Mantenimiento de Vías Públicas notificara a Lotes Baldíos. Por ultimo Supervisión de Lotes Baldíos verificara por medio de sus inspectores la limpieza del mismo.
Se envía oficio a Mantenimiento de Vías para solicitar limpieza	Supervisión de lotes baldíos	Una vez recibido el dictamen de Protección Civil, se envía oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Publicas anexando copia del dictamen de Protección Civil para que estos realicen así pues la limpieza del mismo.
Se visita predio o finca para verificar y tomar foto digital	Inspector	Después de este proceso, el Inspector verifica las acciones de limpieza realizadas por Mantenimiento de Vías y las documenta tomando fotografías digitales del predio o finca.
Se captura en el SAPS que ya se limpió	Supervisión de lotes baldío	El Inspector Realiza un reporte de la verificación realizada y anexa fotografía al documento y se lo entrega al encargado (a) de la Supervisión de Lotes Baldíos para que capture el estado del reporte atendido.
4.2 PRIVADA		
5. ¿Se localizó al propietario?	Inspector	Cuando el inspector tiene los datos del propietario, se dirige al domicilio a notificar.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	28 de 40

5.1 SI. Se notifica al propietario para que se limpie el predio.	Inspector	Se entrega personalmente el original del acta de notificación, así como el acta circunstanciada con los datos generales del predio, al propietario del lote baldío o finca abandonada. Se le da una explicación del motivo por el cual se le está aplicando el acta de notificación y se le solicita que firme el documento. Además se hace de su conocimiento que tiene un plazo de 15 días naturales para realizar la limpieza o labores de cercado o tapiado de su propiedad; se anota en el acta de notificación la fecha y hora de la aplicación del documento. Por último, se le indica que en caso de no atender el acta de notificación será acreedor de una infracción, según lo marca el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana.
	Inspector	Si el propietario del lote baldío o finca abandonada está residiendo en el domicilio y no se encontró en ese momento, se deja el original del acta de notificación y acta circunstanciada con algún pariente o vecino que pueda informarle de la situación. En tal caso, se ofrece a la persona la explicación de los motivos de la aplicación del documento y que deberá realizar la limpieza o labores de cercado o tapiado de la propiedad. El inspector debe pedir nombre y firma de recibido en el original del documento y en las copias, y también anotar la fecha y hora de aplicación del documento. Por último se le indica que, en caso de no atender el acta de notificación, el propietario del lote baldío o finca abandonada, será acreedor de una infracción, según lo marca el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana. La persona a quien se le entrega dicha notificación firmara en calidad de testigo. Si no existiera nadie a quien dejar dicha documentación, se procederá a notificar por medio de instructivo que se dejara con el original de la notificación y acta circunstanciada en el domicilio.
¿Está limpio el predio?	Inspector	El inspector de sector acude nuevamente al lote baldío o finca abandonada para verificar que se haya realizado la limpieza, cercado o tapiado de la propiedad, en un plazo no mayor de 15 días.
SI SE LIMPIO	Inspector	Si el propietario del lote baldío o finca abandonada cumplió con la limpieza, el inspector toma fotografías de la propiedad para constatar la acción realizada y ahí se dará término la solicitud.
Se visita a predio o finca para verificar y tomar foto digital	Inspector	El inspector acude nuevamente a la ubicación del lote baldío o finca abandonada, toma foto del mismo, si esta limpio se da por terminado el proceso. Si el lote o finca continua en la misma situación se le impondrá una sanción doble indicando que se trata de una reincidencia.
Se captura en el SAPS ya que se limpió	Supervisión de lotes baldío	El Inspector Realiza un reporte de la verificación realizada y anexa fotografía al documento y se lo entrega al encargado (a) de la Supervisión de Lotes Baldíos para que capture el estado del reporte atendido.
NO SE LIMPIO	Inspector	Si el propietario no limpió el lote baldío o finca abandonada, se aplicará la infracción que marca el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	29 de 40

