



**Escobedo**

Gobierno Municipal  
2018-2021

**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-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

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

### 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-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

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 Secretaría de la Contraloría Interna, Transparencia y Anticorrupción 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 Secretaría de la Contraloría Interna, Transparencia y Anticorrupción.

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 al Secretario de la Contraloría Interna, Transparencia y Control Legal.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SSP-2020	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN JUNIO 2020	ENTRA EN VIGOR

## 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 Secretaría.
- 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.

*[Handwritten signature]*



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
5

### III. Marco Normativo

---

- Constitución Política del Estado de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León
- Ley del Servicio Civil del Estado De Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Gral. Escobedo, N.L.
- Contrato Colectivo del Trabajo.
- Y las demás leyes, reglamentos, Circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia

Gobierno Municipal 2017 - 2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

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

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SSP-2020	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN JUNIO 2020	ENTRA EN VIGOR

## V. Definiciones

---

### **Almacén**

Dentro de la Secretaría 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 Secretaría de Servicios Públicos se cuenta con un Departamento encargado en la Supervisión de ésta.

### **Bachear, Bacheo**

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

### **Barrido**

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

### **CIACE**

Centro Integral de Atención Ciudadana Escobedo.

### **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 Secretaría de Servicios Públicos.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
8

**Director**

Es el encargado de dirigir alguno de los departamentos con los que cuenta la Secretaría 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 Secretaría de Servicios Públicos se encarga de sembrar en el Municipio de Escobedo plantas o árboles pertenecientes a la región Norte Central de N.L.

**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 Secretaría de Servicios Públicos.

**Limpia**

Es una de las acciones que realiza la Secretaría de Servicios Públicos en las áreas correspondientes al Municipio de Escobedo N.L. para mantener limpia la ciudad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
9

**Ornato**

Departamento en la Secretaría de Servicios Públicos encargado de almacenar, cuidar y sembrar 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 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 Públicas**

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 Secretaría de Servicios Públicos.

**Visión**

Es la meta deseada a cumplir bajo las normativas y procedimientos de la Secretaría de Servicios Públicos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

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.

### VISIÓN

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.

GOBIERNO MUNICIPAL 2015 - 2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

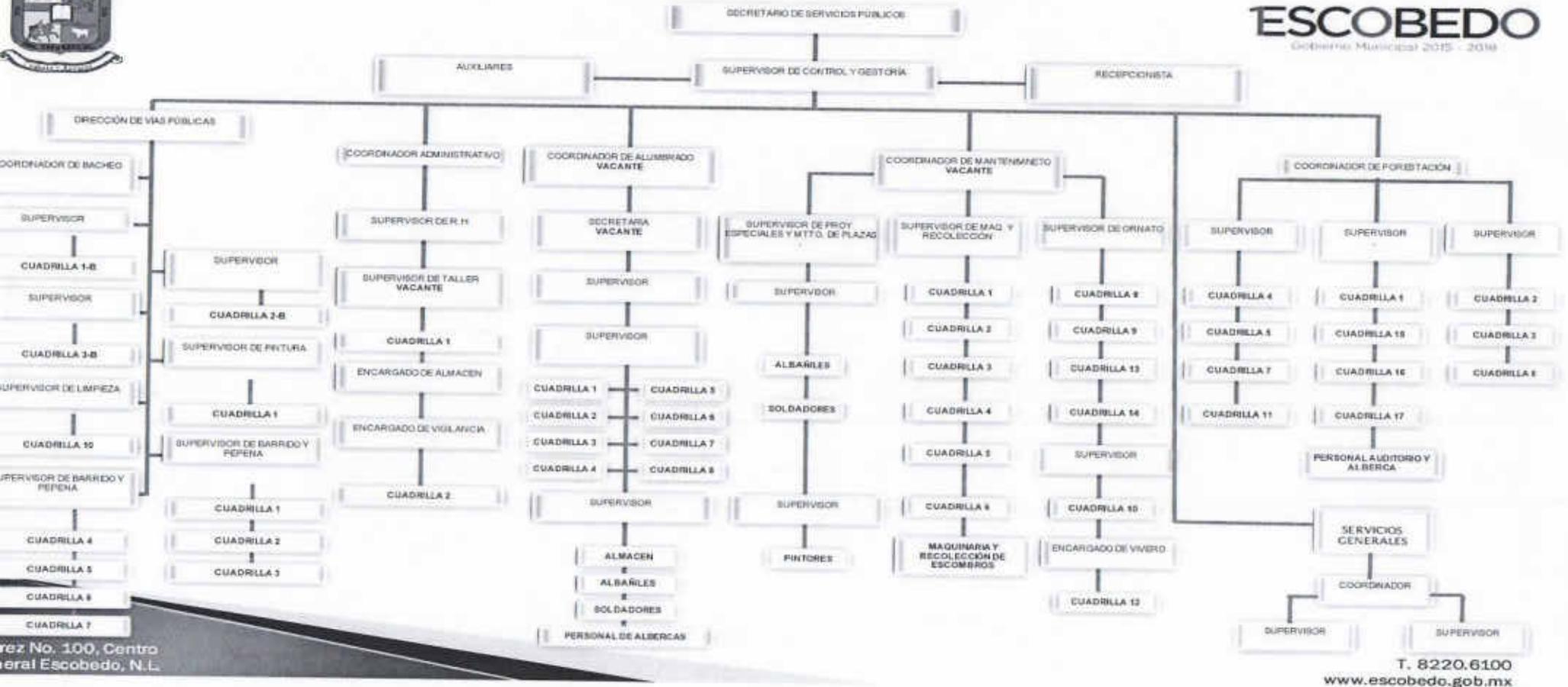
PÁGINA  
11

## VII. Organigrama



### Estructura Orgánica Secretaría de Servicios Públicos

**ESCOBEDO**  
Gobierno Municipal 2015 - 2018



Carretera No. 100, Centro  
Municipal Escobedo, N.L.

T. 8220.6100  
www.escobedo.gob.mx





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
12

## VIII. Estructura Orgánica Secretaría de Servicios Públicos

---

### 1. Presidencia Municipal

#### 1.1 Secretaría 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



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
13

1.12.1 Coordinación de Plazas Y Camellones

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

1.12.9 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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
14

## IX. Atribuciones

---

### Titular de la Secretaría de Servicios Públicos

I.- 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. Otra atribución del Secretario de Servicios Públicos es la prevención de la violencia y la delincuencia al mantener las avenidas, calles y parques municipales con alumbrado público debidamente iluminadas así como también mantener limpios los parques, lotes, baldíos, calles y avenidas del municipio de General Escobedo.

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 Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, la cual notificará a la Secretaría 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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
15

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.

- Los Directores o el Secretario a falta del Director de Área, los coordinadores elaborarán 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 asignará el trabajo de los empleados a su cargo y dará vigilancia al cumplimiento del mismo, así como asignará 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.
- Coordinará con el coordinador administrativo la programación de vacaciones de la correcta utilización del mismo, en caso de que no se haya utilizado todo el material estar a personal a su cargo.
- Informarán 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 visto bueno 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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
16

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.

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2018-2021

✍



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
17

## X. Políticas y/o Lineamientos

---

Le corresponde a la Secretaría de Servicios Públicos proporcionar el reparto de agua potable (se apoya solo a algunas viviendas irregulares), 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.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
18

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.

