

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

INTRODUCCIÓN

Este documento pretende ser una guía que oriente respecto a las funciones que se deben cumplir y otorgar servicios eficientes y eficaces a la ciudadanía en general, acordes con la reglamentación de que es objeto cada uno de los departamentos que estructuran esta dirección. Servicios Públicos son todas aquellas actividades Administrativas de operación y técnicas que realiza el Gobierno Municipal de manera uniforme y continua para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de Servicios Públicos; mercados, rastro, parques y jardines, limpia y aseo público, alumbrado público, panteones y control de animales.

Los Servicios Públicos son importantes para la población en virtud de que satisfacen necesidades vitales, de igual forma para mantener la salud de la misma, como la recolección de basura o la higiene en los rastos y mercados de donde provienen los alimentos para la población. Estos servicios proporcionan bienestar social a la comunidad, dependiendo de la «calidad» con que se otorgue a la sociedad. Por ello, no pueden suspenderse y requieren de permanencia pues de lo contrario se generarían problemas que alterarían el nivel de convivencia entre la población.

MARCO JURÍDICO

La reglamentación que norma la atención de los servicios públicos se incluyen en las siguientes disposiciones; que contienen la descripción de las funciones y servicios que son responsabilidad del Gobierno Municipal y servicios que son responsabilidad del Ayuntamiento y la forma de que estos deben ser prestados por el municipio es la:



Yolanda Sob B



Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Art. 115 Constitucional en sus fracciones II y III y Art. 116 Fracción VI. En ellos se Enumera las funciones y Servicios Públicos de carácter municipal y deja abierta la posibilidad de que, según las condiciones territoriales socioeconómicas pueden prestarse otros servicios.

- Constitución Política del Estado: En general ratifican lo establecido en el Art. 115 Constitucional en materia de Servicios Públicos y determinan la responsabilidad del municipio.
- Ley Orgánica Municipal: Ratifican, amplían y definen las modalidades a través de las cuales se prestan los Servicios Públicos Municipales

MISIÓN

Proporcionar servicios públicos suficientes, eficientes, oportunos y económicos satisfaciendo las necesidades de la población, de acuerdo a los siguientes principios:

- Públicos Municipales. Igualdad: El servicio público se ofrece sin distinción alguna a la población para satisfacer una necesidad colectiva.
- Permanencia: El Servicio Público atiende a una demanda social por ello debe proporcionarse en forma constante y regular.
- Adecuación: El Servicio Público en calidad y cantidad a las necesidades que se pretende satisfacer, así como a las condiciones económicas y sociales de la comunidad que se intenta servir.

VISIÓN

Ser un municipio que cuente con servicios públicos óptimos y sustentables, teniendo por consecuencia una imagen urbana y fisonómica y un medio ambiente limpio, saludable y tranquilo para disfrute y bienestar de los habitantes y visitantes.

[Handwritten signatures and notes in blue ink on the right margin]

OBJETIVO.GENERAL:

Planificar estratégicamente el mejoramiento de los servicios públicos; buscando la modernización de infraestructura y equipamiento urbano, manteniendo un municipio permanentemente limpio, saludable con un ambiente de tranquilidad y con una imagen y fisonomía urbana que resalte en sus aéreos verdes a satisfacción de la ciudadanía, habitantes y visitantes.

ESPECÍFICOS:

• **ALUMBRADO PÚBLICO.**

- I. Brindar a la ciudadanía el servicio de iluminación, para facilitar el desplazamiento nocturno de personas y vehículos.
- II. Operar el servicio durante al menos 12 horas contribuyendo a crear condiciones de seguridad para la población en su vida cotidiana.
- III. Mejorar el disfrute de la fisonomía urbana y los espacios abiertos, como plazas y calles peatonales, en especial zonas históricas y monumentos adecuadamente iluminados.
- IV. Mejorar la infraestructura constituida por la red eléctrica para Alumbrado Público y el equipamiento de postes, pedestales y luminarias.
- V. Aplicar recursos administrativos para efectuar el mantenimiento.

