

**ESCOBEDO**

Gobierno Municipal 2015 - 2018

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN**

---



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
2

## Índice

---

### CAPÍTULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión y Visión
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015 - 2018

### CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación y Flujograma
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
3

## I. Introducción

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones de la Contraloría Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles administrativos para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, con apego al marco normativo y en base a la participación ciudadana, garantizando la viabilidad de los programas que el gobierno municipal implementará para el desarrollo social, político y cultural del municipio.

Toda modificación que realice al contenido de la presente, deberá notificarse a la Contraloría Municipal.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y público en general que así lo solicite al Secretario de Servicios Públicos y/o Contralor Municipal.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
4

## II. Objetivos del Manual

---

El presente manual tiene como objetivo el definir los procedimientos de organización y procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos, así mismo tiene los siguientes objetivos:

- Establecer un mecanismo y bases de control que permitan facilitar, definir y supervisar las operaciones de esta Secretaria.
- Agilizar el flujo de información y la toma de decisiones.
- Identificar y evaluar posibles mejoras en el proceso.
- Contar con documentación comprensible en la que se describen los procedimientos a seguir.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
5

### III. Marco Normativo

---

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos de! Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Acceso a la Información Pública de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Servicio Civil del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Administración Pública de General Escobedo Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.
- Contrato Colectivo del Trabajo.
- Reglamentos Municipales de Escobedo, Nuevo León.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
6

#### **IV. Alcance Y Nivel de Aplicación**

---

El presente Manual de Organización y Procedimientos deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta Secretaría así como por todas las dependencias con las que se tenga interacción y supervisar que se cumplan con todos los lineamientos establecidos, para fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía del Municipio de Gral. Escobedo, Nuevo León.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
7

## V. Definiciones

---

### **Almacén**

Dentro de la Secretaria de Servicios Públicos se cuenta con dos almacenes, uno del departamento de Alumbrado y otro de Bacheo, Limpia y Ornato.

### **Alumbrado**

Conjunto de luces eléctricas que alumbran las vías públicas del Municipio de Escobedo N.L. y que en la Secretaria de Servicios Públicos se cuenta con un Departamento encargado en la Supervisión de la misma.

### **Bachear, Bacheo**

Departamento en Secretaria de Servicios Públicos encargado del mantenimiento de las calles y avenidas del Municipio de Escobedo N.L. y a su vez reparación de las mismas.

### **Barrido**

Una de las aéreas que le competen a la Secretaria de Servicios Públicos es el barrido y pepena de las calles del Municipio de Escobedo N.L.

### **Coordinador**

Es el que coordina el trabajo de otros departamentos, personas y los medios que se utilizan para la ejecución de las labores realizadas en la Secretaria de Servicios Públicos.

### **Director**

Es el encargado de dirigir alguno de los departamentos con los que cuenta la Secretaria de Servicios Públicos, y a su vez llevar a cabo las labores debidas de dicho departamento ya sea Bacheo, Alumbrado Ornato o Limpia.

### **Forestación**

La Secretaria de Servicios Públicos se encarga de plantar en el Municipales de Escobedo plantas o arboles pertenecientes a la región Norte Central de N.L.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
8

### **Maquinaria**

Conjunto de máquinas que se usan para un fin determinado.

### **Misión**

Trabajo, función o encargo que una persona debe cumplir.

### **Lineamiento**

Un lineamiento es una tendencia o dirección a seguir para llevar a cabo los procedimientos internos y externos de la Secretaría de Servicios Públicos.

### **Supervisor**

Que se encarga de supervisar un trabajo o una actividad realizados por otra persona, y que está a su vez bajo cargo de un Director de alguno de los Departamentos de la Secretaria de Servicios Públicos.

### **Limpia**

Es una de las acciones que realiza la Secretaria de Servicios Públicos en las áreas correspondientes a el Municipio de Escobedo N.L. para Mantener limpia la ciudad.

### **Ornato**

Departamento en la Secretaria de Servicios Públicos encargado de almacenar, cuidar y sembrar los árboles y plantas que se utilizan para áreas verdes en el Municipio de Escobedo N.L.

### **Protocolo**

Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.

