



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL 2018-2021

"Un gobierno cercano a la gente"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Introducción

El presente manual tiene como propósito principal definir y delimitar las funciones, marco normativo y procedimientos que en materia de servicios públicos municipales regulará a la Dirección, a fin de informar las funciones que deberá desempeñar y cumplir como una de las áreas de atención del Ayuntamiento.

Atribuciones

Con fundamento en el capítulo XXI de la ley orgánica municipal de los servicios públicos municipales, son facultades y atribuciones de dicha Dirección:

Artículo 197

Los servicios públicos municipales son actividades sujetas, en cuanto a su organización, funcionamiento y relaciones con los usuarios, a un régimen de derecho público y destinado a satisfacer una concreta y permanente necesidad colectiva, cuya atención corresponde legalmente a la administración municipal.

Artículo 198

El ayuntamiento prestara los servicios públicos de la siguiente manera:

- I. A través de sus propias dependencias administrativas u organismos desconcentrados;
- II. A través de sus organismos públicos descentralizados, creados para tal fin;

III. Mediante el régimen de concesión; y

IV. Mediante convenios de coordinación y asociación que se celebre conforme a lo dispuesto en la fracción LIX del artículo 78 de esta ley.

Artículo 199

Los municipios tendrán a su cargo las siguientes funciones y servicios públicos:

XI. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;

XII. Alumbrado público;

XIII. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;

Artículo 200

Los servicios públicos municipales se rigen entre otras disposiciones, por las siguientes:

I. Su prestación es de interés público.

II. Deberán prestarse uniformemente a los usuarios que los soliciten de acuerdo con las posibilidades y salvo las excepciones establecidas legalmente; y

III. Se prestarán permanentemente y de manera continua, cuando sea posible y lo exija la necesidad colectiva.

Misión, Visión, Objetivo y valores

Misión

Brindar y prestar la atención de manera permanente de los servicios públicos municipales a la ciudadanía en general de acuerdo a las necesidades de la población en base al apoyo general de esta dirección.

Visión

Dar una atención y respuesta de calidad a la población.

Objetivo

Cubrir y abastecer al municipio de todos los servicios correspondientes a la Dirección de servicios Generales. Como lo son:

Limpia pública.

Abastecimiento de agua.

Alumbrado público.

Reparación de línea de agua y drenaje.

Valores

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo ó religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad. Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

Responsabilidad. Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera integral, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y sus jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicio públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano; utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Estructura orgánica Dirección de Servicios Municipales

Dirección de Servicios Municipales

No. De plazas 1

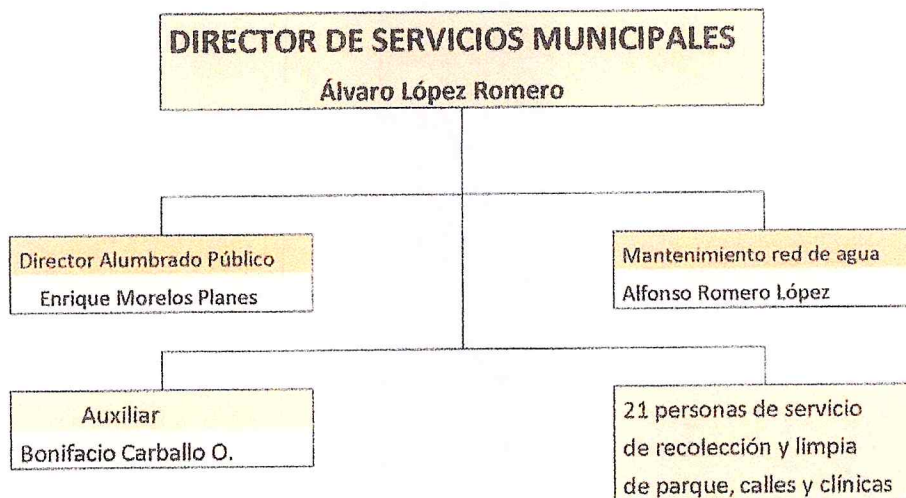
Responsable de mantenimiento de agua, drenaje y alcantarillado

No. De plazas 1

Responsable de mantenimiento eléctrico

No. De plazas 1

Organigrama



Descripción de puestos

Título del Puesto: Director de Servicios Municipales

Unidad administrativa: Dirección de Servicios Generales

Área de adscripción: Dirección de Servicios Generales

A quien reporta: Contraloría Municipal

A quien supervisa: Responsable de mantenimiento eléctrico, responsables de mantenimiento de red de agua, auxiliar y 21 personas de servicio de limpieza, recolección de basura de parque y jardín.