18. Vigilancia interna.

19. Procedimiento de vigilancia.

20. Ornato.

21. Forestación.

22. Reparto de agua potable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
19

23. Maquinaria.

24. Operaciones de semáforos.

25. Mantenimiento de albercas.

26.- Servicios Generales (Coordinación de Mantenimiento y Conservación de Inmuebles)

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015-2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
20

## XI. Procesos de Operación Y Flujograma

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

- Mantenimiento de 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.
- Reparto de 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.
- Mantenimiento de Semáforos y elaborar los programas de trabajo y acciones necesarias para la realización y operación de los mismos.
- Además de servicios que se atribuyen de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
21

El Secretario de Servicios Públicos se auxiliará con los directores, coordinadores y supervisores.

Dichos servicios municipales se otorgarán en los fraccionamientos recibidos por este municipio por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, la cual notificará a la Secretaría de Servicios Públicos la recepción de un nuevo fraccionamiento para iniciar con la prestación de servicios públicos.

## **DIRECTORES DE ÁREA Y COORDINADORES**

### **LINEAMIENTOS GENERALES**

- 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 de 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.
- Los Directores o el Secretario a falta del Director de Área, los coordinadores elaborarán 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.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
22

- Cada Director de Área o Coordinador en su caso asignará el trabajo de los empleados a su cargo y dará vigilancia al cumplimiento del mismo, así como asignará 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.
- Coordinará con el coordinador administrativo la programación de material y de la correcta utilización del mismo, en caso de que no se haya utilizado todo el material este deberá ser regresado.
- Informarán 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 aprobación 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, debiendo informar a la Secretaría de Finanzas para que decida lo conducente.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
23

- Notificar al Coordinador Administrativo y Secretario sobre robos al material en custodia, herramienta y gasolina de las unidades oficiales, etc., debiendo hacer la denuncia penal por el robo de este.
- Salvaguardar los activos a su cargo y solicitar al Coordinador Administrativo o al Secretario la autorización para cuadrillas de tiempo extra al personal.

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015-2018

✍



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
24

### VISTO BUENO DE LAS INSTALACIONES DE ALUMBRADO PÚBLICO EN NUEVOS FRACCIONAMIENTOS

- La Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología turna a la Secretaría de Servicios Públicos el expediente de los planos y memoria de cálculo de Fraccionamiento nuevo para el visto bueno de las instalaciones de alumbrado público, el Secretario de Servicios Públicos lo turnará al Director, Coordinador o Supervisor de alumbrado público para su revisión y análisis, así como la inspección de campo para verificar que el alumbrado público está apegado conforme al plano autorizado.
- Una vez concluida la inspección el Supervisor o Coordinador elabora y firma el informe de resultados, con los datos recabados especificando la fecha de inspección, notificando al Secretario de Servicios Públicos, el cual elabora un oficio al Secretario de Servicios Públicos, el cual elabora un oficio al Secretario de Desarrollo Urbano y Ecología notificando los resultados.
- El Director de Alumbrado llevará un archivo ordenado con los resultados de análisis e inspección de las instalaciones de alumbrado de nuevos fraccionamientos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
25

## RECEPCIÓN DE QUEJAS

**1 a).-** Recepcionista.- Vía telefónica se reciben reportes de la ciudadanía, al instante se informa al solicitante el número de asignación, es llenado el formato, el cual contiene los siguientes datos:

Nombre del ciudadano.

Domicilio.

Teléfono.

Departamento

Nombre del receptor/quien recibe.

Al final del día son entregados en su totalidad a la persona encargada del control de Peticiones y Reportes para su captura y programación.

**1 b).-** Control de Peticiones y Gestión: Recibirá oficios, correos electrónicos o por medio de la **APP Escobedo y el CIACE**, memorándum, donde le solicitarán apoyos o peticiones, mismas que capturará y programará su atención.

**2).-** Supervisor de Control y Gestión: Acuerda con el Director o Coordinador del Área que se trate, la programación de las peticiones y las publican en el tablero para su realización.

Cada uno de los reportes es capturado y almacenado en un archivo de PC que servirá para indicar el avance de dicha solicitud y al final del mes arrojará el porcentaje de efectividad en atención.

También debe regresar información respecto a lo solucionado y lo que se transfirió a otra Secretaría para su atención.

**3).-** Auxiliar: Recibe los reportes de trabajos realizados y captura a detalle los materiales, equipo y persona autorizado.



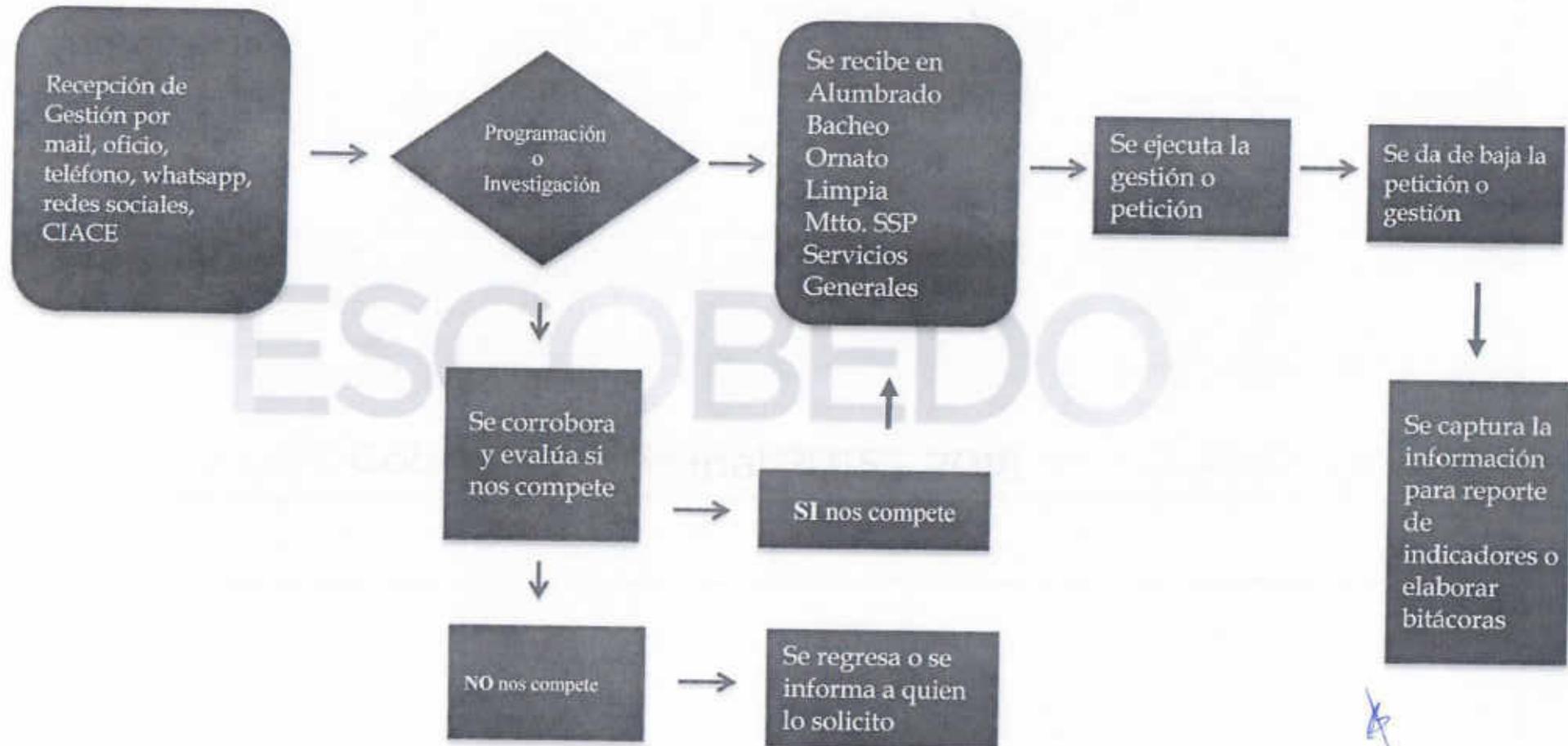
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
26





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
27

### SUPERVISOR DE CONTROL Y GESTION

1. La recepcionista toma las llamadas de quejas, las cuales se registran por escrito en el formato autorizado de reportes de quejas con los datos que menciona el formato, los cuales están foliados con original y copia. El original se archiva y se captura mientras que la copia se entrega a la persona encargada del Control y Gestión para su programación.
2. Al final del mes se realiza resumen estadística de quejas por departamentos y porcentajes de atención.
3. Informar semanalmente al Secretario y Director sobre el status de las quejas.
4. Seguimiento estadístico actualizado sobre los meses pasados ya que continúan con movimiento las quejas pendientes de atender.