• **RECOLECCIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS.**

- I. Promover mediante el acercamiento con la sociedad a través de los comités de barrios o vecinal para que la limpieza en las calles de la ciudad sea un hábito
- II. Promover e inducir una cultura y educación en la población en cuanto al manejo de residuos sólidos domésticos y comerciales, así como de la observancia en la reglamentación.
- III. Ejecutar la limpieza y aseo en las principales calles del municipio, plaza, monumentos, parques y jardines, hospitales, escuelas, etc



[Handwritten signature]

Yolanda Sob B

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



"2024 AÑO DE FELIPE CARRILLO PUERTO, BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO, REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR DEL MAYAB"

- IV. Controlar y operar el funcionamiento de relleno sanitario para la disposición final, minimizando los impactos ambientales
- V. Cuidar y mantener las áreas verdes, parques y jardines públicos de la ciudad que mejoren su imagen urbana incluyendo el diseño de áreas ajardinadas en camellones, plazas, fuentes y conservación de áreas arboladas.
- VI. Contribuir al cuidado ambiental y mejoramiento de la fisonomía urbana y de recreación para disfrute de los habitantes y visitantes

● **PANTEONES**

- I. Proporcionar a la población lugares destinados a la inhumación de cadáveres, así como el mantenimiento correspondiente a las instalaciones. •
- II. Regular la renta de espacios, los precios de los productos, así como exigir el cumplimiento de los reglamentos establecidos.
- III. Recaudar la cuota por derecho del servicio y orientar a la sociedad sobre los trámites de títulos de usufructo, refrendos, inhumaciones, exhumaciones de cadáveres

● **RASTRO**

- I. Proporcionar áreas e instalaciones para la matanza, conservación y distribución de cárnicos en condiciones adecuadas de higiene y consumo.
- II. Vigilar la matanza de los animales que son para consumo de la población cuidando que se lleve a cabo bajo condiciones de salubridad e higiene necesarias




Yolanda Soto B



1. Dirección de servicios públicos.
2. Encargado de alumbrado público.
3. Encargado de limpia, recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.
4. Encargado panteones.
5. Rastro.
6. Parques y jardines



Volanda Soto B





DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Puesto: Director.

Objetivo: Planear y dirigir las actividades inherentes a su ámbito de competencia dentro del Plan de Desarrollo Municipal, así como supervisar y evaluar el desarrollo de los programas operativos de cada uno de los departamentos que la integran.

Funciones:

- I. Vigilar el cumplimiento de las políticas y programas establecidos por el Plan de Desarrollo Municipal en el interior de la Dirección de Servicios Públicos.
- II. Atender todas las demandas de la ciudadanía relacionadas con los servicios que se prestan por parte de la Dirección.
- III. Dirigir las tareas de los diferentes Departamentos que integran la Dirección.
- IV. Dirigir los programas, planes de acción y proyectos que se efectúan en la Dirección para brindar un mejor servicio.
- V. Establecer una continua comunicación con cada una de los Jefes de Departamentos, posibilitando con ello el cumplimiento en tiempo y forma de las diversas tareas encomendadas a esta Dirección.
- VI. Delegar las diversas responsabilidades a cada uno de los subdirectores según la competencia de sus funciones.
- VII. Autorizar y establecer las medidas pertinentes para el uso adecuado de los recursos con que cuenta la Dirección.
- VIII. Procurar el cabal cumplimiento a las comisiones asignadas a la Dirección.
- IX. Atender las indicaciones emitidas por el C. Presidente Municipal en materia de los Servicios Públicos y demandas de atención a la población.
- X. Atención directa a la ciudadanía que acude a la oficina para plantear asuntos en curso a los Servicios Públicos como son alumbrado público, mercados, parques y jardines, limpia y aseo público, rastro y panteones

Yo Linda Soto B

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

"2024 AÑO DE FELIPE CARRILLO PUERTO, BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO,
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR DEL MAYAB"

