

MANUAL ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



INTRODUCCIÓN

El servicio público siendo una actividad que realiza el municipio para satisfacer las necesidades de la población; servicio esencial, prestado de forma regular y constante, los cuales pueden ser: alumbrado, limpieza, jardinería. Cuenta con una organización de elementos y actividades para un fin, asegurando la generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad del mismo. Ya que los servicios públicos son el reflejo y la carta de presentación de una administración con prosperidad y buena marcha, además de presentar respuesta favorable a las demandas ciudadanas planteadas; esto conlleva a la mejora continua y eleva la calidad de vida de los habitantes.

Para la Administración Pública de San Salvador, Hidalgo, las responsabilidades de los servicios públicos son un compromiso compartido con la ciudadanía, trabajando por el cuidado, mantenimiento y servicio de los mismos. Se procura el trabajo coordinado para la mejora de la población, considerando el tipo de recurso y la disposición de ellos.

El presente documento tiene como propósito fundamental constituirse en un instrumento de apoyo al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de la dirección de servicios públicos.

OBJETIVO GENERAL.

Facilitar la ejecución de los diversos servicios solicitados por la ciudadanía a la Dirección de Servicios Públicos Municipales, buscando estandarizar los procesos para mejorar la eficiencia y la eficacia, minimizando errores y optimizar el uso de recursos, como tiempo y materiales a la ejecución de las actividades.

MARCO JURÍDICO-NORMATIVO.

- ❖ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANO – TÍTULO QUINTO – ARTÍCULO 115 - FRACCIÓN III.**
- ❖ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE HIDALGO - ARTÍCULO 139.**
- ❖ **LEY ORGÁNICA MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE HIDALGO – CAPÍTULO CUARTO – DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – ARTÍCULO 108, FRACCIÓN II, III, VIII, XV Y XXI.**
- ❖ **BANDO DE GOBIERNO Y POLICÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR, HIDALGO - TÍTULO SEPTIMO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES - CAPITULO I - ARTÍCULOS 116, 117, 118, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137 Y 138.**

DEFINICIONES.

ALUMBRADO PÚBLICO: Sistema de iluminación instalado en espacios públicos (calles, avenidas, plazas, parques, etc.) con el fin de garantizar visibilidad, seguridad y bienestar a la población durante la noche o en condiciones de baja luminosidad.

PARQUES: Espacios públicos destinados al esparcimiento, recreación y convivencia social, que generalmente cuentan con áreas verdes, mobiliario urbano, juegos infantiles, senderos y otras instalaciones para el disfrute de la comunidad.

PROGRAMAS SOCIALES: Conjunto de acciones, planes y políticas implementadas por instituciones públicas o privadas para mejorar las condiciones de vida de sectores vulnerables de la población, promoviendo la inclusión, la equidad y el desarrollo social.

RESIDUOS SÓLIDOS: Materiales desechados por actividades humanas que ya no tienen utilidad directa para quienes los generan, incluyendo basura doméstica, residuos industriales, comerciales, institucionales y de construcción, entre otros.

MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO: Conjunto de actividades técnicas y operativas realizadas de forma periódica para conservar en buen estado el sistema de alumbrado público, garantizando su funcionamiento eficiente y prolongando su vida útil.

REPARACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO: Acciones correctivas específicas para solucionar fallas o daños en el sistema de alumbrado público, tales como el reemplazo de luminarias, reparación de cables o reconexión de circuitos.

INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO: Proceso de diseño, planificación y ejecución de la colocación de infraestructura de iluminación en espacios públicos donde no existe previamente, con el fin de mejorar la seguridad y accesibilidad de dichos lugares.

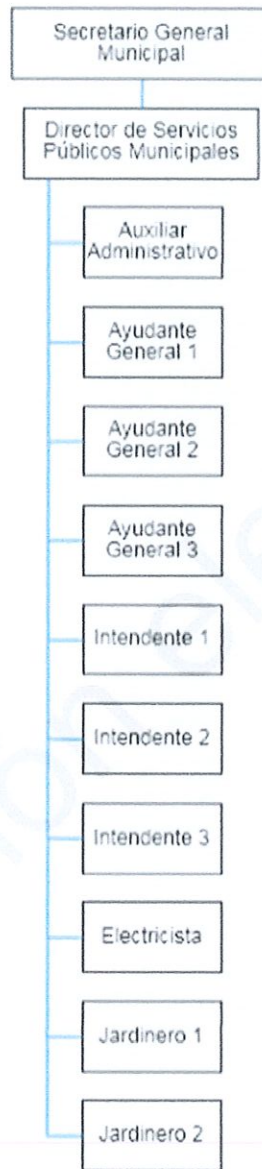
ÁREAS VERDES: Zonas con vegetación natural o cultivada dentro de entornos urbanos, como jardines, parques, camellones y plazas, que cumplen funciones ecológicas, estéticas, recreativas y de mejora del entorno urbano.