Se multa al propietario	Inspector	El inspector dará seguimiento para que se aplique una infracción que marca el Reglamento de Aseo y Regeneración urbana.
Se visita a predio o finca para verificar y tomar foto digital	Inspector	El inspector acude nuevamente a la ubicación del lote baldío o finca abandonada, toma foto del mismo, si esta limpio se da por terminado el proceso. Si el lote o finca continua en la misma situación se le impondrá una sanción doble indicando que se trata de una reincidencia.
¿Está limpio el predio?	Inspector	El inspector de sector acude nuevamente al lote baldío o finca abandonada para verificar que se haya realizado la limpieza, cercado o tapiado de la propiedad, en un plazo no mayor de 15 días.
SI SE LIMPIO	Inspector	Si el propietario del lote baldío o finca abandonada cumplió con la limpieza, el inspector toma fotografías de la propiedad para constatar la acción realizada y ahí se dará termino la solicitud.
Se captura en el SAPS ya que se limpió	Supervisión de lotes baldío	El Inspector Realiza un reporte de la verificación realizada y anexa fotografía al documento y se lo entrega al encargado (a) de la Supervisión de Lotes Baldíos para que capture el estado del reporte atendido.
NO SE LIMPIO	Inspector	Si el propietario no limpió el lote baldío o finca abandonada, se aplicará la infracción que marca el Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana.
Se aplica por segunda vez multa al propietario	Inspector	El inspector dará seguimiento para que se aplique una infracción que marca el Reglamento de Aseo y Regeneración urbana.
Se envía oficio a protección Civil para solicitar dictamen	Supervisión de lotes baldíos	
Se envía oficio a Mantenimiento de Vías Públicas para solicitar limpieza	Supervisión de lotes baldíos	Una vez recibido el dictamen de Protección Civil, se envía oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Publicas anexando copia del dictamen de Protección Civil para que estos realicen así pues la limpieza del mismo.
Se envía oficio a Mantenimiento de Vías Públicas para realizar limpieza	Supervisión de lotes baldíos	Se le pide ayuda a mantenimiento de vías para hacer limpieza mediante un oficio.
Mantenimiento de vías Públicas realiza limpieza	Inspector	Mantenimiento de Vías publicas con ayuda de sus cuadrillas limpia el predio, pasando el costo de las labores realizadas al recibo del predial del propietario del inmueble. De esta manera el propietario no se liberará de sus obligaciones.
Se visita finca o predio para verificar y tomar foto digital	Inspector	Después de este proceso, el Inspector verifica las acciones de limpieza realizadas por Mantenimiento de Vías y las documenta tomando fotografías digitales del predio o finca.
Se captura en el SAPS que ya se limpio	Inspector	El Inspector Realiza un reporte de la verificación realizada y anexa fotografía al documento y se lo entrega al encargado (a) de la Supervisión de Lotes Baldíos para que capture el estado del reporte atendido.
5.2 NO se Localizo Propietario.	Supervisión de lotes baldíos	Cuando no se localiza al propietario del predio y este es de propiedad privada, el Supervisión de Lotes Baldíos canaliza el caso por medio de oficio a Protección Civil para que estos emitan un dictamen del predio.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	30 de 40

Se envía oficio a Mantenimiento de Vías Públicas para solicitar limpieza	Supervisión de lotes baldíos	Una vez recibido el dictamen de Protección Civil, se envía oficio a la Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas anexando copia del dictamen de Protección Civil para que estos realicen así pues la limpieza del mismo.
Se envía oficio a Mantenimiento de Vías Públicas para realizar limpieza	Supervisión de lotes baldíos	Se le pide ayuda a mantenimiento de vías para hacer limpieza mediante un oficio.
Mantenimiento de vías Públicas realiza limpieza	Inspector	Mantenimiento de Vías públicas con ayuda de sus cuadrillas limpia el predio, pasando el costo de las labores realizadas al recibo del predial del propietario del inmueble. De esta manera el propietario no se liberará de sus obligaciones.
Se visita finca o predio para verificar y tomar foto digital	Inspector	Después de este proceso, el Inspector verifica las acciones de limpieza realizadas por Mantenimiento de Vías y las documenta tomando fotografías digitales del predio o finca.
Se captura en el SAPS que ya se limpio	Inspector	El Inspector Realiza un reporte de la verificación realizada y anexa fotografía al documento y se lo entrega al encargado (a) de la Supervisión de Lotes Baldíos para que capture el estado del reporte atendido.
TERMINA PROCESO		



