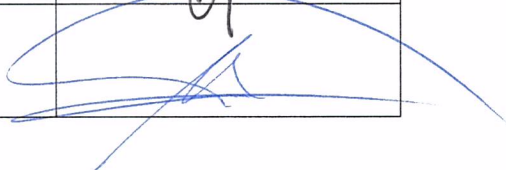




Manual de Procedimientos Dirección de Servicios Públicos Municipales

	Nombre	Firmas
Elaboró:	Lic. Alma Delia Murillo León Ing. Rogelio Martínez Rodríguez	
Revisó:	C. Pedro Galindo Carbajal	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Contenido

I.- Introducción.	1
II.- Objetivo.....	2
III.- Alcance:	2
IV.- Definiciones:	2
V.- Marco jurídico.	2
VI.- Políticas	3
VII.- Procedimientos	4
1.Procedimiento para Requisición y recepción de materiales de almacén	4
2.Procedimiento Distribución y control de almacén de materiales.	8
3. Procedimiento Empadronamiento a Comercios	14
4. Procedimiento de cobro de recolección de residuos a comercios y mercados	17
5. Procedimiento de barrido de calles	22
6. Procedimiento rutas de recolección y maquinaria.....	26
7 . Procedimiento de Alumbrado Público	33
.....	36
Directorio.....	37
Firmas de autorización	38



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



I.- Introducción.

El presente documento, denominado Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos Municipales es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone la Dirección de Servicios Municipales, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz.;

Con base en el:

Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

Se recomienda estar al pendiente de la actualización de los procedimientos, ya que pudiera surgir alguna variable que se modifique en la práctica.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



II.- Objetivo.

Sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, siendo una guía del trabajo a ejecutar, proporcionando la descripción detallada de las actividades, estableciéndose como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en determinado procedimiento, de tal manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de atención a diversos asuntos prioritarios para la Administración Pública Municipal.

III.- Alcance:

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes Subdirecciones que integran la Dirección de Servicios Públicos Municipales, designando a cada una de dichas Subdirecciones las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

1. Jefatura de Almacén
2. Jefatura de Comercio y mercados
3. Jefatura de Rutas de recolección
4. Jefatura de Barrido
5. Jefatura de Alumbrado Público

IV.- Definiciones:

RSU. Residuos sólidos urbanos

AP. Alumbrado Público

APP. Asociación publica privado

V.- Marco jurídico.

FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ESTATAL:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz Ignacio de la Llave
- Código Civil del Estado de Veracruz

MUNICIPAL:

- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Código Hacendario para el Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz – Llave
- Código de Conducta para el Municipio de Veracruz
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio Libre de Veracruz
- Bando de Gobierno del Municipio Libre de Veracruz



VI.- Políticas

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de la ciudadanía.
- Realizar todas y cada una de las acciones encomendadas con la calidad requerida para satisfacción de la ciudadanía.
- Involucrar al personal a participar en una cultura de comunicación para lograr un desempeño coordinado en el desarrollo de las actividades de la institución.
- Eficientar los recursos materiales con los que se cuenta para el logro de las metas, esto es, aplicarlos exactamente al propósito para el que fueron obtenidos, teniendo presente la cultura del ahorro como ejemplo a la ciudadanía a la que servimos.
- Garantizar que todas las actividades en el trabajo sean efectuadas con alto sentido de responsabilidad y sobre la base de una cuidadosa planeación que prevenga retrasos o fracasos, evitando operar bajo condiciones de riesgo y/o posibles accidentes que atenten contra la integridad física de los trabajadores o de las instalaciones del H. Ayuntamiento.
- Garantizar que el personal contratado cumpla con las habilidades adecuadas para el puesto de acuerdo con los perfiles requeridos.
- Con estricta vigilancia de los mandos de cada departamento se evitará en el mayor grado posible que el personal abandone sin causa justificada los lugares en los que deba desempeñar las labores encomendadas, esto con la intención de evitar al máximo distractores entre la población que labora en los departamentos de la administración municipal.
- Generar un clima de satisfacción y motivación en las condiciones de trabajo, mismas que permitan un mejor ánimo en el trabajador a fin de alcanzar reconocimientos que lo distingan por el hecho de cumplir sus responsabilidades con las características de los valores que deben regir el desempeño laboral de cada individuo que labora en esta administración.