### **Secretario**

Se encarga de proponer e instrumentar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para salvaguardar los bienes institucionales, verificar la exactitud y seguridad de los datos contenidos en el registro de las operaciones presupuestales y contables, desarrollar la eficiencia del control de gestión, así como supervisar la correcta administración de los recursos financieros, humanos y materiales del Municipio de Escobedo Nuevo León , atendiendo con oportunidad, eficiencia y eficacia, los





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
9

requerimientos de las diversas áreas, vigilando la debida observancia de las leyes ,normas y reglamentos aplicables en el ámbito de su competencia y coadyuvando en todo momento al logro de los objetivos institucionales.

**Vías Publicas**

Una vía pública es cualquier espacio de dominio común por donde transitan los peatones o circulan los vehículos en el Municipio de Escobedo Nuevo León.

**Vigilancia**

Acción de vigilar o salvaguardar los bienes de la Secretaria de Servicios Públicos.

**Visión**

Es la meta deseada a cumplir bajos las normativas y procedimientos de la Secretaria de Servicios Públicos.

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
10

## VI. Misión, Visión

---

### MISION

Garantizar a la ciudadanía eficiencia y celeridad en cada uno de los servicios públicos, estableciendo un programa de acción que intente crear una cultura de calidad.

### VISION

Una ciudad ágil, limpia, segura, iluminada y atractiva para sus habitantes, provista de servicios públicos de calidad encaminados a garantizar satisfactores óptimos para la comunidad en general.

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

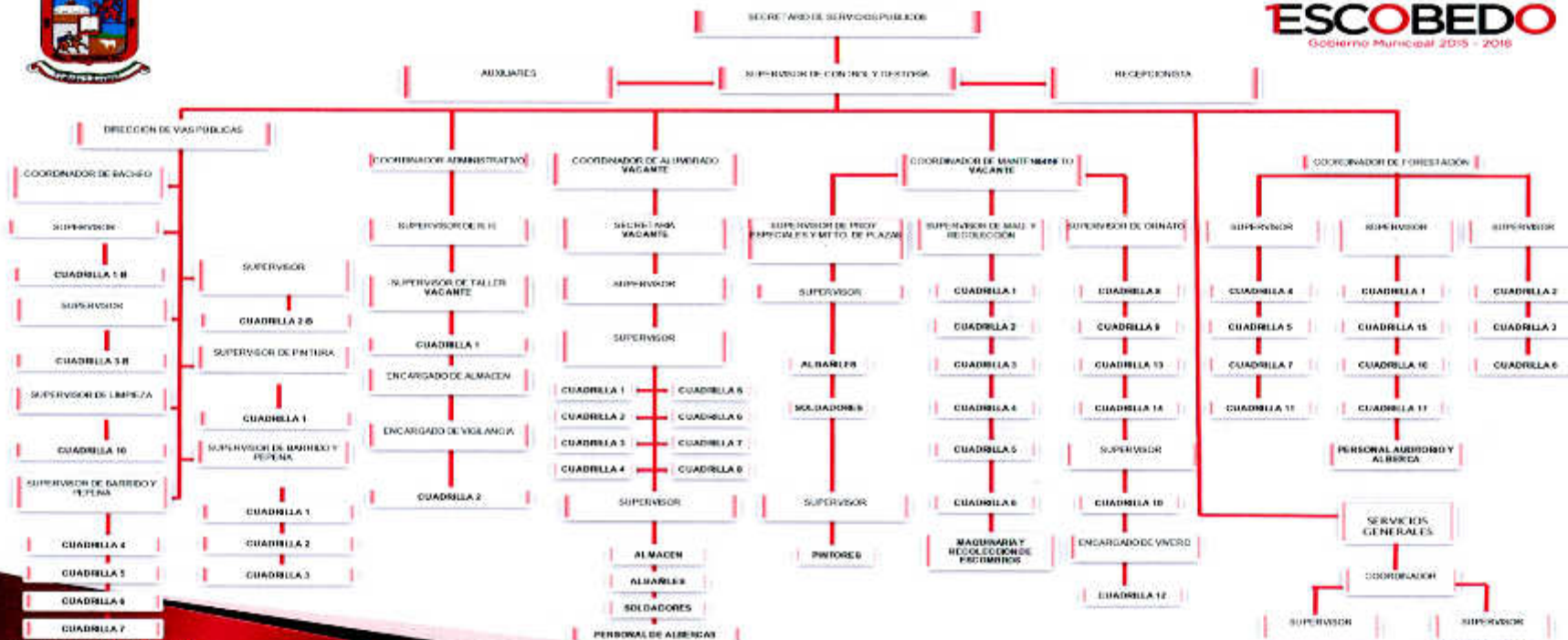
FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
11

## VII. Organigrama



**Estructura Orgánica  
Secretaría de Servicios Públicos**



Juárez No. 100, Centro  
General Escobedo, N.L.