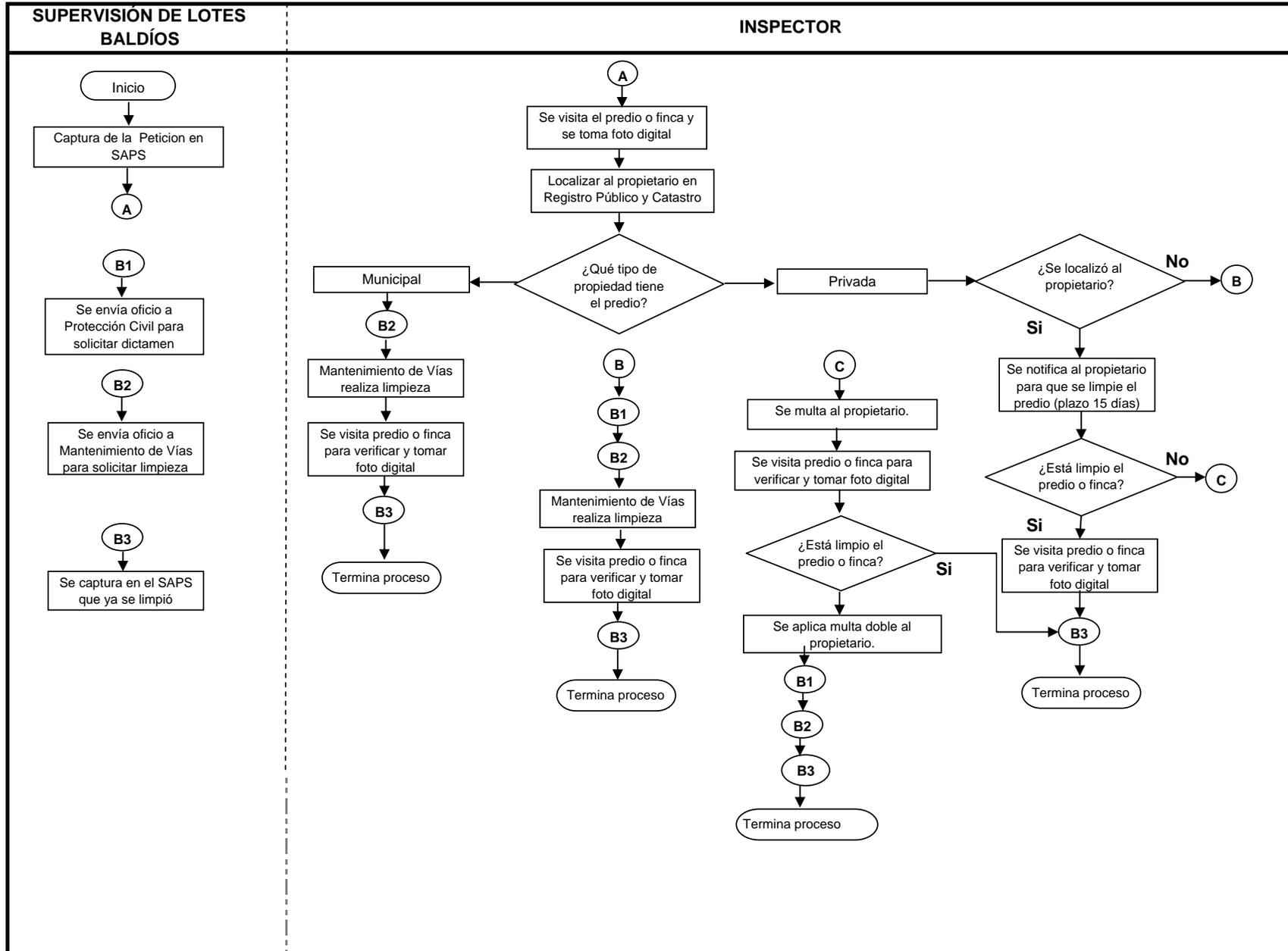
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	31 de 40

9.6.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Lotes Baldíos



DIRECCIÓN TÉCNICA

9.6.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCEDIMIENTO DE LOTES BALDÍOS



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	32 de 40

9.7 Procedimiento de Guardianes del Medio Ambiente (GMA)

9.7.1 Propósito

Crear un mayor interés en las personas sobre el cuidado del medio ambiente, especialmente en los niños, a través de pláticas educativas sobre el manejo de la basura, fomentando conciencia para mantener espacios limpios en cada vecindario para disminuir problemas de salud relacionados al incorrecto uso de la basura y otros residuos de desecho.