VII.- Procedimientos

1.Procedimiento para Requisición y recepción de materiales de almacén

1.1.- Propósito

Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

1.2.-Alcance

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes Subdirecciones que integran la Dirección de Servicios Municipales, designando a cada una de dichas Subdirecciones las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

1. Jefatura de almacén
2. Jefatura de comercio y mercados
3. Jefatura de Rutas de recolección
4. Jefatura de Barrido
5. Jefatura de Alumbrado Público

1.3. Políticas y Normas de Operación

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de la ciudadanía.
- Todo el producto que ingrese al almacén deberá contar con la documentación soporte.
- El área de recepción deberá permanecer libre antes de recibir el material.
- El área de almacén deberá mantener en todo momento el control y la información pormenorizada del flujo y los volúmenes de operación de los materiales que se encuentren bajo su resguardo.
- El área de almacén será responsable de vigilar y reportar las anomalías que se detecten con la finalidad de:
- Evitar el eventual desperdicio y deterioro de los materiales.
- Evitar compras urgentes onerosas.
- Para la requisición de materiales el almacén, deberá considerar como base el consumo promedio, así como los puntos máximos y mínimos de existencias.
- La requisición deberá elaborarse cubriendo la descripción exacta y características de los materiales que se soliciten y deberá ser autorizada invariablemente por el coordinador administrativo y la dirección del área.
- El área de almacén deberá contar con información que permita conocer los materiales que se demanden con frecuencia.
- El área de almacén deberá informar periódica y oportunamente al área de adquisiciones acerca de los productos que se encuentran próximos a su punto de reposición, con la



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



finalidad de evitar que la eventual falta de dichos productos impacte la continuidad de la operación.

- El área de almacén deberá solicitar a los proveedores que invariablemente entreguen su mercancía presentando factura y/o remisión en original y 1 copia, que serán distribuidas de la siguiente manera:
- Original al proveedor para que trámite su cobro;
- Copia para el archivo del almacén;
- El área de almacén será responsable de verificar que los productos y materiales que entreguen los proveedores cumplan estrictamente con las especificaciones del pedido.
- Siempre que se reciba la mercancía, el almacén deberá firmar la factura o remisión presentada por el proveedor.
- Toda solicitud de productos y/o materiales deberá estar justificada con las actividades diarias de las áreas operativas.
- Será responsabilidad de los despachadores del almacén, llenar correctamente y con claridad los campos de registro y cantidad surtida en los formatos de control de materiales.
- El inventario físico del almacén se deberá realizar a solicitud de la coordinación administrativa y/o dirección del área.
- El levantamiento del inventario será responsabilidad de área del almacén salvo en el caso de auditoría interna o externa en cuyo caso la entidad solicitante del inventario será la responsable del evento.

1.4.- Frecuencia: Periódica de acuerdo con su PAT.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Requisición y recepción de materiales de almacén		Clave:	PR-DSM-01
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área Responsable: Jefatura de almacén	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Encargado de almacén	Inicio Revisa existencia actual y en base a consumos mensuales, máximos y mínimos establecidos determina los materiales a adquirir y las cantidades. ¿Se requiere material? No Regresamos a revisar existencias Si Se elabora requisición de materiales y envía a la dirección.	Formato de requisición de material
2	Encargado de almacén	Se reciben materiales verificando cantidad, calidad y especificaciones. ¿El material corresponde a lo solicitado? No	
	Bodeguero	Se regresa material que no corresponde Si	
3	Encargado de almacén	Sella o firma factura y/o nota de remisión, se conserva copia para archivo y se llena vale de entrada.	Factura y/o nota y vale de entrada
4	Bodeguero	Clasificar y acomodar el material	Hoja de cálculo de Excel
5	Encargado de almacén	Registro de entradas en cedula digital de control de materiales.	y vale de entrada
6		Se archiva documento soporte de material recibido.	Factura y/o nota y vale de entrada
		Fin	