- Coordinar y dirigir el desarrollo de acciones pendientes a mantener permanentemente en operación y funcionamiento de los Servicios Públicos en administración y concesionados para otorgar, servicios de calidad y económicos a la población usuaria.
- XII. Coordinar acciones con el área de tesorería en materia de relación de ingresos por los Servicios Públicos, para su ejercicio y gestión en materia del mantenimiento y operación de los mismos.
 - XIII. Controlar y evaluar el desempeño del personal, así como el uso de los recursos materiales y equipo, muebles su operación y mantenimiento.
 - XIV. Coordinar acciones con las instituciones que participan en el desarrollo y otorgamiento de los Servicios Públicos, para atender competencias e intereses municipales.
 - XV. Ser responsable del resguardo de los bienes muebles de la dependencia a su cargo, supervisando periódicamente la existencia y estado de los mismos, fomentando el uso adecuado por parte de los usuarios.

Puesto: Secretaria

Objetivo: Coadyuvar en el buen desempeño de las todas las actividades de su área, gestionar y ordenar los documentos que se presentan ante la administración para darle el seguimiento correspondiente

Funciones:

- I. Recibir solicitudes de la ciudadanía.
- II. Elaborar Oficios y Memorándums.
- III. Llevar el control de asistencia del personal.
- IV. Archivar documentación.

ALUMBRADO PÚBLICO

Objetivo:

[Handwritten signature]

Volanda Soto B

[Handwritten signature]


[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

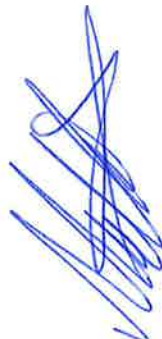
Coordinar y supervisar las acciones de mantenimiento e introducción de alumbrado público del Municipio en zona urbana y rural, así como las diferentes dependencias y espacios públicos, con la finalidad de eficienta el servicio de alumbrado, a través de una verificación constante.

Funciones: Supervisar que el personal cuente con el material necesario para realizar sus actividades.

- I. Inspeccionar que las labores diarias se cumplan.
- II. Desarrollar programas de mejora continua
- III. Elaborar y dirigir los programas municipales de la coordinación.
- IV. Vigilar que los servicios públicos se den en su totalidad y con eficacia.
- V. Programar medidas necesarias para el mejoramiento y ampliación de la cobertura del servicio de Alumbrado Público.
- VI. Coordinar a los trabajadores encargados del Alumbrado Público del Municipio.
- VII. Realizar reportes de sus actividades periódicamente.
- VIII. Control y manejo del personal asignado para la realización de la tarea diaria que permitan mantener operación eficiente y económico del sistema de Alumbrado Público (infraestructura y equipo) red de alimentación, de energía por alumbrado que quiere la población.
- IX. Control de la gestión de los recursos para el aprovisionamiento de los insumos requeridos para el mantenimiento de la red del alumbrado como son; luminarias, balastras, materiales, combustibles entre otros artículos.
- X. Realizar las verificaciones y supervisiones de zonas de control de iluminación en oficinas públicas, escuelas, parques y jardines, etc.
- XI. Atender de manera inmediata las quejas y denuncias, corrigiendo las fallas del sistema de iluminación o la demanda de atención de la población usuaria del servicio.



Yo banda coto B



- Presentar proyectos y/o alternativas de tipo técnico que permitan el rediseño Inter postal, el cambio de luminarias y balastras que propicien el ahorro en el consumo de energía eléctrica.
- XIII. Asegurar que el sistema de alumbrado funcione de acuerdo con las normas establecidas eliminando las deficiencias y reduciendo los costos.
 - XIV. Establecer una metódica supervisión del sistema para identificar oportunamente fallas en el servicio y proceder con eficiencia a subsanarlas, en donde puede contribuir la población mediante un procedimiento de recepción de quejas.
 - XV. En conjuntos habitacionales o comerciales verificar el cumplimiento de las normas en cuanto al tipo y calidad del equipamiento en la adecuada recepción de obras, esto facilitara la operación y evitara quejas de los residentes.
 - XVI. Recibir el material eléctrico por parte de la Administración Municipal.
 - XVII. Entregar el material a los electricistas de acuerdo a la solicitud ciudadana para el arreglo del alumbrado público.
 - XVIII. Mantener actualizado el informe de servicios realizados a la ciudadanía.
 - XIX. Mantener bajo su resguardo el archivo de los informes de actividades de los electricistas.
 - XX. Realizar los recorridos correspondientes para darle mantenimiento al alumbrado público.
 - XXI. Realizar la instalación de lámparas
 - XXII. Dar mantenimiento a las instalaciones eléctricas de las diferentes dependencias municipales.
 - XXIII. Realizar las tareas asignadas por el subdirector de acuerdo a su competencia.