METAS.

- ❖ Ejecutar los servicios solicitados de manera oportuna y eficaz, minimizando los costos operativos.
- ❖ Hacer las actividades con seguridad, teniendo como resultados cero accidentes de trabajo.
- ❖ Brindar servicios de calidad satisfaciendo las expectativas de la ciudadanía.
- ❖ Cuidar la imagen de la Administración Municipal ofreciendo servicios con una respuesta inmediata a las necesidades.



SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



Director de Servicios Públicos Municipales

Descripción de funciones del Director de Servicios Públicos Municipales:

- Coordinar con previo acuerdo con el Presidente Municipal las labores de los Servidores Públicos de base de la Administración Municipal;
- Promover y aplicar sistemas de organización administrativa que generen eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades de los Servidores Públicos Municipales;

- Planear, regular y supervisar la adecuada, oportuna y eficaz presentación de los servicios públicos de aseo, parques y jardines, alumbrado, cementerios;
- Coordinar y vigilar la aplicación y cumplimiento de las Leyes, Reglamentos y disposiciones establecidas en materia de prestación de los Servicios Públicos de su competencia;
- Atender y promover, en forma coordinada, la participación de los vecinos del Municipio en la elaboración, ejecución y evaluación de los programas, actividades y obras colectivas que contribuyan a mejorar los Servicios Públicos Municipales.

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal

Auxiliar Administrativo

Descripción de funciones de Auxiliar Administrativo de Servicios Públicos Municipales:

- Recepción de correspondencia interna y externa;
- Elaboración de documentación requerida en área;
- Archivar y controlar documentos del área;
- Atención a la ciudadanía;
- Calendarizar las actividades de acuerdo a las necesidades de los servicios públicos municipales

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal
- Director de Servicios Públicos Municipales

Ayudantes Generales

Descripción de funciones del Ayudante General:

- Responder por el aseo y el cuidado de las zonas o áreas que les sean asignadas.
- Responder por el material utilizado para la ejecución de sus tareas;
- Informar sobre cualquier novedad ocurrida en la zona o en los equipos bajo su cuidado;
- Informar a su inmediato superior sobre las anomalías e irregularidades que se presenten;
- Cumplir la jornada laboral legalmente establecida, importante entrar y salir a las horas acordadas según el reglamento de trabajo;
- Dedicar todo el tiempo de la jornada laboral en su zona o área asignada, evitando en lo posible la permanencia en las oficinas de visita.

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal
- Director de Servicios Municipales

Intendentes

Descripción de funciones de los Intendentes:

- Realizar los servicios de limpieza en las áreas designadas;
- Realizar los servicios de limpieza en lugares internos (oficinas, espacios públicos) y externos (patios, calles y explanadas).

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal
- Director de Servicios Públicos Municipales

Electricista

Descripción de funciones del Electricista:

- Realizar diagnósticos de instalaciones eléctricas en inmuebles y alumbrado público;
- Presupuestar la instalación eléctrica;
- Ejecutar instalaciones eléctricas;



- Comprobar los requerimientos mínimos que deben cumplir los materiales, equipos y artefactos en la instalación eléctrica;
- Interrumpir la energía eléctrica a través del medio de desconexión del circuito correspondiente a la falla, notifica la urgencia y propone la solución;
- Realizar las preparaciones y/o acciones de mantenimiento correctivo y/o preventivo en las instalaciones eléctricas del Ayuntamiento.

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal
- Director de Servicios Públicos Municipales

Jardineros

Descripción de funciones del Jardinero:


- Realizar la poda de árboles y pasto en jardines a cargo de la Administración Municipal y de los principales jardines de las comunidades del Municipio;

Líneas de Autoridad:

- Presidente Municipal Constitucional
- Secretario General Municipal
- Director de Servicios Públicos Municipales

PROCEDIMIENTOS.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	Procedimiento	Clave: PR-SERVPUB-01
	Mantenimiento, reparación e instalación de alumbrado público.	Fecha de Actualización
Dirección Administrativa: Servicios Públicos Municipales.		