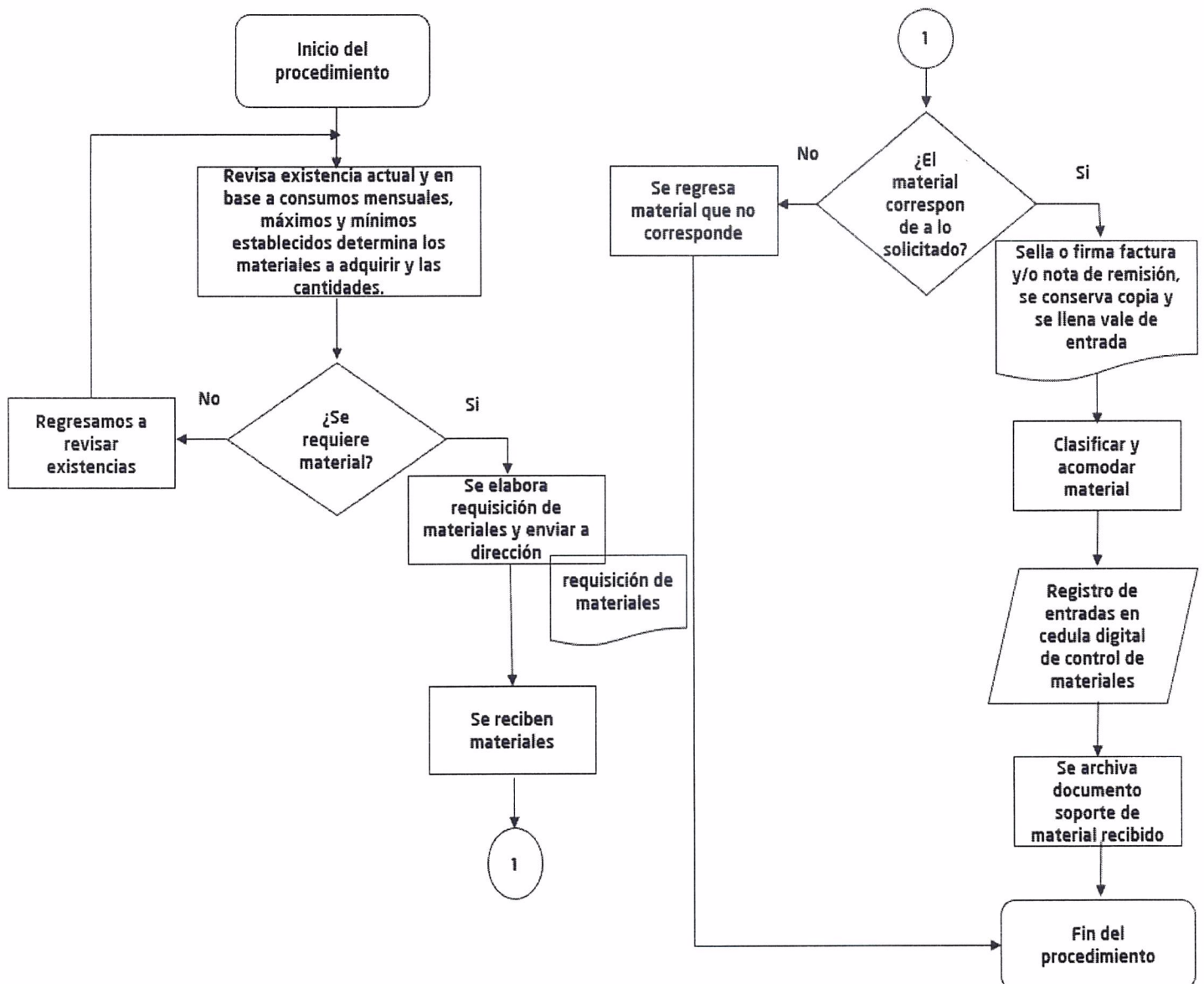


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Procedimiento: Requisición y recepción de materiales de almacén	Clave:	PR-DSM-01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales	Área Responsable: Jefatura de almacén	

Diagrama de Flujo





2.Procedimiento Distribución y control de almacén de materiales.

2.1.-Propósito

Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

2.2.- Alcance

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes Subdirecciones que integran la Dirección de Servicios Municipales, designando a cada una de dichas Subdirecciones las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

1. Jefatura de almacén
2. Jefatura de comercio y mercados
3. Jefatura de Rutas de recolección
4. Jefatura de Barrido
5. Jefatura de Alumbrado Público

2.3.-Políticas y Normas de Operación

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de la ciudadanía.
- Todo el producto que salga del almacén deberá contar con la documentación soporte.
- El área de entrega de material deberá permanecer libre.
- El área de almacén deberá mantener en todo momento el control y la información pormenorizada del flujo y los volúmenes de operación de los materiales que se encuentren bajo su resguardo.
- El área de almacén será responsable de vigilar y reportar las anomalías que se detecten con la finalidad de:
- Evitar el eventual desperdicio y deterioro de los materiales.
- Evitar compras urgentes onerosas.
- El área de almacén deberá contar con información que permita conocer los materiales que se demanden con frecuencia.
- Toda solicitud de productos y/o materiales deberá estar justificada con las actividades diarias de las áreas operativas.
- Será responsabilidad de los despachadores del almacén, llenar correctamente y con claridad los campos de registro y cantidad surtida en los formatos de control de materiales.
- El inventario físico del almacén se deberá realizar a solicitud de la coordinación administrativa y/o dirección del área.
- El levantamiento del inventario será responsabilidad de área del almacén salvo en el caso de auditoría interna o externa en cuyo caso la entidad solicitante del inventario será la responsable del evento.