Volanda Soto B

Araceli

[Signature]

[Signature]

[Signature]

LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Objetivo: Coordinar y supervisar las acciones en materia de recolección de basura municipal.

Funciones:

- I. Coordinar y establecer de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía las rutas de los camiones recolectores.
- II. Vigilar el cumplimiento de los programas ambientales en el interior del relleno sanitario
- III. Procurar el buen estado y mantenimiento de los camiones recolectores, para que el servicio que brindan sea eficaz.
- IV. Atender de acuerdo con su competencia las demandas ciudadanas por concepto de recolección de basura.
- V. Atender y vigilar el desarrollo de los trabajos barrenderos, choferes, campaneros y macheteros.
- VI. Coadyuvar con el Director al cumplimiento de todas las acciones.
- VII. Mantener permanentemente limpia la ciudad mediante la limpieza de calles, avenidas, plazas públicas y cualquier espacio público; mercados, escuelas, centrales; a través de hacer eficiente el servicio tanto de administración directa y territorio definido, así como del servicio para cubrir la totalidad de la ciudad y mejorar la imagen municipal.
- VIII. Supervisar periódicamente para verificar que las actividades de barrido, recolección y traslado por administración directa se efectúe correctamente; así como de una adecuada operación del equipo y parque vehicular para abrir el servicio diario.
- IX. Supervisar y verificar periódicamente el servicio de recolección



Yolanda Soto B
Carrillo
Carrillo

- X. Realizar un diagnóstico general de la situación en cada una de las fases operativas limpieza, recolección, traslado, tratamiento y disposición final. Detectando su problemática y alternativas de solución

PANTEONES

Municipal. Objetivo:

Autorizar las inhumaciones y exhumaciones que cumplan con los requisitos de ley, coordinar, organizar y supervisar todo lo relacionado a la documentación que se maneja dentro de esta unidad y las actividades que se realicen, cumpliendo con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal

Funciones:

- I. Supervisar que el personal cuente con el material necesario para realizar sus actividades.
- II. Inspeccionar que las labores diarias se cumplan.
- III. Realizar un reporte de sus actividades periódicamente.
- IV. Coordinar y dirigir al personal adscrito para la realización de las tareas que permitan mantener en condiciones de limpieza y mantenimiento permanentemente de los espacios del panteón;
Como son: Pasillos, estancias, piletas, jardinería y reforestación.
- V. Control y seguimiento de la expedición de títulos de usufructo y sus refrendos, solicitudes de permiso para inhumación y exhumación y de otros servicios.
- VI. Supervisar y verificar que estén debidamente realizadas las excavaciones de fosas oportunamente y se cumplan con todos los requisitos funerarios.
- VII. Control y gestión de los recursos de materiales e implementos que requieren los trabajadores para realizar sus tareas.
- VIII. Coordinar acciones con otros departamentos para que el panteón disponga de servicios de alumbrado Y de saca de basura permanentemente.



Yolanda Soto B



"2024 AÑO DE FELIPE CARRILLO PUERTO, BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO, REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR DEL MAYAB"

Establecer coordinación con el Registro Civil respecto a los trámites de defunción y orientar a la sociedad sobre los requisitos funerarios.