9.7.2 Alcance

Estudiantes (educación especial, preescolar, primaria, secundaria, preparatoria o bachillerato), centros comunitarios, guarderías del IMSS, oratorios, casas de cuidado infantil, campamentos de verano, bibliotecas.

9.7.3 Definiciones específicas

GMA: Guardianes del Medio Ambiente.

9.7.4 Responsabilidades

Supervisor del Programa GMA: Planear, coordinar y supervisar las actividades relacionadas al programa, así como proveer los materiales y equipo necesarios para que los inspectores tengan un excelente desempeño en sus actividades.

Inspector del Programa GMA: aplicar pláticas educativas sobre las reglas para mantener una ciudad más limpia, utilizando el diálogo y técnicas de interacción idóneas a cada nivel educativo o institución.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	33 de 40

9.7.5 Descripción del procedimiento de Guardianes del Medio Ambiente.

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Planificación y organización de trabajo	El Supervisor del Programa GMA	El Supervisor del Programa GMA se encarga de planear las actividades sobre las pláticas y recorridos de acuerdo a la disponibilidad de horarios y el orden de atención para cada una de las escuelas o instituciones.
2. Agendar pláticas y recorridos	El Supervisor del Programa GMA	El Inspector del Programa Guardianes del Medio Ambiente contacta a las personas interesadas en recibir pláticas (maestro o director de escuela, Empresas maquiladoras, u otras instituciones), proporcionando información detallada sobre el contenido del programa y el propósito del mismo. El Inspector al agendar las pláticas y/o recorridos lo hace iniciando de Oriente a Poniente abarcando el 100% las escuelas de la ciudad, así como instituciones que lo soliciten en el plazo que abarca el período escolar, apoyándose de una base de datos existente y en la cartografía de la ciudad. En este proceso el director de escuela o encargado de un departamento o institución elabora un oficio dirigido al Director Técnico para formalizar dicha petición. Esta actividad también es realizada por el Supervisor del Programa GMA.
3. ¿En qué lugar se impartirán las pláticas?		
INSTITUCIONES		El programa Guardianes del Medio Ambiente (GMA) se encuentra en su mayoría enfocado a las instituciones de educación como las escuelas de Pre-primaria, Primaria y secundarias. También asiste a las empresas maquiladoras, centros comunitarios, casas de cuidado infantil, oratorios y guarderías del IMSS.
4. ¿Periodo de las pláticas?		
4.1 VACACIONAL		Durante los periodos de vacaciones se llevan a cabo pláticas y recorridos en las diferentes instituciones: Clubes deportivos, campamentos de verano, guarderías del IMSS, bibliotecas, oratorios, casas de cuidado infantil, empresas maquiladoras, centros comunitarios, etc.
¿Aceptan recorrido?		
No. Se visita el próximo ciclo		En caso de la escuela o institución no acepte el recorrido se visita el próximo ciclo.
Si. Supervisar pláticas y recorridos		El Supervisor del programa GMA se encarga de revisar las actividades de las pláticas y/o recorridos para verificar que todo se este llevando conforme a lo planeado.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	34 de 40