2.4.-Frecuencia: Periódica de acuerdo con el PAT.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Distribución y control de almacén de materiales.		Clave:	PR-DSM-02
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Almacén de materiales	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Bodeguero	Inicio Revisar que la orden de servicio corresponda a lo solicitado en vale de salida de materiales. ¿Corresponde? No Regresar para corregir Si Se entrega material solicitado	Orden de trabajo y vale de salida
2	Encargado de almacén	Al final del turno cotejar vale de salida con material utilizado. ¿Regresan material? No Turnar vale al encargado de almacén Si Clasificar y acomodar material, registrar material devuelto en vale de salida y turnar al encargado de almacén	Vale de salida
3			Vale de salida
4		Registro de salidas en cedula digital de control de materiales.	Vale de salida
5		Se archiva documento soporte. Fin	

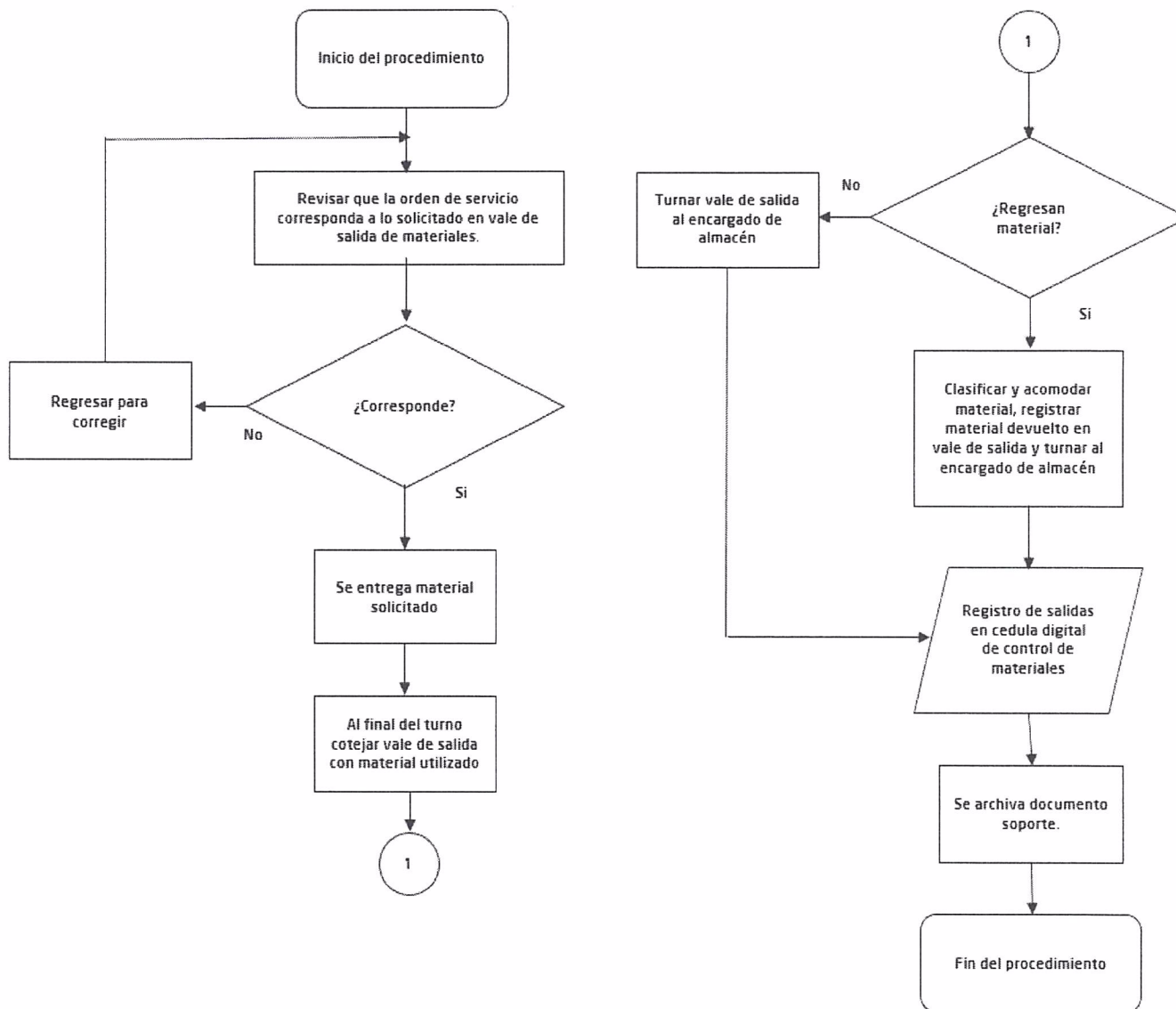


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Distribución y control de almacén de materiales.	Clave:	PR-DSM-02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Almacén de materiales

Diagrama de Flujo







H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Veracruz
te quiero

Salida de Material Diario

Folio de Bolsas:	Turno: Vespertino	Fecha: ____/____/____
------------------	----------------------	-----------------------

Nombre	Tambo	Diablos	Escoba	Arañas	Palas	Trafi-Tamb	Carretilla	Otros	Otros	Otro	Firma
C											
C											
C											
C											
C											
C											
C											
C											
C											
S											
S											
S											
S											
S											
S											
S											
S											
S											
S											
N											
N											
N											

Nombre	Cloro (lt)	Creolina (lt)	Germilimon (lt)	Escurreidor	hidrolevadores	Cepillo	Pala	Gasolina (lt)	Jabón en polvo	Otros	Otros	Firma

[illegible]



3. Procedimiento Empadronamiento a Comercios

3.1. Propósito

Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

3.2.-Alcance

Inicia con la recepción diaria de los contribuyentes en la Dirección de Servicios Municipales, designando a cada uno de los empadronados la ruta y estrategia de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas involucradas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para el área de Jefatura de rutas

3.3.-Políticas y normas de operación:

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de comercios y mercados.
- La Jefatura de Comercio y Mercados, tiene como objetivo la atención y mejoramiento en la prestación de los servicios de recolección de (RSU) Residuos Sólidos Urbanos a través de:
- La planeación, supervisión y control de ambos servicios en la infraestructura comercial.
- El personal designado hará las notificaciones correspondientes a los comercios y mercados del Municipio en los horarios previamente establecidos.
- El personal de área recibirá la documentación que sea dirigida a la dirección y le dará el seguimiento que corresponda.
- El personal del área será el encargado de dar contestación a los oficios y escritos que reciban por parte de los comercios y mercados que le sean encomendados por la dirección.
- La jefatura de comercio y mercados llevará el registro y control de los empadronamientos de los comercios y mercados a que se refiere este reglamento, manteniéndolo actualizado.
- Será responsabilidad del jefe del área la supervisión constantemente de la calidad de la prestación de los servicios de la recolección a comercios y mercados, para detectar oportunidades de mejora.
- Personal del área emitirá a los comercios y mercados los folios correspondientes para el pago de acuerdo con las tarifas previamente establecidas.
- La jefatura de comercio y mercados dará seguimiento a los pagos recibidos de acuerdo con los folios emitidos a comercios y mercados.
- Será responsabilidad del jefe del área atender y dar seguimiento a las solicitudes y quejas recibidas por los comercios y mercados.
- La jefatura de comercio y mercados tendrá vinculación con todas las demás áreas de la Subdirección de Limpia Pública.
- Deberá existir apoyo y correlación con otros departamentos para el buen funcionamiento de la dirección.

3.4.-Frecuencia periódica de acuerdo con el PAT



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Empadronamiento a comercios		Clave:	PR-DSM-03
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Jefatura de Comercio y mercados	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe de comercio y mercados	Se recibe por escrito la solicitud de servicios.	Formato de minuta de servicio
2		Elabora la carta de contestación a comercios, con periodicidad del servicio de la recolección, tarifa y debidamente firmado por parte de la dirección.	
3	Auxiliar administrativa	Se captura en el padrón digital de control.	Formato de pase a la tesorería
4		Generar el pase a la tesorería.	
		¿Se realiza el pago en la tesorería? No No se anexa el ingreso a cedula de recaudación mensual.	
5		Si Se anexa el ingreso a cedula de recaudación mensual, cuando se recibe copia del pago.	
6		Se archiva la documentación	Listado de empadronados
7	Jefe de comercio y mercados	Se turna listado de empadronados al área de rutas de recolección para su programación.	
		Fin	