### ALUMBRADO PÚBLICO

#### CASO 1.- REPORTES GENERADOS POR LA CIUDADANÍA

##### Recepcionista o persona encargada de peticiones y reportes:

1. Recibe reportes o peticiones.
2. Captura e informa al Coordinador o Director para su programación.
3. Estos giran instrucción al supervisor al cual entrega los reportes para su solución.

**Director y Coordinador.-** Calcula el material a utilizar y lo solicita al Almacén General, el supervisor con reporte en mano acude junto a la cuadrilla, y revisa el desperfecto e informa a sus subalternos del mismo.

##### Cuadrilla.-

Realiza el trabajo requerido.  
Solicita inspección de supervisor.

##### Supervisor.-

Verifica reparación efectuada.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
28

Solicita firma de vecino quien reporto.

Entrega informe de conclusión de obra al coordinador, auxiliar, para su análisis y archivo.

## CASO 2.- APOYO EN EVENTOS REALIZADOS POR LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS

### Director.-

1. Recibe oficio donde se solicita apoyo en el área donde se realizará el evento; en este se especifica la fecha y ubicación para realizar las actividades requeridas, (dicho oficio, deberá llegar como un mínimo de tres días de anticipación, para la programación de su realización).
2. Informa a los coordinadores y supervisores de las actividades que deberán realizar en la petición hecha por las distintas dependencias que organizan dichos eventos.

### Coordinador.-

1. Verifica los datos que el Director le proporcionó.
2. Traslado a la zona donde se solicita la petición para ver el tipo de trabajo que se va a realizar y determinar material que será requerido para la ejecución del mismo.
3. Vigilar que se realice el trabajo con la calidad que se solicitó.
4. Entregar reporte firmado por él y por el Director al Supervisor de Control y Gestión

### Supervisor.-

1. Verifica labor realizada.
2. Entrega de informe de conclusión de trabajo a coordinador, con copia del mismo a Supervisor de Control y Gestión y al capturista.
3. Comunica a la cuadrilla que actividades deberán iniciar en el área específica.

### CUADRILLA

Inician labores, se mencionan las más comunes:

- Reparación de lámparas (cambio de balastro o foco).
- Cableado.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
29

- Instalaciones múltiples.

## BARRIDO

### CASO 1.- PROGRAMA DIARIO DE TRABAJO.

#### Director

1. En base al programa semanal y a solicitudes de Supervisor de control y gestión elaborará el programa diario de actividades y lo publicara
2. Proporciona al coordinador y supervisor programa, ubicación y las indicaciones respectivas de labores a realizar durante el día.
3. Verifica con el coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.

#### Supervisor.-

- Programa en mano acude junto con la cuadrilla y el ahora reporte asentando el total del área y ubicación exacta.
- Verifica la zona de trabajo; divide el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Instruye a la cuadrilla sobre el trabajo a realizar.
- Permanece en el área de labores, para cualquier eventualidad que se presente.

#### Cuadrilla.-

- Inicia limpieza solicitada: barrido, paleo llevado de bolsas.
- Pepena.
- Deshierbe (forma manual o por maquina)
- Finalizan labor.
- Solicitan inspección a supervisor.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
30

**Coordinador.-**

- Verifica labor realizada y da visto bueno.
- Entrega informe del día a Director, copia del mismo ya firmado por el Director, auxiliar y a Supervisor para su análisis y archivo correspondiente.

**CASO 2.-APOYO EN EVENTOS REALIZADOS POR LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS.**

**LIMPIA**

**Coordinador de Limpia.-**

1. Informe anual del Servicio de recolección de basura domiciliaria.
2. Informe anual de tiraje en el área de transferencia.
3. Elaboración de formatos utilizados en el departamento.
4. Credencialización y control de carretoneros.
5. Supervisión en campo del servicio de recolección de basura domiciliaria y atención a reportes de la ciudadanía.
6. Control y archivo de los diferentes reportes del departamento (Registro y Control de carretoneros generando en el área de transferencia, reporte diario de labores y actividades del personal sus unidades, reportes del tiraje de las unidades del servicio de recolección de basura domiciliaria generada en SIMEPRODE, control de reportes de tiempo extra generados por el personal, control de vacaciones del personal del departamento, reporte diario de maquinaria, rentada y supervisión de la misma.

**Supervisor de Limpia.-**

1. Supervisar todas las áreas el departamento y su personal.
2. Supervisión en campo del servicio de recolección emergente de basura domiciliaria y atención a reportes de la ciudadanía.

A



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
31

3. Control y archivo de los diferentes reportes del departamento. (Registro y control de carretoneros generados en el área de transferencia, reporte diario de labores y actividades del personal y sus unidades, reportes del tiraje de las unidades del servicio emergente de basura.
4. Recolección de basura domiciliaria generada en SIMEPRODE, control de reportes de tiempo extra generados por el personal, control de vacaciones del personal del departamento, reporte diario de maquinaria rentada y supervisión de la misma.

**AREA DE TRANSFERENCIA**

- Responsable
- Responsable
- Ayudante

**RECOLECCION DE BASURA**

**UNIDAD # 57 y 89**

- Chofer
- Ayudante
- Ayudante

**UNIDAD No. 65**

- Chofer
- Ayudante

**El servicio de recolección de basura**

**DOMICILIARIA 15 UNIDADES**

Para cubrir 60 rutas con personal se distribuye dicho personal en 2 turnos diarios. Las rutas se dividen en dos zonas:



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
32

- ZONA CENTRO - CABECERA MUNICIPAL  
30 RUTAS (LUNES, MIERCOLES y VIERNES)  
TURNO MATUTINO (06:00 HRS. a 14:00 HRS)  
TURNO VESPERTINO (15:00 HRS A 22:00 HRS)

- ZONA PONIENTE  
30 RUTAS (MARTES, JUEVES Y SABADO)

TURNO MATUTINO (06:00 HRS A 14:00 HRS)  
TURNO VESPERTINO (15:00 HRS A 22:00 HRS)

### 1.-REALIZACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURA

A).- En las instalaciones del servicio de recolección de basura, contratado por el Municipio se concentran las unidades recolectoras, en donde a partir de un horario de entrada del personal son abordadas por los operadores y ayudantes que las tienen asignadas, previo chequeo general de la unidad (niveles de aceite, combustible, agua y presión de las llantas, etc.)