No. de personas en el puesto 1

Requerimientos del puesto

Escolaridad Bachillerato

Años de experiencia 3 años

Conocimientos básicos: Hidráulica, operación de automotores,

Habilidades: Liderazgo, coordinación y ejecución

Descripción general del puesto.

Coordinar y supervisar la prestación de servicios generales en el municipio.

Funciones principales

Planear, coordinar, dirigir y supervisar la atención de los servicios solicitados por la ciudadanía de acuerdo a la disponibilidad de recursos materiales y humanos.

Recibir, dar seguimiento y respuesta a solicitudes de los siguientes servicios: agua potable, drenaje, alumbrado público, limpieza, recolección y traslado de residuos.

Cumplir con las encomiendas y actividades inherentes al cargo que se asignen en la administración pública municipal.

Descripción del puesto

Título del puesto: Responsable de mantenimiento de la red de agua potable y alcantarillado

Unidad administrativa Dirección de servicios generales

Área de adscripción Dirección de servicios generales

A quien reporta A Director de servicios generales

A quien supervisa A asistente de servicios generales de la red de agua potable

No. de personas en el puesto 2

Requerimientos del puesto Escolaridad primaria

Años de experiencia 3

Conocimientos básicos Verificación del buen funcionamiento de líneas de agua, conexión de válvulas expulsoras de aire, conexiones de agua potable, reparación de líneas de drenajes

Habilidades atención a la población, coordinación y ejecución

Descripción general del puesto Colaborar con la dirección en la Coordinación de prestación de servicios generales en el municipio

Función principal

Planear, coordinar, dirigir y supervisar la atención de los servicios solicitados por la ciudadanía de acuerdo a la disponibilidad de recursos materiales y humanos.

Recibir, dar seguimiento y respuesta a solicitudes de los siguientes servicios: agua potable, drenaje, alumbrado público, limpieza, recolección y traslado de residuos.

Cumplir con las encomiendas y actividades inherentes al cargo que se asignen en la administración pública municipal.

Descripción del puesto

Título del puesto Electricista para alumbrado público municipal e instalaciones eléctricas

Unidad administrativa Dirección de servicios generales

Área de adscripción Dirección de servicios generales

A quien reporta Director de servicios generales

A quien supervisa A nadie

No. de personas en el puesto 1

Requerimientos del puesto Escolaridad Secundaria

Años de experiencia. 3 años

Conocimientos básicos En tensiones medias y bajas, desde instalar un apagador hasta colocar un general (transformador), como oficial en Instalaciones eléctricas e industriales, conocimientos en voltajes 110. 220v

Habilidades Facilidad para detectar fallas en iluminarias e instalaciones.

Descripción general del puesto Realizar mantenimiento en alumbrado público e instalaciones eléctricas.

Función principal: Arreglar o cambiar luminarias, dar mantenimiento en instalaciones eléctricas de Instituciones adscritas al ayuntamiento, alumbrado de calles y jardín.

SECUENCIA DE RECOLECCION DE RESIDUOS

Solicitud de camión recolector de residuos para la población y las localidades que se atienden.

Se verifica el rol de limpia pública y disponibilidad de unidad

Se analiza su solicitud

Se manda el camión a la localidad que solicitó el servicio.

SECUENCIA DE SOLICITUD DE CREACION DE LUMINARIAS (ALUMBRADO PUBLICO)

Solicitud de luminarias se verifica el estado en que se encuentran las luminarias a reparar en el Municipio

Se analiza disponibilidad de insumos

Se niega el servicio

Se presta el servicio

SECUENCIA DE SOLICITUD DE CREACION, REPARACIÓN O MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE

Solicitud de conexión de toma

Viabilidad de tubería de la línea de agua

Se proporciona lista de material al usuario

Se presta el servicio

Se realiza la conexión o reparación de la toma de agua

SECUENCIA DE SOLICITUD DE CREACION DE DRENAJE

Solicitud de conexión a drenaje

Verificación de la línea

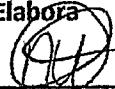
Supervisar ruptura de pavimento

Pasar reporte al ayuntamiento

se analiza disponibilidad de insumos

Ejecución del servicio solicitado.

Elabora



Alejandro Cabrera Torres
Contralor Municipal

Autoriza



Josué Osvaldo Guzmán Sánchez
Presidente Municipal Constitucional