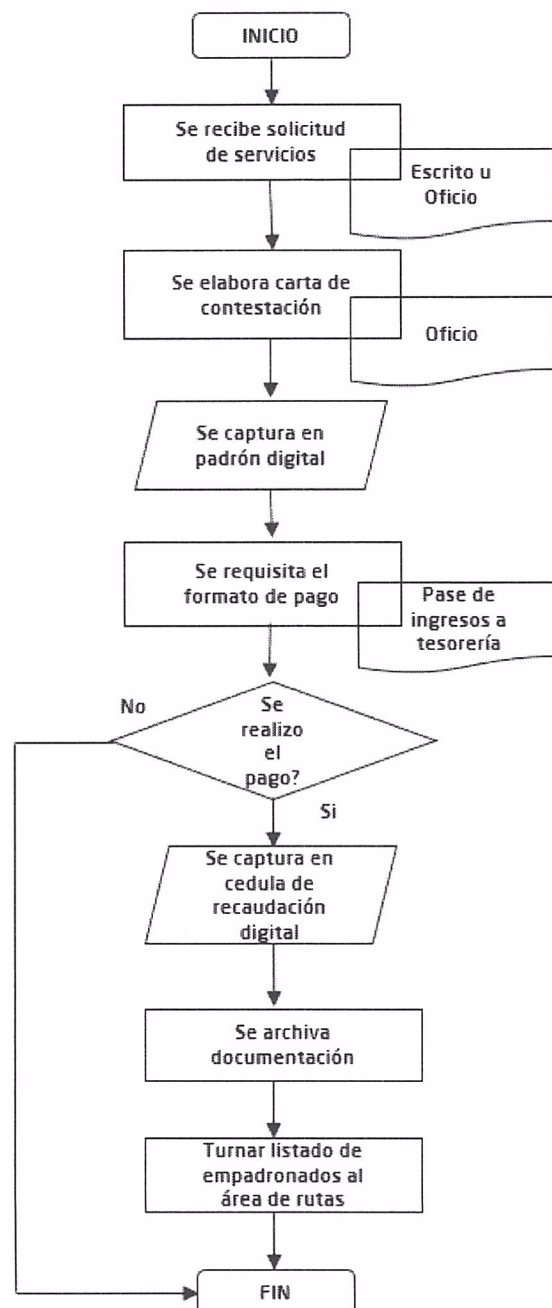


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Empadronamiento a comercios	Clave:	PR-DSM-03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales	Área responsable: Jefatura de Comercio y mercados	

Diagrama de Flujo





4. Procedimiento de cobro de recolección de residuos a comercios y mercados

4.1 Propósito

Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

4.2 Alcance

Inicia con la recepción diaria de los contribuyentes en la Dirección de Servicios Municipales, designando a cada uno de los empadronados la ruta y estrategia de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas involucradas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

- 1.- Jefatura de rutas

4.3 Políticas y normas de operación:

- La prestación del servicio debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de comercios y mercados.
- La Jefatura de Comercio y Mercados, tiene como objetivo la atención y mejoramiento en la prestación de los servicios de recolección de (RSU) Residuos Sólidos Urbanos a través de:
 - La planeación, supervisión y control de ambos servicios en la infraestructura comercial.
 - El personal designado hará las notificaciones correspondientes a los comercios y mercados del Municipio en los horarios previamente establecidos.
 - El personal de área recibirá la documentación que sea dirigida a la dirección y le dará el seguimiento que corresponda.
 - El personal del área será el encargado de dar contestación a los oficios y escritos que reciban por parte de los comercios y mercados que le sean encomendados por la dirección.
- La jefatura de comercio y mercados llevará el registro y control de los empadronamientos de los comercios y mercados a que se refiere este reglamento, manteniéndolo actualizado.
- Sera responsabilidad del jefe del área la supervisión constantemente de la calidad de la prestación de los servicios de la recolección a comercios y mercados, para detectar oportunidades de mejora.
- Personal del área emitirá a los comercios y mercados los folios correspondientes para el pago de acuerdo con las tarifas previamente establecidas.
- La jefatura de comercio y mercados dará seguimiento a los pagos recibidos de acuerdo con los folios emitidos a comercios y mercados.
- Sera responsabilidad del jefe del área atender y dar seguimiento a las solicitudes y quejas recibidas por los comercios y mercados.
- La jefatura de comercio y mercados tendrá vinculación con todas las demás áreas de la Subdirección de Limpia Publica.
- Deberá existir apoyo y correlación con otros departamentos para el buen funcionamiento de la dirección.