B).- Al estar lista la unidad y su personal asignado, los operadores proceden a confirmar su ruta y salida ante su coordinador y/o supervisor donde los registran y les dan las instrucciones y recomendaciones conducentes con respecto a las rutas.

C).- Tan pronto como están listas las unidades y su personal, salen a dar el servicio a las 06:00 hrs. de acuerdo a la ruta asignada de combustible necesario para su recorrido.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
33

D).- Al iniciar la ruta, los ayudantes con que cuenta la unidad se distribuyen a ambos lados de la misma, para llevar a cabo de la manera eficiente la recolección en sus colonias asignadas.

E).- Al llenarse el camión, proceden a trasladarse a las instalaciones de SIMEPRODE a depositar la basura, donde pasan a la báscula y la pesan e indican donde tirar revisando de manera general el tipo de basura que contiene, y en caso de detectar basura no autorizada se les levanta un reporte. El cual es canalizado a la Secretaría de Servicios Públicos, a fin de que se tomen las medidas pertinentes.

Al salir de SIMEPRODE les entregan copia de la boleta de pesaje donde se especifica peso y costo por la basura ahí depositada.

#### **AREA DE TRANSFERENCIA.**

#### **CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE CARRETONEROS Y VEHICULOS**

- Recolección de basura de carreteneros.
- Depósito de basura de cuadrillas de barrido, forestación y particulares
- Plazas públicas y áreas viales.

#### **RECOLECCION DE BASURA**

- Dependencias Municipales.
- Plazas públicas
- Centros Municipales.
- Avenidas principales.
- Operativos especiales del Municipio.

#### **CONTROL DE CARRETONEROS**

Los carreteneros tendrán las siguientes obligaciones:



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
34

- La recepción del área de transferencia será de vehículo de tracción animal no motorizada, en un horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- El caballo deberá estar provisto de pañal.
- Deberá ser operado por personas autorizadas y acreditadas por la Secretaría de Servicios Públicos, que deberán de portar gafete en el lugar visible permanentemente en sus horas de trabajo, así como placa en costado izquierdo.
- Recolectar únicamente basura domiciliaria y ramas productos de la poda de árboles.
- Prohibido recolectar: acumuladores, baterías, residuos de clínicas, consultorios, desechos industriales y comerciales (residuos peligrosos y bio peligrosos) en talleres mecánicos (estopas, botes de aceites vacíos, residuos impregnados con aceite y grasa, escombros y llantas), quien recolecte lo anterior perderá su registro en el Padrón y la autorización de recolección de basura.
- Quien no acate el reglamento, se sancionará de acuerdo al reglamento de Limpia, Ecología y la Ley de Hacienda de los Municipios.
- Todo lo recolectado se llevará a las instalaciones de Transferencia Municipal.

## BACHEO

### Director y Coordinador.-

- Acuerdan con Supervisor de Control y Gestión la fecha de programación y su publicación para su ejecución.
- Programan el trabajo a realizar mediante zonificación.
- Gira instrucciones a supervisores los cuales reciben los reportes para su resolución.

### Supervisor.-

1. Habiendo recibido los reportes acude junto con la cuadrilla y elaboran croquis asentando total del área a reparar y ubicación.
2. Comunica a sus subordinados el tipo de trabajo a realizar.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
35

### Cuadrilla.

- Prepara el área de trabajo corta y retira asfalto dañado.
- Aplica liga y carpeta para compactar con el equipo requerido.
- Limpieza final.
- Retiro de material.

### INSTALACIÓN DE BORDOS

1. A solicitud de la ciudadanía, la Secretaría de Movilidad Sustentable recibirá las peticiones de instalación de bordos.
2. Una vez que se considere factible el Secretario de Movilidad enviará oficio al Secretario de Servicios Públicos solicitando la instalación de los bordos, especificando los datos exactos de su ubicación y medidas requeridas.
3. La encargada de Control de Peticiones y Reportes previa autorización del Secretario, turnará al Director de Vías Públicas las solicitudes para la instalación de los bordos para su publicación y ejecución. Una vez realizado el trabajo el Director de Vías Públicas regresará el reporte firmado a Control de Peticiones y Reportes para su control y captura.

### Coordinador.-

- Al recibir el oficio de petición se verifica ubicación y determina el trabajo requerido.
- Entrega copia a supervisor y da instrucciones para realización de trabajo.
- Verifica que se haya realizado el trabajo con buena calidad.
- Entrega reporte a Director para su firma.

### PINTURA

#### CASO 1.- PROGRAMA DIARIO DE TRABAJO

##### Director.-

- Elabora programa diario de trabajo en base a las condiciones de la pintura de las áreas de rodamiento y a las solicitudes de Control de Peticiones y Reportes del CIACE.
- Publica el programa de trabajo para el día siguiente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
36

- Informa al Coordinador el tipo de trabajo a desarrollar (cordones, guiones o ambos).
- Calcula con base a extensión (metro lineal) del tramo, el material a utilizar (pintura, thinner, brochas y/o rodillos).

#### Supervisor

- Solicita el material al almacén general.
- Da instrucciones a la cuadrilla para iniciar el trabajo.

#### Cuadrilla.-

- Se instala la señalización de seguridad.
- Limpieza del área mediante lavado a presión de cordón o asfalto.
- Realiza mezcla de pintura y solvente para un mejor manejo y rendimiento.
- Se procede a pintar.
- Conclusión.

#### ADMINISTRATIVO

##### PRESUPUESTO

- Le corresponde a la administración el manejo y erogación del presupuesto de acuerdo a los programas autorizados, respetar y seguir los lineamientos de manuales de procedimientos así como procedimientos de control interno que correspondan.

#### Personal de Planta y Eventual (por recibo)

##### Encargado:

- 1) Las tarjetas y el reloj checador digital de registro individual de asistencia son revisados quincenalmente ya que por medio de ellas se determina:



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
37

a) Faltas: Se considera así cuando no se encuentra registrada la hora de entrada y/o salida, con la excepción de permisos, incapacidades o vacaciones.

b) Tiempo Extra: Mediante un formato entregado por el Coordinador del Departamento al encargado de nóminas donde se establece: Fecha, Nombre, Número de Nómina, Departamento, Tiempo laborado, Motivo, No. de reporte. Etc. Queda avalado el tiempo extra acumulado en dicho período el cual es comparado en su totalidad con la tarjeta de registro individual.

2) Vacaciones.- Se cuenta con un programa vacacional donde se establecen dos períodos al año para el personal el cual es anexado a la nómina con el grupo del período correspondiente.

#### MOVIMIENTOS DEL PERSONAL.-

##### ALTAS

1. Se entrega a cada aspirante un listado que contiene la papelería personal requerida.
2. El aspirante entrega la papelería solicitada.
3. Se realiza una evaluación del perfil para determinar el puesto.
4. El encargado presenta papelería de los candidatos al Director Administrativo y este según las necesidades de la Secretaría designa al Departamento al que ingresarán.
5. Expediente completo y oficio respectivo son enviados a la Dirección de Recursos Humanos en espera de ser autorizados.
6. Recursos Humanos comunica al aspirante que ha sido aceptado y debe presentarse a la Dependencia correspondiente.
7. El candidato se presenta en la Secretaría y se le asigna el Departamento en el que laborará.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
38

## BAJAS

El trabajador podrá causar baja por algunos de los siguientes casos enunciados en el artículo 39 de la Ley del Servicio Civil: .