- X. Elaborar un inventario de los panteones y el diagnóstico de su situación actual de operación y mantenimiento, su nivel actual de ocupación y la demanda promedio.
- XI. Actualizar el reglamento municipal de panteones, cuyas normas consideren las «actividades permitidas» y los requisitos, que deben cumplirse para efectuarlas en la ocupación de estas áreas.
- XII. Proporcionar a la población lugares destinados a la inhumación de cadáveres, así como el mantenimiento correspondiente a las instalaciones.
- XIII. Regular la renta de espacios, los precios de los productos, así como exigir el cumplimiento de los reglamentos establecidos, en base a la Ley de Ingresos del Municipio.

RASTRO

Objetivo: Administrar, Autorizar y Coordinar, todo lo relacionado a la documentación que se maneja dentro de esta unidad, desarrollándose como el titular de la misma, trabajando bajo los lineamientos del plan de desarrollo municipal y a la reglamentación de la ley vigente.

Funciones:

- I. Vigilar la aplicación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- II. Aplicar el Reglamento de Servicios Generales del Rastro
- III. Supervisar que el personal cuente con el material necesario para realizar sus actividades.
- IV. Realizar reportes de sus actividades y de su administración periódicamente.
- V. Vigilar la buena realización de funciones de los empleados a su cargo.
- VI. Impedir que salgan del rastro carnes enfermas que sean decomisadas por estar contaminadas con sustancias prohibidas.

[Handwritten signatures and notes in blue ink on the right margin]
Yo banda sob B

Gestionar la realización de mejoras para las instalaciones del rastro municipal, previo consentimiento del Presidente Municipal

- VIII. Vigilar la matanza de los animales que son para consumo de la población cuidando que se lleve a cabo bajo condiciones de salubridad e higiene necesarias.
- IX. Supervisión del funcionamiento general del rastro y vigilar que se cumpla la inspección sanitaria.
- X. Autorizar el sacrificio del ganado y el pago de derecho correspondiente.
- XI. Llevar controles de ingreso de animales bovinos, ovinos caprinos y cerdos.
- XII. Recepción y matanza del ganado, así como inspeccionar el proceso de matanza, revisión y distribución, agilizando el procedimiento y observando adecuadamente las normas exigidas por las autoridades sanitarias.
- XIII. Establecer consenso y acuerdos con los usuarios introductores de ganado (uniones de ganaderos y tablajeros) para lo lograr con ello las mejores condiciones y costos por servicio.
- XIV. Coordinar con Tesorería Municipal para transmitir oportunamente las cuotas por derecho de servicio actualizadas, en la Ley de Ingresos.

PARQUES Y JARDINES

Funciones:

- I. Coordinar, Organizar y supervisar todo lo relacionado la documentación que se maneja dentro de esta unidad y las actividades operativas que se

Blanca Soto B

[Signature]

[Signature]

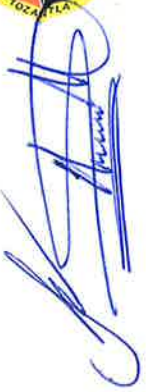
[Signature]

[Signature]

[Signature]

“2024 AÑO DE FELIPE CARRILLO PUERTO, BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO, REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR DEL MAYAB”
realicen, trabajando bajo los lineamientos del Plan Municipal de Desarrollo.

- II. Cuidado y mantenimiento de áreas verdes, de parques y jardines que mejoren su imagen incluyendo el diseño de áreas ajardinadas en camellones, plazas, fuentes y conservación de áreas arboladas.
- III. Es propósito también la preservación y cuidado ambiental y mejoramiento de la fisonomía urbana y de recreación para disfrute de los habitantes y visitantes.
- IV. Verificar que el personal cuente con el material necesario para realizar sus actividades.
- V. Inspeccionar que las labores de limpieza de las áreas públicas se realicen de manera diaria
- VI. Realizar un reporte de sus actividades periódicamente.
- VII. Supervisar que las áreas públicas se encuentren limpias y los jardines se encuentren en óptimas condiciones.
- VIII. Realizar poda estética en las jardineras que se encuentran en los bulevares y parques del municipio.
- IX. Utilizar las herramientas adecuadas en la realización de su labor.



Volanda Soto B