1. Propósito del procedimiento: Crear un ambiente agradable y mejorar la seguridad pública en cada comunidad del municipio.

2. Alcance: Dar el servicio de alumbrado público en calles, avenidas, puentes, jardines, plaza principal, dentro de las comunidades pertenecientes al municipio de San Salvador, Hgo.

3. Referencia: Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y Bando de Gobierno y Policía Municipal de San Salvador, Hidalgo.

4. Responsabilidades:

- **Presidente Municipal:** Autoriza la solicitud de suministro de material eléctrico, realizada por los delegados municipales.
- **Oficial Mayor de la Administración:** Suministra el material eléctrico autorizado por Presidente Municipal.
- **Dirección de Servicios Públicos Municipales:** Coordinar la ejecución del servicio de alumbrado público.




- **Personal administrativo y operativo:** programa conforme a lo aprobado. Ejecuta las actividades, reportar avances y resultados.

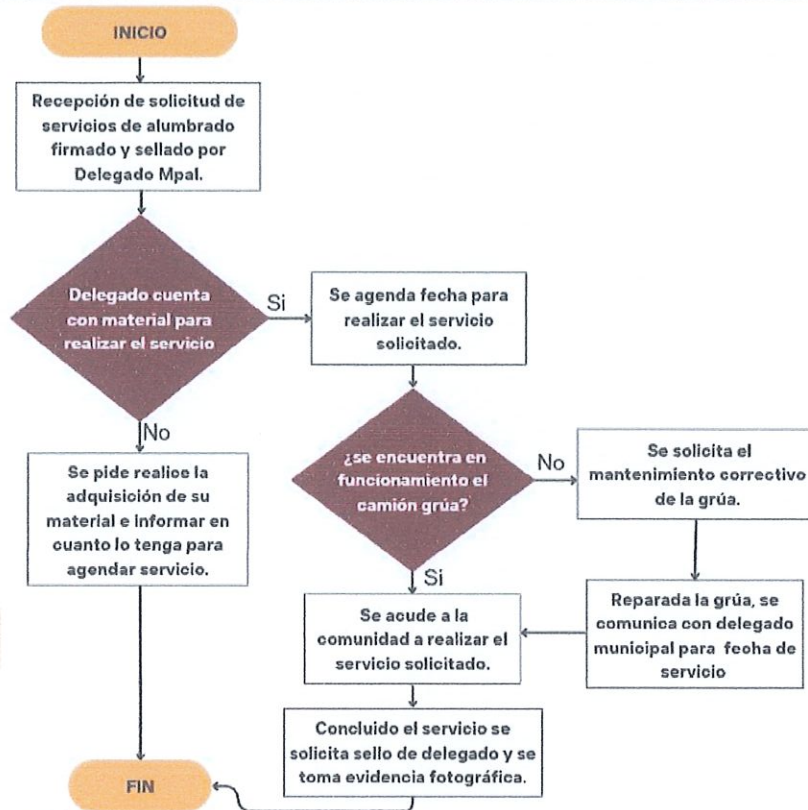
Políticas para la operación del procedimiento:


- El servicio se deberá realizar mediante solicitud, debidamente signada por el delegado municipal.

No.	Actividad	Responsable.	Documento Involucrados.
1	Recepción de solicitud de servicio alumbrado Público, realizado por delegado municipal.	Director o auxiliar administrativo.	Solicitud.
2	Se consulta si cuentan con material necesario.	Director o auxiliar ad	No aplica.
3	Se programa servicio, conforme disposición de agenda.	Director.	Agenda.
4	Se solicita combustible para camión grúa para realizar el servicio.	Director y/o operador de grúa.	Bitácora.
5	Se acude a comunidad a realizar el servicio de alumbrado público.	Operador de camión grúa y electricista.	Oficio de comisión
6	Al culminar el servicio se solicita sello de delegado municipal para comprobación de servicio realizado.	Operador de camión grúa y/o electricista.	Oficio de comisión.
7	Se integra evidencia fotográfica para comprobación de servicio y se toma copia para archivo de área.	Auxiliar administrativo.	Oficio de comisión con evidencia.
8	Fin del procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES | ÁREA DE OFICIALÍA MAYOR



	Procedimiento	Clave: PR-SERVPUB-02
	Mantenimiento a los parques, jardines y áreas verdes.	Fecha de Actualización
Dirección Administrativa: Servicios Públicos Municipales.		