T. 8220.6100  
www.escobedo.gob.mx



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
12

## **VIII. Estructura orgánica Servicios Generales**

---

### **1. PRESIDENCIA MUNICIPAL**

#### **1.1 Secretaria De Servicios públicos**

##### **1.2 Coordinación Administrativa**

###### **1.2.1 Coordinación de Servicios Generales**

##### **1.3 Dirección De Ornato Y Forestación**

##### **1.4 Dirección De Vías Públicas**

##### **1.5 Dirección De Alumbrado Público**

###### **1.6 Coordinación De Alumbrado Público**

###### **1.7 Coordinación De Bacheo**

###### **1.8 Coordinación De Barrido**

###### **1.9 Coordinación De Proyectos Especiales**

###### **1.11 Coordinación De Ornato**

###### **1.12 Coordinación De Pipas**

###### **1.12.1 Coordinación De Plazas Y Camellones**

ESCOBEDO  
Gobierno Municipal 2015 - 2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
13

1.12.2 Supervisor De Barrido

1.12.3 Supervisor De Almacén

1.12.4 Supervisor De Vigilancia

1.12.5 Supervisor De taller

1.12.6 Supervisor De Proyectos Especiales

1.12.7 Supervisor De limpia

1.12.8 Supervisor De pintura

1.1-2.9 Supervisor De Ornato

1.12.10 Supervisor De Forestación

1.12.11 Supervisor De Plazas

1.12.12 Supervisor De Alumbrado

1.12.13 Supervisor De albercas

TESCOBEDO  
Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
14

## **IX. Atribuciones**

---

### **Titular de la Secretaria de Servicios Públicos**

1.- La Secretaría de Servicios Públicos Municipales de Escobedo N.L. es el área de la Administración municipal encargada de brindar servicios básicos a la sociedad tales como alumbrado público, ornato, forestación y conservación de parques, plazas y jardines públicos, reparación y mantenimiento de vías públicas, limpieza de aéreas municipales y drenaje pluvial, agua potable, rehabilitación de plazas y áreas verdes municipales, mantenimiento de albercas, recolección, traslado y confinamiento de basura domiciliaria, mantenimiento de semáforos., otorgando servicios de la más alta tecnología que simplifican las tareas y aumentan la calidad en el servicio. El Secretario tiene como visión contribuir a elevar tu calidad de vida al ofrecer servicios públicos modernos, eficientes, puntuales y de confianza.

Además de elaborar los programas de trabajo y acciones necesarias para la realización y operación de los mismos.

El Secretario de Servicios Públicos se auxiliara con los directores, coordinadores y supervisores, dichos servicios municipales se otorgaran en los fraccionamientos recibidos por este municipio por parte de la Secretaria de Desarrollo Urbano y Ecología, la cual notificara a la Secretaria de Servicios Públicos la recepción de un nuevo fraccionamiento para iniciar con la prestación de servicios públicos.

### **Directores y Coordinadores de Área**

Son los encargados de vigilar que los planes sugeridos por ellos mismos se realicen y que se cumpla con los compromisos adquiridos para la solución eficiente y correcta de las diferentes peticiones que hagan los habitantes del Municipio. Llevar control y registro tanto en forma escrita, con videos o fotografías las acciones que al supervisor o encargado del personal asignado se le hubieran programado. Tomar las medidas necesarias en coordinación con la Coordinación Administrativa para conformar cuadrillas, personal y recursos materiales para la ejecución de todas las actividades que se requieran para que el municipio de Cd. Gral. Escobedo, cumpla con lo estipulado en los Reglamentos y las Leyes en vigor