4.4 Frecuencia periódica de acuerdo con el PAT



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Cobro de recolección de residuos a comercios y mercados		Clave:	PR-DSM-04
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Jefatura de Comercio y Mercados	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar administrativa	Inicio Se recibe solicitud de emisión folio para pago de servicios.	Archivo generado por sistema FORTE CLIENT
2		Se generar folio de pago por medio virtual. ¿Se realiza el pago en la tesorería? No No se anexa el ingreso a cedula de recaudación mensual. Si Se anexa el ingreso a cedula de recaudación mensual, cuando se recibe confirmación virtual del pago.	
3		Se registra el movimiento. Fin	

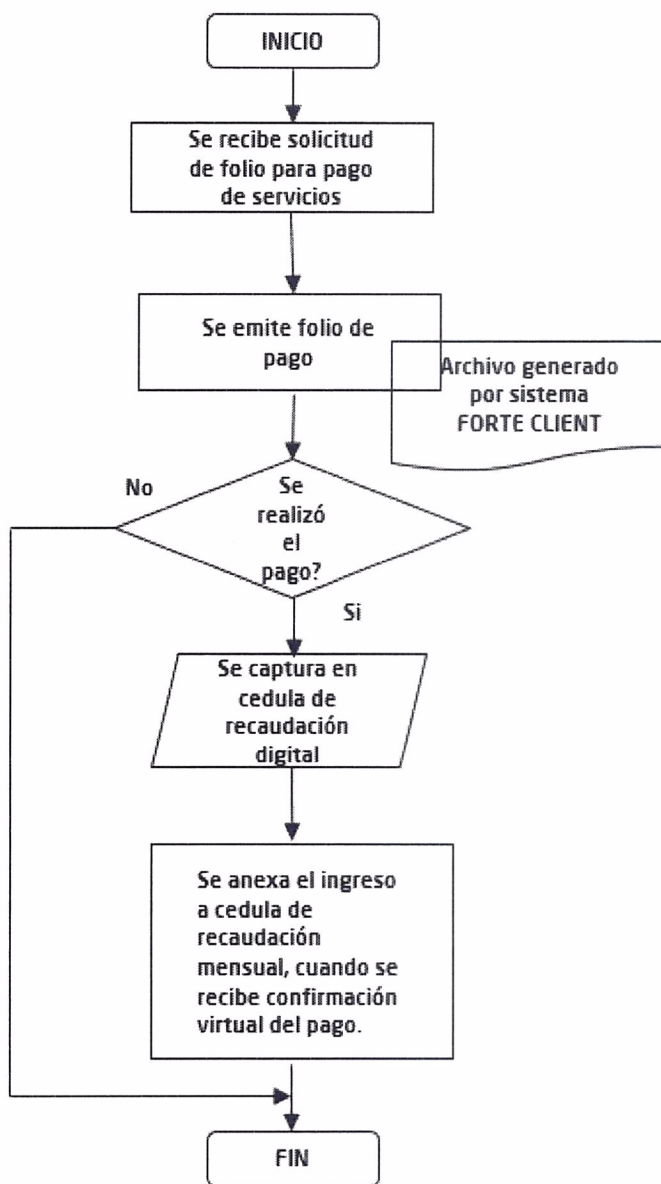


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Cobro de recolección de residuos a comercios	Clave:	PR-DSM-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Jefatura de Comercio y mercados

Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Anexos



H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ

Veracruz, Ver., a ____ de ____ de 2018

OFICIO: DSM/01/2018/ 345

ASUNTO: El que se indica

MINUTA

En la ciudad de Veracruz, Veracruz, siendo las ____ horas del día ____, comparecen en esta Dirección de Servicios Municipales, situada en la avenida Nicolás Bravo sin número esquina con la calle de Montesinos, de esta ciudad, el C. ____, quien se identifica con su credencial para votar con número de folio ____, representante de la empresa ____ con clave de registro Federal de Contribuyentes ____, expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAT) y por el H. Ayuntamiento de Veracruz, a través de la Subdirección de Limpia Pública representada por el Lic. Pedro Galindo Carbajal.