1. Por renuncia o abandono de empleo.
2. Por conclusión del término o de la obra para la que fueron solicitados los servicios de los trabajadores.
3. Por muerte de un trabajador.
4. Por incapacidad física o mental del trabajador.
5. Por resolución discrecional del tribunal de arbitraje.
6. Cuando el trabajador incurre en faltas de probidad y honradez o en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos contra sus jefes o compañeros dentro o fuera del lugar de trabajo.
7. Cuando faltará a sus labores sin causa justificada por más de tres veces durante un mes.
8. Por destruir intencionalmente edificios, obras, documentos, maquinaria e instrumento de trabajo, materias primas y demás objetos relacionados con su trabajo.
9. Por cometer actos inmorales en su trabajo.
10. Por revelar los asuntos secretos o reservados de que tuviere conocimiento con motivo del trabajo.
11. Por comprometer con su imprudencia, descuido o negligencia la seguridad de taller, oficina o dependencia donde preste sus servicios o de las personas que ahí se encuentren.
12. Por no obedecer las órdenes que reciban de sus superiores relativas a su trabajo.
13. Por concurrir al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico, droga o enervante.
14. Por falta comprobada de cumplimiento al contrato de trabajo o por prisión que sea el resultado de una sentencia Ejecutoria. En los casos que se refiere esta fracción si el trabajador diere motivo para la terminación de los efectos del nombramiento. Podrá desde luego ser suspendido en su trabajo; si no fuere así el jefe superior de la oficina podrá promover su remoción a oficina distinta de aquella en que estuviere prestando sus servicios siempre que fuere compatible a sus aptitudes hasta que sea resuelto en definitiva por el Tribunal de Arbitraje.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
39

### Supervisor de Nómina

1. Elabora según sea el caso el formato de baja con firmas autorizadas y la documentación necesaria registra en su archivo dicho movimiento.
2. Envía a la Dirección de Recursos Humanos dicho formato con los anexos correspondientes debidamente fundamentadas y firmadas por el Secretario de Servicios Públicos.

### TRAMITE DE BAJAS DE ACTIVOS

1. La baja de activos se realizará por medio de oficio dirigido a la Dirección de Patrimonio especificando número de inventario y descripción así como el motivo de baja.
2. En el caso de la baja de mobiliario y equipo de oficina además de un oficio de baja deberá de entregarse el activo físicamente en la Dirección de Patrimonio.

### CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE UNIDADES OFICIALES

Las unidades de la Secretaría son abastecidas de combustible de forma diaria, un elemento es el encargado de suministrar los 7 días de la semana, con un horario de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. en el caso de carga de gasolina o diésel, y en el caso de carga de gas será en un horario de 11:00 a.m. a 1:00 p.m.

Al término de la jornada es verificado en conjunto con un personal de vigilancia interna el nivel de combustible de cada una de las unidades, esto con la finalidad de determinar el uso por medio de kilometraje de los combustibles.

El despachador del combustible deberá cargar únicamente lo que indiquen lo que se le asigne al vehículo en conjunto con el departamento de Adquisiciones, el operador de cada una de las unidades debe firmar el formato de control diario.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
40

El parque vehicular está compuesto por 18 unidades motor a gasolina y 8 motores a diésel, además se cuenta con 3 máquinas podadoras de empuje, 30 desmalezadoras, 1 trituradoras, 5 tractores podadores de 24HP, 1 tractor agrícola, 4 motosierras (2 de extensión y 2 manuales), 1 bailarina, 2 compactadoras, 1 pinta rayas.

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ALMACEN

### LINEAMIENTO

**Encargado de Almacén:** Solicita por pre-requisición al Coordinador Administrativo el material necesario para mantener las cantidades requeridas de existencia, elabora pre requisiciones con todas sus especificaciones y solicita autorización de Coordinador Administrativo. La pre-requisición es autorizada por del Secretario de Servicios Públicos y da instrucciones para hacer la requisición y/o pedir presupuesto para hacer la requisición.

**Secretaria:** Elabora requisición y de igual manera procede a solicitar presupuesto por medio de oficio al departamento de Tesorería.

**Coordinador Administrativo:** Es firmada la requisición por parte del Secretario y el Coordinador Administrativo , se lleva a Tesorería para su autorización y firma digital, se deja después de la autorización de Tesorería la requisición en el departamento Adquisiciones y se sella una copia de recibido. El departamento de Adquisiciones le hará llegar la requisición a un proveedor.

### DE LAS ENTRADAS

- 1) **Personal de Almacén.-** Recibe el material, se revisa cantidad, marca, modelo, etc. especificadas en requisición de compra, contra remisión de proveedor y toma fotos del material recibido.
- 2) **Personal de Almacén.-** En algunos casos acude al Departamento de Adquisiciones a recibir el material, se compara contra requisiciones de compra, se revisa cantidad, marca modelo, etc., y se recibe formato de entrega de registro.

A

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SSP-2020	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN JUNIO 2020	ENTRA EN VIGOR

### DEL REGISTRO DE ENTRADAS

**Auxiliar de Almacén.-** Registra en libro la entrada del material con todos sus datos y toma foto de los materiales recibidos. Además en archivo de almacén queda asentado dicho movimiento.

### DEL REGISTRO DE SALIDAS

**Personal de Almacén.-** Es llenado el formato de Requisición de Salida por cada Director o Coordinador donde aparece: cantidad de material, tipo, uso, departamento, firmas de autorización, de recibido y de entrega. Dichos formatos son registrados en el libro de salidas y archivos de Almacén con sus respectivos datos.

**Salidas de Material o Refacciones para Taller Mecánico.-** Es necesario para solicitud de material o refacciones orden de servicio autorizada por Supervisor de Taller en la cual se especifica:

- Fecha
- No. unidad
- Departamento
- Nombre de chofer
- Motivo
- Refacciones a utilizar y cantidad
- Firmas de autorización y operador

### MATERIAL DE DONACION

Cuando el material recibido es por donación, el registro de entrada y salida difiere únicamente en cuanto a archivo de almacén, ya que se utiliza un kárdex por separado.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
42

## RESPONSABILIDAD

El encargado de almacén notificará por escrito al Coordinador sobre los materiales obsoletos, quebrados, extraviados y robados para trámite de baja con la aprobación del Coordinador y Secretario de Servicios Públicos. El procedimiento de baja de los artículos quebrados consistirá en llevar la orden de salida a firma de aprobación del Secretario de Servicios Públicos, posteriormente se llevará el oficio y el material obsoleto a Dirección de Patrimonio. Además se anexarán actas circunstanciadas o denuncias penales según sea el caso.

Realizar inventarios físicos periódicos

## DONATIVOS

Los donativos en especie que reciba la Secretaría de Servicios Públicos, deberán de ampararse con escrito elaborado por el donante en el que se detalle la descripción y cantidad del donativo especificando que se realiza la donación al municipio de Gral. Escobedo, N.L.

La dependencia únicamente recibirá donativos en especie y por ningún motivo recibirá donativos en efectivo, ya que estos deberán depositarse en las cajas de ingreso de la Tesorería Municipal.

La Secretaría de Servicios Públicos deberá de contar con los expedientes de los donativos en especie, con el soporte de oficio o escrito al donante y el soporte de la utilización y beneficiarios de dicho donativo de forma ordenada y transparente.