1. Propósito del procedimiento: Garantizar áreas seguras y funcionales, manteniendo limpios y conservados los parques, jardines y áreas verdes, para una sana recreación.

2. Alcance: Realizar el mantenimiento constante en poda de césped, arbustos y árboles, previa solicitud del delegado Municipal.

3. Referencia: Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y Bando de Gobierno y Policía Municipal de San Salvador, Hidalgo.

4. Responsabilidades:

- **Dirección de Servicios Públicos Municipales:** Coordinar la ejecución del servicio, conforme previa solicitud de delegado municipal.
- **Oficial Mayor de la Administración:** Suministra combustible para herramienta de jardinería.
- **Personal administrativo y operativo:** programa conforme a lo aprobado. Ejecuta las actividades, reportar avances y resultados.

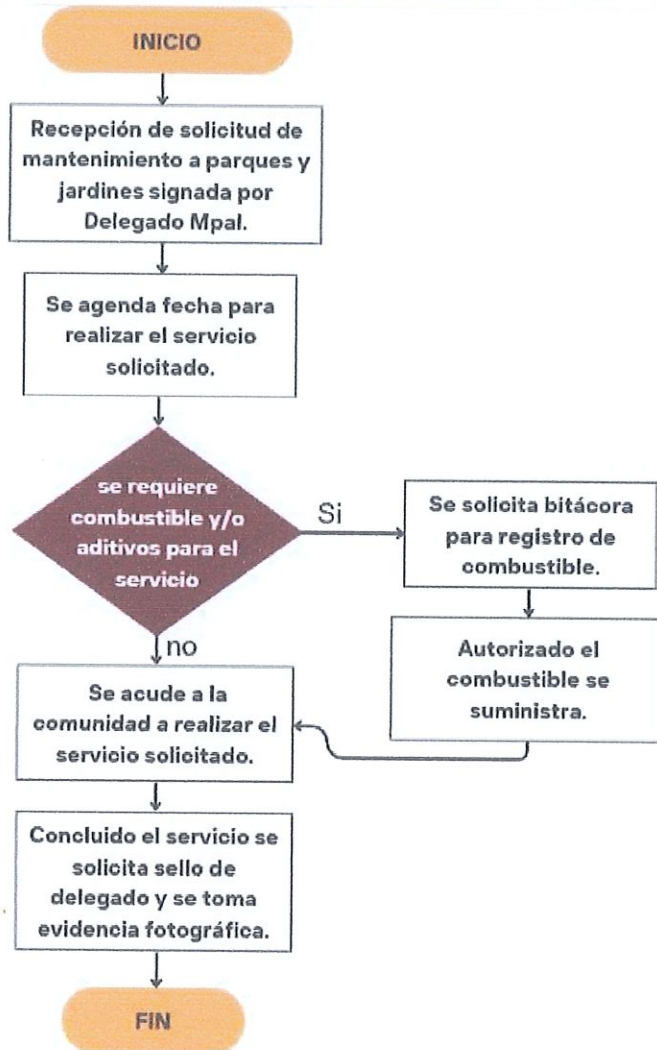
Políticas para la operación del procedimiento:

- El servicio se deberá realizar mediante solicitud, debidamente signada por el delegado municipal.

No.	Actividad	Responsable.	Documento Involucrados.
1	Recepción de solicitud de servicio de mantenimiento a parques y jardines.	Director auxiliar administrativo.	Solicitud.
2	Se programa servicio, conforme disposición de agenda.	Director.	Agenda.
3	Se solicita combustible para maquinaria de jardinería para realizar el servicio.	Director y/o auxiliar administrativo.	Bitácora.
4	Se acude a comunidad a realizar el servicio.	Jardineros.	Oficio de comisión
5	Al culminar el servicio se solicita sello de delegado municipal para evidencia.	Jardineros.	Oficio de comisión.
6	Se integra evidencia fotográfica para comprobación de servicio y se toma copia para archivo de área.	Auxiliar administrativo.	Oficio de comisión con evidencia
11	Fin del procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	ÁREA DE OFICIALÍA MAYOR
--	-------------------------



	Procedimiento	Clave: PR-SERVPUB-03
	Apoyo a operativos de programas sociales en el municipio.	Fecha de Actualización
Dirección Administrativa: Servicios Públicos Municipales.		