Impartir plática y entregar material informativo	Inspector de Guardianes del Medio Ambiente.	El Inspector del programa GMA se presenta en el lugar agendado para dar la plática sobre el cuidado del medio ambiente, donde proporciona a los asistentes material informativo (volantes, trípticos, etc.). Dentro de la plática responde a preguntas o dudas por parte de los asistentes, también aprovecha para hacer la invitación al recorrido por los puntos que comprende este programa. La plática tiene una duración aproximada de 20 a 25 minutos la cual se puede extender de 30 a 40 min. por las dudas o comentarios.
Llevar a cabo el recorrido		En el periodo vacacional, el Inspector del programa GMA lleva a cabo el recorrido el mismo día en que se da la plática o al día siguiente excepto en guarderías o algunos campamentos de verano donde se acuerda la fecha y la hora. El recorrido será por el Relleno Sanitario y el Vivero de la Dirección de Parques y Jardines. Durante el recorrido se da una retroalimentación de la plática ya impartida y al mismo tiempo se explica el procedimiento que se realiza en cada uno de los lugares visitados con el objetivo crearles una cultura ecológica.
Elaboración y entrega de reporte		Al término de la plática o recorrido el Inspector hace un reporte sobre el número de personas atendidas para entregárselo al Supervisor del programa GMA.
Revisar los reportes de los inspectores		El Supervisor del Programa GMA recibe los reportes que entregan cada uno de los Inspectores para hacer un reporte semanal.
Elaborar registro de escuelas o instituciones visitadas		El Supervisor del programa GMA, hace un registro en una base de datos de las escuelas o instituciones visitadas para utilizarlo para la presentación de avances o resultados del programa o para planear futuras visitas en el nuevo ciclo.
4.2 CICLO ESCOLAR		
¿Aceptan recorrido?		
No. Se visita el próximo ciclo		En el caso de que la institución no acepte el recorrido el Inspector visitará este lugar el próximo ciclo para dar una nueva plática y la posibilidad de un recorrido.
Si. Supervisar pláticas y recorridos		El Supervisor del programa GMA se encarga de revisar las actividades de las pláticas y/o recorridos para verificar que todo se este llevando conforme a lo planeado.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	35 de 40

Impartir plática		El Inspector del programa GMA se presenta a el lugar agendado para dar la plática sobre el cuidado del medio ambiente, donde proporciona a los asistentes material informativo (volantes, trípticos, etc.). Dentro de la plática se responde a preguntas o dudas, también se aprovecha para hacer la invitación al recorrido por los puntos que comprende este programa. La plática tiene una duración aproximada de 30 a 40 minutos y tiene la finalidad de difundir la importancia de mantener y vigilar los buenos hábitos de limpieza, y divulgar las principales disposiciones del Reglamento de Aseo y Regeneración Urbana del Municipio de Juárez, así como la función que desempeña la Dirección General de Servicios Públicos Municipales en apoyo al Programa GMA.
Entregar material informativo		Dentro de la plática el inspector proporciona material informativo a los asistentes (volantes, trípticos, etc.) mismo que son utilizados como guía para quien están recibiendo la plática.
Llevar a cabo el recorrido		En el periodo regular del ciclo escolar, el Inspector del programa GMA hace la invitación al recorrido a las escuelas a las cuales se impartió la plática. En escuelas primarias el recorrido se hace el mismo día, en escuelas secundarias se agenda para una semana después de impartida las pláticas. Durante el recorrido se da una retroalimentación de la plática ya impartida y al mismo tiempo se explica el procedimiento que se realiza en cada uno de los lugares visitados con el objetivo crearles una cultura ecológica.
Elaboración y entrega de reporte		Una vez que se lleva a cabo el recorrido, el Inspector elabora un reporte diario con los datos de la escuela, mismos que son ingresados a una base de datos que actualiza diariamente.
Revisar los reportes de los inspectores		El Supervisor del Programa GMA recibe los reportes que entregan cada uno de los Inspectores y utiliza los datos obtenidos para hacer un reporte semanal.
Elaborar de escuelas o instituciones visitadas		El Supervisor del programa GMA, hace un registro en una base de datos de las escuelas o instituciones visitadas para generar resultados que muestren el avance del programa o para planear futuras visitas en el nuevo ciclo.
EVENTOS ESPECIALES		
¿Aceptan recorrido?		