Cuando se trate de donativos de bienes muebles o inmuebles se dará conocimiento por oficio a la Dirección de Patrimonio para el debido registro como patrimonio municipal.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
43

## PROCEDIMIENTO DE TALLER MECÁNICO

### LINEAMIENTO

#### A).- REPARACIÓN O MANTENIMIENTO

##### 1).-Taller Servicios Públicos.

**Operador de Unidad.-** Acude a caseta de vigilancia a reportar falla de vehículo, donde llenará un formato de falla.

**Supervisor de Taller.-** Da instrucciones al mecánico para revisión.

**Mecánico.-** Revisa la unidad y elabora diagnóstico de falla e informa a jefe de taller.

**Supervisor de Taller.-** Llena el formato de orden de servicio con los datos correspondientes y entrega el formato original, la copia pasa a archivo.

**Mecánico.-** Acude con formato original a almacén general a solicitar piezas para la reparación de unidad.

**Almacén.-** Entrega piezas y elabora nota de salida, anota número de folio de orden de servicio con las firmas respectivas.

**Mecánico.-** Trabaja en reparación de unidad y al término de esta añade los datos del trabajo realizado y/o de alguna pieza extra que hubiera necesitado. Entrega reporte a jefe de taller para visto bueno y él le entrega reporte al capturista.

#### B).-CONSUMO DE ACEITE

**Operador:** Solicita al taller aceite para la unidad.

**Auxiliar Administrativo:** Llena y entrega orden de servicio a operador (original) y copia para archivo.

**Supervisor:** Autoriza orden.

**Operador:**Acude al almacén por el aceite.

**Almacén:** Llena hoja de consumo, anota el folio de orden de servicio y de igual manera anota número de hoja de consumo en orden de servicio, se firma la hoja de consumo y se entrega aceite.

**Operador:**Acude a taller para entrega de orden de servicio.

**Auxiliar Administrativo:**Registra en bitácora la orden de servicios y archiva original.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
44

### DE LOS USUARIOS Y TIPO DE VEHICULOS.

El taller de mantenimiento vehicular de esta Secretaría está facultado para brindar atención a vehículos oficiales únicamente, es decir propiedad del Municipio de Escobedo, aún y que no pertenezcan a Servicios Públicos las unidades de otras dependencias podrán ser atendidas por mutuo acuerdo de los Secretarios o Directores y previo conocimiento de la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Finanzas y Tesorería.

Se podrá dar servicio a unidades de los empleados, siempre que hayan firmado comodato.

### RESPONSABILIDAD

El Supervisor de taller, el auxiliar administrativo y los mecánicos son los responsables del uso correcto de las refacciones sean exclusivamente para unidades oficiales y del cumplimiento a los procedimientos de control.

El Supervisor de taller elaborará un reporte de forma mensual al Coordinador Administrativo sobre las condiciones físicas y mecánicas que guardan las unidades oficiales.

El auxiliar administrativo del taller es el encargado de llevar información de control de consumos de aceite, unidades en taller, formatos de transferencias, orden de salida y bitácoras de mantenimiento.

Se sancionará a la persona que se sorprenda haciendo uso indebido o utilización distinta a los fines de mantenimiento de unidad oficial sobre cualquier material del taller.

Se deberá de informar a la administración sobre cualquier anomalía que se observe en las unidades oficiales. Ejemplo: se le puso batería, llantas o cualquier otra refacción nueva a la unidad y ahora esta tenga las piezas cambiadas por otras usadas distintas a las que se instalaron.

Salvaguardar la herramienta y activos a su cargo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
45

Las piezas y refacciones de taller que han sido cambiados por inservibles (llantas, baterías, bandas, etc.) estarán a disposición del Secretario y del Director para determinar el uso o aprovechamiento a favor del municipio.

## VIGILANCIA INTERNA

### CASO 1.- PROGRAMA DIARIO DE TRABAJO

#### **Supervisor.-**

Elabora relación de turnos y ubicación de elementos para el período mensual que contiene día, horario, área específica, tiempo de ronda, tiempo de permanencia recomendado y efectivo, observaciones y firmas de registro y autorización, posteriormente informa a subordinados y envía copia a coordinación administrativa.

#### **Vigilante.-**

Al iniciar turno llena espacios en formato y realiza rondas, anotaciones en libro de registro de entradas y salidas de vehículos (caseta) y en formato personal de control de actividades. Al final del día entrega a su relevo para que éste a su vez lo haga llegar a coordinador o jefe.

#### **Supervisor.-**

Recibe el formato de cada uno de los elementos, lo analiza en detalle y en caso de haber algo relevante elabora escrito en detalle y lo entrega a Coordinador Administrativo.

#### **Coordinador Administrativo.-**

Al momento de recibir escrito, da lectura al mismo y procede a formular oficio según sea el asunto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
46

## PROCEDIMIENTO DE VIGILANCIA

Se cuenta con vigilancia en los accesos de entrada y salida de unidades, así como de personal.

El vigilante llevará un control de la entrada y salida de vehículos en libro diario con los siguientes datos: número económico, hora de entrada y salida, destino de la unidad, cantidad de combustible, además en la entrada de la unidad al patio de Servicios Públicos deberán revisar los vigilantes que los choferes de cada unidad llene el formato de fallas si es que existieran, para que estas a su vez sean pasadas al Supervisor de Taller y así de esta manera solicitar al Coordinador Administrativo la o las refacciones que ocupe la unidad para ser reparada.

La entrada de vehículos particulares será previa autorización del jefe de vigilancia o de la administración.

Todo material que salga de las instalaciones deberá de presentar la orden de salida por escrito a vigilancia las cuales se archivan por fecha y se registrará el seguimiento de fecha de entrada. Las órdenes de salida solo podrán ser firmadas por jefes de departamento, coordinadores y supervisores, Director o Secretario.

El vigilante deberá de reportar inmediatamente a su superior sobre las novedades presentadas en cada turno.

Vigilancia deberá de reportar a la administración a toda persona que se sorprenda tirando o dejando basura dentro de las instalaciones de Servicios Públicos.

No se permitirá la sustracción de gasolina de las unidades, salvo en casos de excesiva necesidad previa autorización por escrito de la administración.

El vigilante deberá de reportar inmediatamente a la administración a quien se sorprenda en estado inconveniente.

Deberá de informar a la administración cuando se sorprenda el robo de artículos de las unidades levantando la denuncia correspondiente para las investigaciones.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
47

Queda estrictamente prohibido la salida a cualquier artículo u objeto sin autorización escrita por esta Secretaría.

Prohibida la entrada al personal en las noches cuando no corresponda ese horario de trabajo, salvo la autorización de Director o Secretario.

El servicio de vigilancia deberá cubrir las 24 horas los 365 días del año.

## ORNATO

### CASO 1.- PROGRAMA DIARIO DE TRABAJO

#### Director.-

- Recibe peticiones de Control de Peticiones y Reportes, para su programación y publicación.
- Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.

De las indicaciones respectivas a los coordinadores y supervisores de las labores a realizar durante el día.

#### Supervisor

- Con programa en mano acude junto con la cuadrilla y elabora reporte asentando total del área y ubicación exacta.
- Verifica la zona de trabajo; divide el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Instruye a la cuadrilla sobre el trabajo a realizar.
- Permanece en el área de labores para cualquier eventualidad que se presente.

#### Coordinador.-

- Verifica la labor realizada y da visto bueno.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
48

- Entrega informe al día a Director, copia del mismo ya firmado por el Director a capturista y a Supervisor de Control y Gestión para sus análisis y archivo correspondiente.

## CASO 2.- REPORTES GENERADOS POR LA CIUDADANIA

### Director.-

1. Recibe peticiones de Control de Peticiones y reportes (CIACE) de para su programación y publicación.
2. Gira instrucciones a Coordinadores y Supervisores y entrega reportes para su solución.
3. Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humano con eficiencia.