1. Propósito del procedimiento: Coordinación de la logística para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

2. Alcance: Se brinda apoyo a las solicitudes autorizadas por el Presidente Municipal y acorde a los recursos materiales disponibles.

3. Referencia: Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y Bando de Gobierno y Policía Municipal de San Salvador, Hidalgo.

4. Responsabilidades:

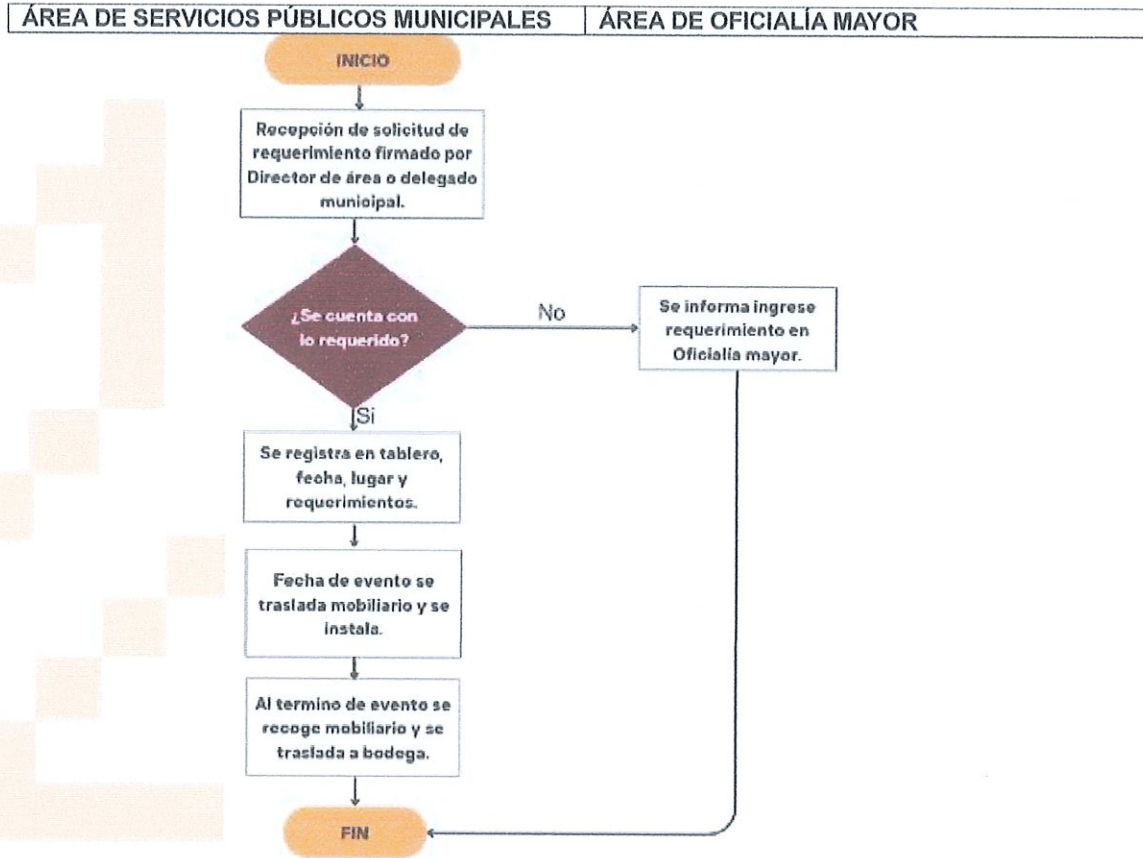
- **Dirección de Servicios Públicos Municipales:** Coordinar la instalación de mobiliario y/o audio, conforme previa solicitud de Director de área y/o delegado municipal.
- **Oficial Mayor de la Administración:** Arrenda mobiliario en caso de que no se cuente con lo solicitado en el área de Servicios Públicos.
- **Personal administrativo y operativo:** programa conforme a lo aprobado. Ejecuta las actividades, reportar avances y resultados.


Políticas para la operación del procedimiento:

- El servicio se deberá realizar mediante solicitud debidamente signada por director de área y/o delegado municipal.