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
15

- Los Directores o el Secretario a falta del Director de Área, los coordinadores elaboraran el programa de trabajo por escrito, el cual podrá ser diario, semanal, quincenal o mensual, presentando copia al Secretario de Servicios Públicos para su visto bueno y posterior publicación interna para su ejecución al día siguiente.
- Los Supervisores deberán llenar los reportes de trabajo, los cuales deberán de especificar el turno y horario, lugar de trabajo, integrantes de la cuadrilla unidades oficiales utilizadas en su caso, material utilizado y descripción de trabajos..
- El Director de Área o Coordinador en su caso dará seguimiento a las quejas de la comunidad informando al Secretario las quejas atendidas y especificar el motivo de las que están pendientes de atender
- Cada Director de Área o Coordinador en su caso asignara el trabajo de los empleados a su cargo y dará vigilancia al cumplimiento del mismo, así como asignara al chofer para manejar cada unidad oficial a su cargo previa licencia de manejo y pericia para manejar procurando eliminar la rotación de los mismos en beneficio de las condiciones de la unidad, otorgando a los mejores conductores las unidades más recientes.
- Asignar el número de empleados por cuadrilla el cual deberá ser de tal forma que se eficiente el personal, sin abarrotar la cuadrilla de trabajadores en una sola actividad.
- Coordinara con el coordinador administrativo la programación de vacaciones del de la correcta utilización del mismo, en caso de que no se haya utilizado todo el material estar a personal a su cargo.
- Informaran al Coordinador Administrativo con 15 días de anticipación sobre el material que se requiera para la realización de trabajos y' revisar las existencias en el almacén.
- Realizar revisiones de campo sobre los servicios a su cargo.
- Otorgar Vo.Bo. de las salidas del material solicitado por las cuadrillas y estar vigilante, en caso de que no se haya utilizado todo el material estar al pendiente de devolverlo al almacén.
- Informar al Coordinador Administrativo sobre las condiciones físicas y mecánicas que guarda las unidades a su cargo.
- El material de alumbrado público que ha sido cambiado por inservible, estará a disposición del Secretario y Coordinador Administrativo para determinar el destino del mismo.
- Notificar al Coordinador Administrativo y Secretario sobre robos al material en custodia, herramienta, gasolina de las unidades oficiales etc.
- Salvaguardar los activos a su cargo.
- Solicitar al Coordinador Administrativo o al Secretario la autorización para cuadrillas de tiempo extra al personal.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
16

## X. Políticas y/o Lineamientos

---

Le corresponde a la Secretaría de Servicios Públicos proporcionar los servicios de agua potable, alumbrado público, recolección de basura, bacheo y limpieza de calles y plazas, cumplir las leyes, reglamentos y manuales que lo regulan, ejercer el presupuesto y los recursos asignados de manera eficiente y transparente apegado a los programas aprobados, así como diseñar e incrementar los procedimientos y procesos operativos y/o administrativos que permitan mejorar la calidad de los servicios públicos municipales.

El Secretario de Servicios Públicos se encargará de definir el organigrama interno y las funciones de cada uno de los empleados adscritos a esta unidad administrativa.

1. Servicios municipales.
2. Directores de área y coordinadores.
3. Visto bueno de instalaciones de alumbrado público en nuevos fraccionamientos.
4. Recepción de quejas.
5. Control de peticiones y reportes
6. Alumbrado público.
7. Barrido.
8. Limpia.
9. Concesión de recolección de basura.
10. Control de carretoneros.
11. Bacheo.
12. Instalación de bordos.
13. Pintura.
14. Administrativo.
15. Consumo de combustibles de unidades oficiales
16. Procedimiento de control de almacén.
17. Procedimiento de taller mecánico.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS**

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2016

ENTRA EN VIGOR  
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA  
17

- 18. Vigilancia interna.
- 19. Procedimiento de vigilancia.
- 20. Ornato.
- 21. Forestación.
- 22. Reparto de agua.
- 23. Maquinaria.
- 24. Operaciones de semáforos.
- 25. Mantenimiento de albercas.
- 26.- Servicios Generales

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SSP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

## XI. Procesos de Operación Y Flujoograma

La Secretaría de Servicios Públicos tiene dentro de sus atribuciones y responsabilidades otorgar los siguientes Servicios Municipales:

- Alumbrado Público.
- Ornato, forestación y conservación de parques, plazas y jardines públicos.
- Reparación y Mantenimiento de Vías Públicas.
- Limpieza de aéreas municipales y drenaje pluvial.
- Agua potable.
- Rehabilitación de Plazas y Áreas Verdes Municipales.
- Mantenimiento de Albercas.
- Recolección, traslado y confinamiento de basura domiciliaria.
- Servicios Generales de Mantenimiento a Edificios e Instalaciones Municipales.
- A demás de servicios que se atribuyen de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.
- Mantenimiento de Semáforos.

Además de elaborar los programas de trabajo y acciones necesarias para la realización y operación de los mismos.