### Supervisor.-

1. Verifica la zona de trabajo; divide el área para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
2. Instruye a la cuadrilla sobre el trabajo a realizar.
3. Permanece en el área de labores, para cualquier eventualidad que se suscite.
4. Solicita firma de vecino que realizó el reporte.

### Cuadrilla.-

Inicia trabajo solicitado.  
Finalizan labor.  
Retiran material.

### Coordinador.-

Verifica la labor realizada.  
Da aprobación.

Entrega informe al día a Director copia del mismo ya firmado por el Director, capturista y a Control de Peticiones y Reportes, para su análisis y archivo correspondiente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
49

### CASO 3.-APOYO A EVENTOS REALIZADOS POR LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS

Los oficios serán recibidos por la asistente del Secretario enviando copia a control de peticiones y reportes para su captura y programación, enviando copia del oficio al Director respectivo.

#### Director.-

- Recibe copia del oficio donde se solicita apoyo para limpieza del área donde se realizará el evento; en este se especifica la fecha y ubicación para realizar las actividades requeridas (dicho oficio deberá llegar con un mínimo de tres días de anticipación para la programación de su realización)
- Informa a los Coordinadores y Supervisores de las actividades que deberán realizar acerca de la petición formulada por las distintas dependencias involucradas en dichos eventos.
- Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.

#### Supervisor.-

- Verifica los datos que el Coordinador le proporcionó.
- Se traslada a la zona donde se solicita la petición para ver el tipo de trabajo que se va a realizar y constatar que cantidad de material se requiera para la ejecución del mismo.
- Comunica a cuadrillas que actividades deberán iniciar en el área específica.

#### Cuadrilla.-

- Dependiendo el tipo de trabajo a realizar; dividen el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Inician labores definidas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
50

**Coordinador.-**

- Verifica la labor realizada.
- Entrega informe de conclusión de trabajo realizado al Director, copia del mismo debidamente firmado por el Director a capturista y al Supervisor de Control de Peticiones y Reportes, para su análisis y archivo correspondiente.

**FORESTACION**

**CASO 1.- PROGRAMA DIARIO DE TRABAJO**

**Director.-**

1. Recibe peticiones de Control de Peticiones y Reportes, para su programación y publicación.
2. Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y serán utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.
3. Da las indicaciones respectivas a los Coordinadores y Supervisores de las labores durante el día.

**Supervisor.-**

- Programa en mano acude junto con la cuadrilla y elabora reporte total del área y ubicación exacta.
- Verifica la zona de trabajo; divide el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Instruye a cuadrilla sobre el trabajo a realizar.
- Permanece en el área de labores, para cualquier eventualidad que se presente.

**Cuadrilla.-**

- Inician la función solicitada, por mencionar algunas:
  1. Pepena.
  2. Deshierbe (forma manual o por maquina).
  3. Riego en áreas verdes.

*B*



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
51

- Finalizan labor.
- Recoger material y herramienta.

**Coordinador.-**

- Verifica labor realizada y da aprobación.
- Entrega informe del día al Director, copia del mismo ya firmado por el Director, a capturista y a Supervisor de Control y Gestión, para su análisis y archivo correspondiente.

**CASO 2.- APOYO EN EVENTOS REALIZADOS POR LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS**

Los oficios serán recibidos por la asistente del Secretario enviando copia a Control de Peticiones y Reportes para su captura y programación, enviando copia del oficio al Director respectivo.

**Directores Operativos.-**

- Recibe copia de oficio donde se solicita apoyo para limpieza del área donde se realizará el evento; en éste se especifica la fecha y ubicación para realizar las actividades requeridas (dicho oficio deberá llegar con un mínimo de tres días de anticipación, para la programación de su realización).
- Informa a los Coordinadores y Supervisores de las actividades que deberán realizar acerca de la petición formulada por las distintas dependencias involucradas en dichos eventos.
- Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.

**Supervisor.-**

- Verifica los datos que el coordinador le proporcionó.
- Se traslada a la zona donde se solicita la petición para ver el tipo de trabajo que se va a realizar y constatar qué cantidad de material se requiera para la ejecución del mismo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
52

- Comunica a cuadrillas que actividades deberán iniciar en el área específica.

**Cuadrilla.-**

- Dependiendo el tipo de trabajo a realizar; dividen el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Inician labores definidas.

**Coordinador.-**

- Verifica la labor realizada.
- Entrega informe de conclusión de trabajo realizado a Director, copia del mismo debidamente firmado por el Director a capturista y Control de Peticiones y Reportes, para su análisis y archivo correspondiente.

**REPARTO DE AGUA POTABLE**

**Coordinador.-**

- Programa ruta de reparto e incluye reportes (en caso de existir).
- Informa a supervisor sobre prioridades y trazo de ruta.

**Supervisor.-**

- Entrega a operador ruta por zonificación.
- Vigila que se entregue la cantidad de agua y que sea un servicio de calidad.

**Operador.-**

- Acude al Centro de Abastecimiento (gaza) y solicita a empleado el llenado de tanque.

**Despachador.-**

- Lectura de medidor (inicio).

4



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
53

- Abastece tanque de pipa según capacidad.
- Registra datos en formato y la firma del operador.
- Lectura de medidor (final).

#### Operador

- Inicia el traslado a puntos requeridos.
- Realiza reparto de agua en colonias es llenado el formato con los datos necesarios: lote, manzana, nombre del vecino y firma, cantidad de litros surtidos y finalmente firma de vecino beneficiado.
- Finaliza el reparto.
- Regresa a centro de abastecimiento y reinicia proceso.
- Al final de jornada laboral, entrega con despachador de agua la información completa de su actividad diaria.

#### CASO 3.-APOYO EN EVENTOS REALIZADOS POR LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS

##### Director.-

Los oficios serán recibidos por la asistente del Secretario enviando copia a Control de Peticiones y Reportes para su captura y programación, enviando copia del oficio al Director respectivo.

##### Directores Operativos.-

- Recibe copia de oficio donde se solicita apoyo para limpieza del área donde se realizará el evento; en éste se especifica la fecha y ubicación para realizar las actividades requeridas (dicho oficio deberá llegar con un mínimo de tres días de anticipación, para la programación de su realización).
- Informa a los Coordinadores y Supervisores de las actividades que deberán realizar acerca de la petición formulada por las distintas dependencias involucradas en dichos eventos.
- Verifica con el Coordinador que se realice las actividades con seguridad para los trabajadores y la ciudadanía, además de que el trabajo ejecutado sea de buena calidad y que sean utilizados los recursos materiales y humanos con eficiencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
54

**Supervisor.-**

- Verifica los datos que el Coordinador le proporcionó.
- Se transporta a la zona donde se solicita la petición para ver el tipo de trabajo que se va a realizar y ver que se requerirá para la ejecución del mismo.
- Comunica a operador que actividades deberán iniciar en el área específica.

**Cuadrilla.-**

- Dependiendo el tipo de trabajo a realizar; dividen el área de labores para mantener un orden y a su vez acelerar la actividad.
- Inician labores definidas.

**Coordinador.-**

- Verifica la labor realizada.
- Entrega informe de conclusión de trabajo realizado a Director, copia del mismo debidamente firmado por el Director a capturista y Control de Peticiones y Reportes, para su análisis y archivo correspondiente.