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	36 de 40

Instalar módulo de información y buzón de comentarios		El día del evento especial el Inspector procede a instalar un módulo informativo y buzón de comentarios. En el módulo se proporciona información general mediante un tríptico que describe brevemente las funciones que realizan cada una de las Direcciones pertenecientes a la Dirección General de Servicios Públicos, con la finalidad de mantener informando al ciudadano acerca de los servicios existentes y la forma de hacer llegar una petición o solicitud del ciudadano a cada una de las Direcciones según sea el caso externado por cada persona.
Ofrecer talleres a los niños		En el módulo informativo el Inspector ofrece talleres para los niños, realizando actividades relacionadas con el programa GMA, otorgando material informativo y didáctico.
Elaboración y entrega de reporte		Una vez que se lleva a cabo el recorrido, se elabora un reporte con los datos del tipo de evento que se atendió, la número de asistentes adultos y niños para entregarlo al Supervisor del Programa GMA y mostrar el resultado obtenido ante el o los eventos especiales atendidos.
TERMINA PROCESO		



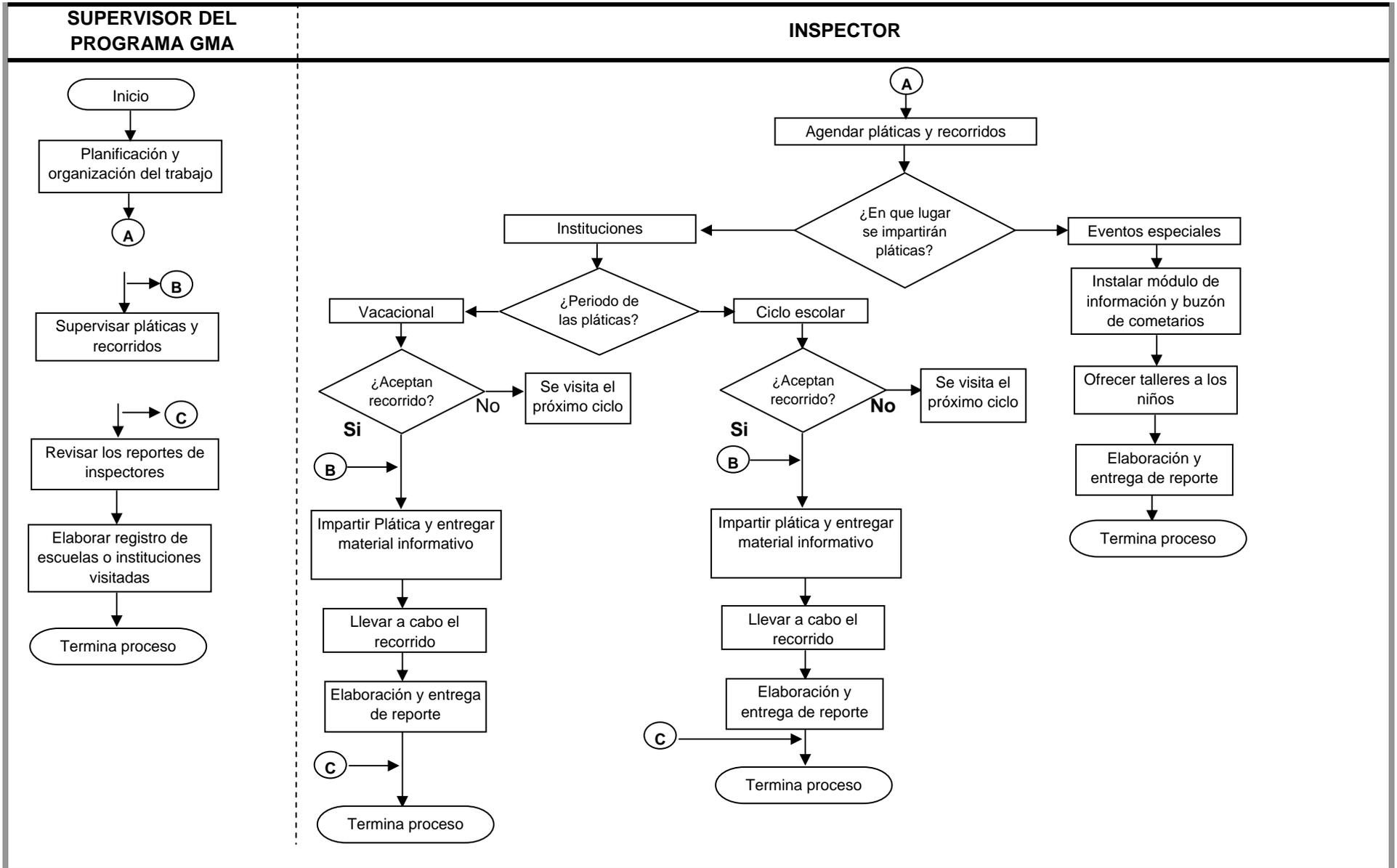
DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	37 de 40

