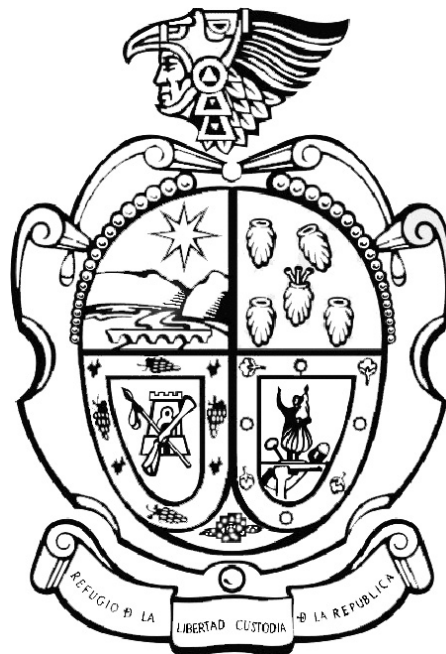


MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

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

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

1. IDENTIFICACION DEL MANUAL



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL			
	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



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

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

	NOMBRE	PUESTO
REVISO Y ACTUALIZO	Lic. Paulina Calderón Márquez	Coordinación de Planeación y Geoinformática
	Lic. Barbara Obregon Machado	Jefatura Administrativa
REVISÓ	C. Bruno Martinez Miranda	Director Técnico
	Lic. Miguel Angel Galván Rayo	Director General de Servicios Públicos Municipales
VALIDÓ	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



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

2. CONTENIDO DEL MANUAL



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	2. CONTENIDO DEL MANUAL			
	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



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	2. CONTENIDO DEL MANUAL			
	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



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	2. CONTENIDO DEL MANUAL			
	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



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

3. ABREVIATURAS Y SIGLAS



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	3. ABREVIATURAS Y SIGLAS			
	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



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

4. OBJETIVOS DEL MANUAL



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	4. OBJETIVOS DEL MANUAL			
	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.



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	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			
	5. DEFINICIONES GENERALES			
	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.



DIRECCION TECNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES			
	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			
	6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES			
	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;



DIRECCION TECNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES			
	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.



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

7. POLITICAS GENERALES



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	7. POLITICAS GENERALES			
	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.



DIRECCIÓN TÉCNICA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	7. POLITICAS GENERALES			
	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.