**SERVICIOS GENERALES**

**COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INMUEBLES**

**FUNCIONES:**

- Revisar y hacer cumplir los mecanismos de operación y procedimientos, así como las políticas y reglamentos que norman a esta coordinación.
- Tener un control eficaz en el funcionamiento eficiente y transparente ante esta administración.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
55

- Controlar eficientemente el presupuesto que es asignado a esta coordinación para la adquisición de materiales requeridos en las actividades diarias.
- Programar y coordinar los trabajos realizados por personal de mantenimiento e intendencia.
- Eficientizar el recurso humano de esta coordinación.
- Establecer un ambiente de trabajo adecuado para todo el personal de dicha coordinación.
- Revisión de documentos y reportes que genera dicha coordinación generado durante el mes de las actividades realizadas por el personal de mantenimiento.
- Verificación de nóminas del personal el pago de los trabajadores, tiempo extra, así como el descuento de faltas y hacerlo llegar al departamento de Recursos Humanos por medio de oficio.
- Llevando una extra comunicación con directivos para la realización de trabajos por parte de la dirección en eventos especiales realizados en el Municipio

**PUESTO: SECRETARIA**

REPORTA A: COORDINADOR

**FUNCIONES:**

- Contestar y registrar llamadas telefónicas de los reportes de las fallas de los distintos departamentos.
- Recibir oficios y papelería que envían de otras dependencias a esta coordinación, turnarlas para su análisis al coordinador y en caso de ser necesario elaborar oficios de contestación en base a lo que se establezca.
- Organizar y archivar toda la documentación que se genere y se recibe.
- Elaborar las órdenes de salida de acuerdo con lo solicitado por el personal de esta coordinación.
- Recibir y atender a todas las personas que acudan a realizar algún reporte.
- Realizar todas las demás actividades que por sus características le correspondan.

**PUESTO: ENCARGADO DE ALMACÉN**

REPORTA A: COORDINADOR Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**FUNCIONES:**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
56

- Vigilar que los niveles mínimos y máximos del almacén se encuentren dentro de los parámetros establecidos y reportados a su jefe inmediato.
- Recibir y verificar los materiales recibidos de los proveedores, de acorde a las especificaciones que marca el departamento.
- Llevar un control de las entradas de materiales.
- Entregar diariamente órdenes de entrada y salida de material para contar con un reporte oportuno.
- Proporcionar el material requerido por el personal en cada solicitud llenar el formato respectivo.
- Realización de inventario de almacén en un lapso no mayor a 90 días
- Mantener el almacén de manera ordenada.

**PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

**REPORTA A: COORDINADOR**

**FUNCIONES:**

- Llevar un control de las entradas de materiales y herramienta y resguardo del almacén.
- Entregar diariamente órdenes de entrada y salida de material para contar con un reporte oportuno.
- Archivar las órdenes de entrada y salida de material, así como acomodar correctamente los materiales recibidos.
- Proporcionar el material requerido por el personal en cada solicitud llenar el formato respectivo.
- Proporcionar la herramienta que fue solicitada por el personal de esta coordinación y realizar el debido resguardo
- Realización de inventario de almacén en un lapso no mayor a 90 días.
- Mantener el almacén de manera ordenada.
- Elaborar las requisiciones de material de mantenimiento y de papelería controlando el suministro de estas.
- Hacer oficios dirigidos a Recursos Humanos de las llegadas tarde, tiempo extra y faltas.
- Realizar el informe generado por el departamento de las actividades realizadas por el personal.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
57

**PUESTO: SUPERVISOR OPERATIVO**

REPORTA A: COORDINADOR Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**FUNCIONES:**

- Coordinar y supervisar la recepción de todas solicitudes de servicios de mantenimiento de los inmuebles.
- Verificación y revisión de la calidad de los materiales.
- Asegurar que se realice el mantenimiento óptimo en los inmuebles.
- Ordenar y distribuir al personal para la realización de los trabajos diarios.
- Realizar programas de trabajo para el mantenimiento de pintura, mantenimiento de climas, y revisión de instalaciones eléctricas.
- Mantener una estrecha comunicación con los directivos de las áreas a atender para informar de los trabajos realizados.
- Generar reporte de actividades realizadas diarias.
- Verificación de asistencia de personal a su cargo e informar a quien corresponda.
- Coordinación con personal de dependencias involucradas en realización de festivales y eventos masivos.
- Realizar todas las demás actividades que por sus características le corresponden

**PUESTO: SUPERVISOR DE INTENDENCIA**

REPORTA A: COORDINADOR Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO

**FUNCIONES:**

- Asignar personal a las diferentes dependencias y departamentos pertenecientes al Municipio.
- Clasificar y canalizar las prioridades y urgencias de trabajo de cada una de las dependencias Municipales y brindarles el apoyo necesario.
- Asegurar que cada intendente realice las actividades que le correspondan.
- Verificar las incidencias del personal a su cargo para la elaboración de la nómina y reportar a quien corresponda.
- Coordinación con personal de dependencias involucradas en realización de festivales y eventos masivos.
- Realizar todas las demás actividades que por sus características le corresponden.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
58

**PUESTO: AYUDANTE GENERAL**

REPORTA A: SUPERVISOR OPERATIVO

**FUNCIONES:**

- Realizar las actividades encomendadas por el Supervisor Operativo para la reparación del departamento respectivo perteneciente a los edificios Municipales.

**PUESTO: INTENDENTE**

REPORTA A: SUPERVISOR DE INTENDENCIA

**FUNCIONES:**

- Barrer.
- Sacudir Muebles.
- Trapear.
- Retiro de basuras.
- Limpieza de Vidrios.
- Limpieza de Sanitarios.
- Realizar las actividades encomendadas por el Supervisor de Intendencia para limpieza de las áreas encomendadas.



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

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
59

### **XIII. Elaboración, Diseño y Revisión**

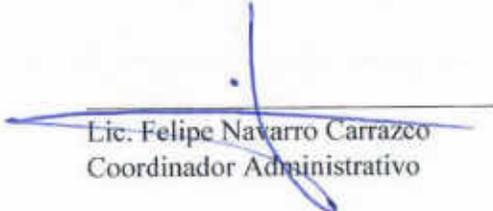
---

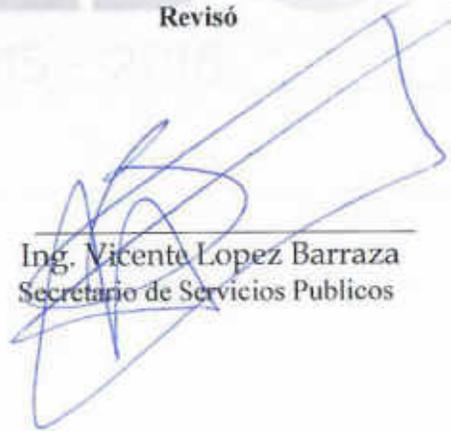
El presente Manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Secretaría de Servicios Públicos, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Secretaría de la Contraloría Interna Transparencia y Anticorrupción Municipal de General Escobedo, Nuevo León.



**Elaboró**

**Revisó**

  
Lic. Felipe Navarro Carrasco  
Coordinador Administrativo

  
Ing. Vicente Lopez Barraza  
Secretario de Servicios Publicos



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA SERVICIOS PÚBLICOS

CLAVE DEL MANUAL  
MOP-SSP-2020

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN  
JUNIO 2020

ENTRA EN VIGOR

PÁGINA  
60

### XIII. Autorizaciones

---

Secretario de la Contraloría Interna  
Transparencia y Anticorrupción  
Lic. Norma Yolanda Robles Rosales

  
Secretario de Servicios Públicos  
Ing. Vicente López Barraza

Presidente Municipal  
Lic. Clara Luz Flores Carrales