No.	Actividad	Responsable.	Documento Involucrados.
1	Recepción de solicitud de requerimiento.	Director o auxiliar administrativo.	Solicitud.
2	Se agenda actividad conforme fecha, lugar y mobiliario solicitado.	Director.	Agenda.
3	Se traslada mobiliario y/o audio a lugar de evento.	Director.	Bitácora.
4	Se instala mobiliario y/o audio solicitado.	Personal operativo.	Oficio de comisión
5	Al culminar la actividad o programa, se resguarda mobiliario y/o audio y se traslada a la bodega.	Personal operativo.	Oficio de comisión.
6	Se integra evidencia fotográfica para comprobación de servicio y se toma copia para archivo de área.	Auxiliar administrativo.	Oficio de comisión con evidencia.
11	Fin del procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO



	Procedimiento	Clave: PR-SERVPUB-04
	Recolección y traslado de residuos sólidos a disposición final.	Fecha de Actualización
Dirección Administrativa: Servicios Públicos Municipales.		

1. Propósito del procedimiento: Garantizar el traslado de los residuos sólidos generados en cada comunidad a su disposición final.

2. Alcance: Aplica al manejo integral de residuos sólidos, desde su recolección hasta su disposición final adecuada en relleno sanitario.

3. Referencia: Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y Bando de Gobierno y Policía Municipal de San Salvador, Hidalgo.

4. Responsabilidades:

- **Dirección de Servicios Públicos Municipales:** Coordinar la recolección de residuos sólidos y programación de traslados a relleno sanitario.
- **Oficial Mayor de la Administración:** Autorizar combustible para camiones compactadores.
- **Personal administrativo y operativo:** Operador de camión realiza el traslado de residuos sólidos a relleno sanitario.

Políticas para la operación del procedimiento.

- El traslado de residuos debe realizarse con vehículos y contenedores adecuados, cerrados o protegidos, para evitar derrames, fugas o exposición.

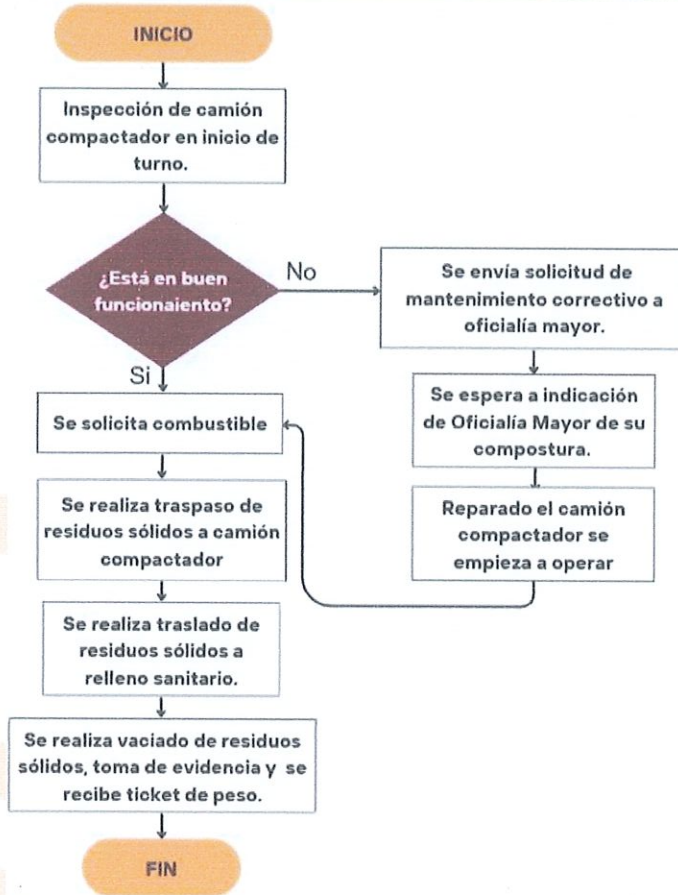


No.	Actividad	Responsable.	Documento Involucrados.
1	Solicitud de combustible para camión compactador.	Director o auxiliar administrativo.	Bitácora
2	Abastecimiento de combustible	Operador de camión compactador.	Oficio de comisión y ticket de combustible.
3	Traspaso de residuos sólidos de camión recolector a camión compactador.	Recolectores	Evidencia fotográfica.
4	Traslado de residuos sólidos a relleno sanitario.	Operador de camión compactador.	Ticket de descarga en relleno sanitario y evidencia fotográfica.
5	Se integra evidencia fotográfica para comprobación de servicio y se toma copia para archivo de área.	Auxiliar administrativo.	Oficio de comisión con evidencia.
6	Fin del procedimiento		



DIAGRAMA DE FLUJO

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES | ÁREA DE OFICIALÍA MAYOR



2024-2027