9.7.6 Diagrama de flujo del procedimiento de Guardianes del Medio Ambiente (GMA)



DIRECCIÓN TÉCNICA

9.7.6 PROCEDIMIENTO PARA DAR A CONOCER EL PROGRAMA DE GUARDIANES DEL MEDIO AMBIENTE



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	38 de 40

9.8 Procedimiento de pintura en avenidas principales: eliminación de graffiti

9.8.1 Propósito

Eliminar el graffiti de bardas en avenidas principales para mejorar y devolver el aspecto estético de los espacios dañados.

9.8.2 Alcance

Áreas dañadas por graffiti en las principales Avenidas.

9.8.3 Definiciones específicas

Graffiti: trazo o dibujo, es una forma de expresión que tiene sus orígenes en las pinturas rupestres que se hacían en las cuevas y que en la actualidad se ha desvirtuado y es utilizado como una forma de expresar el sentir una o más personas para con la sociedad.

9.8.4 Políticas de operación

De la organización de los trabajos a realizar

1. La Jefatura de antigraffiti y Vigilante Urbano deberá realizar recorridos por las avenidas principales para identificar los lugares con graffiti y coordinarse con el personal correspondiente para programar actividades de eliminación de graffiti.
2. El encargado de cuadrilla de antigraffiti deberá coordinarse para tener una ruta específica de Monumentos y Puentes así como con los propietarios de lugares con graffiti y con el personal operativo de esta dirección para acordar los tiempos y el tipo de labores a realizar en las áreas afectadas.

De la identificación del personal

3. El personal de esta dirección deberá identificarse plenamente con el gafete.



DIRECCIÓN DE TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-07	39 de 40

9.8.5 Descripción del procedimiento

INICIO		
ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura de Antigraffiti y Vigilante Urbano	Realizar recorridos de inspección por las avenidas principales.
2	Jefatura de Antigraffiti y Vigilante Urbano	Elaborar reporte de Monumentos, Puentes Peatonales, Fuentes, Edificios Públicos, bardas o lugares con graffiti.
3	Jefatura de Antigraffiti y Vigilante Urbano	Entregar reporte a Encargado de Cuadrilla con la ubicación de los lugares con graffiti.
4	Jefatura de Antigraffiti y Vigilante Urbano	Establecer una calendarización para acudir a estos lugares
5	Encargado de Cuadrilla antigraffiti	Organizar cuadrilla para realizar el proceso de remoción de graffiti o aplicación de pintura.
6	Encargado de Cuadrilla antigraffiti/ Auxiliar de Cuadrilla antigraffiti	Limpiar el lugar donde se va a eliminar el graffiti y tomar foto.
7	Encargado de Cuadrilla antigraffiti/ Auxiliar de Cuadrilla antigraffiti	Aplicar químico en áreas dañadas y dejar reposar durante 15 min, remover con la presurizada, en caso de que el graffiti sea demasiado se destinara a la aplicación de pintura en el área dañada
8	Jefatura de Antigraffiti y Vigilante Urbano	Verificar que se hayan llevado a cabo las labores correctamente
9	Encargado de Cuadrilla antigraffiti/ Auxiliar de Cuadrilla antigraffiti	Elaborar reporte y tomar foto final de cómo quedo el lugar
TERMINA PROCESO		



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	ABRIL 2010	01	MOP-SPB-02	40 de 40

**9.8.6 Diagrama de flujo del procedimiento de pintura en avenidas principales:
eliminación de graffiti**



DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE VÍAS PÚBLICAS

9.8.6 DIAGRAMA DE FLUJO PARA PROCEDIMIENTO DE PINTURA EN AVENIDAS PRINCIPALES: ELIMINACIÓN DE GRAFFITI