ACUERDOS:

- 1.- Para los efectos de los acuerdos contenidos en la presente minuta, manifestamos que a la Subdirección de Limpia Pública se le denominará "La Subdirección" y al C. ____, representante de la empresa ____ el "Usuario".
- 2.- El servicio de recolección de desechos y residuos sólidos no tóxicos, lo hará "La Subdirección" en depósito convencional o en contenedores especiales.
- 3.- "La Subdirección" levantará únicamente la basura no tóxica que genere exclusivamente el usuario en el producto de su actividad comercial, en caso que hiciere alguna modificación o remodelación a la construcción del establecimiento, el levantamiento de escombros generado por esta acción tendrá un costo adicional, mismo que deberá ser cubierto en la tesorería municipal de acuerdo al volumen generado por dicha modificación o remodelación.
- 4.- "La Subdirección" manifiesta que cuenta con tres turnos de recolección de basura los cuales son en el siguiente horario:
*Horario Matutino de las 6:00 a las 14:00 hrs.
*Horario Vespertino de las 14:00 a las 22:00 hrs.
*Horario Nocturno de las 22:00 a las 05:00 hrs.
- 5.- Se señala como punto para la recolección de los residuos el domicilio ampliamente conocido en ____ de la colonia ____ de la ciudad de Veracruz, Veracruz.
- 6.- A petición del usuario se acuerda que el servicio de recolección de basura será en turno ____ con una periodicidad ____ para dichos efectos, el usuario se compromete a otorgar una aportación económica mensual de \$ ____ (____), en la tesorería municipal a través de la Dirección de Ingresos ubicada en los bajos del edificio Trigueros, sito en Calle Mario Molina esquina Zaragoza colonia centro de esta Ciudad.
- 7.- El monto de la aportación será conforme al volumen generado de desechos y residuos sólidos no tóxicos, el usuario se compromete a no tener basura en la calle fuera del horario de recolección.
- 8.- La aportación se hará por anticipado dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, tratándose de pago mensual.
- 9.- Esta minuta y la aportación económica estarán sujetas a revisión periódica por parte de la "Subdirección" conforme a los volúmenes de basura generados por el usuario, fijándose una nueva aportación económica en caso de ser necesario.
- 10.- En el momento de presentarse incumplimiento en la recolección, reportar la misma a los teléfonos: 200-22-80 y 200-22-83 de la Subdirección de la Limpia Pública.
- 11.- Ambas partes manifiestan su conformidad en los acuerdos predados en la presente minuta, mismos que entran en vigor a partir del 01 del mes de Enero del año 2018 y concluirá el treinta y uno de Diciembre del año dos mil dieciocho.
- 12.- Para los efectos legales a que haya lugar, firman al calce los presentes.

Dirección de Servicios Municipales

Subdirección de Limpia Pública

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Representante de la empresa

C.NOMBRE Y FIRMA



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ

Veracruz, Ver., a ____ de _____ de 2018

OFICIO: DSM/02/2018/236

ASUNTO: Carta de acceso

PRESENTE:

Por medio del presente le envío un cordial saludo, así mismo me permito informarle que en atención a la solicitud presentada ante esta Dirección de Servicios Municipales, queda autorizado el acceso a descarga de residuos sólidos en el relleno sanitario de este municipio, extraídos de

Debiendo cumplir con los requerimientos y aranceles correspondientes emitidos por la Subdirección de Limpia Pública.

Sin otro particular, me despido reiterándome a sus órdenes.

ATENTAMENTE

FIRMA

DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES

C.c.p. Archivo

Asignado Zareguerosín Col Centro - tel. 01 229 200 2000
"Porque te quiero cuidó al medio ambiente"



5. Procedimiento de barrido de calles

5.1.-Propósito

Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

5.2.- Alcance

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes Subdirecciones que integran la Dirección de Servicios Municipales, designando a cada una de dichas Subdirecciones las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

1. Almacén de materiales
2. Rutas de recolección

5.3.- Políticas o normas de operación

- Estudiar diariamente las necesidades de la ciudad, para determinar el programa de trabajo a realizar.
- Realizar el barrido diario de las calles apegado al programa de trabajo establecido.
- Las cuadrillas cumplen con esta función en dos turnos:
 - Matutino: 5:00 a 14:00 hrs 6 días a la semana
 - Vespertino: 13:00 a 22:00 hrs 6 días a la semana
- Se establece una hora para el checado de asistencia de personal y 30 min. para el traslado de la zona de trabajo a la oficina de Limpia Pública, teniendo un horario efectivo de trabajo de:
 - Matutino: 6:00 a 13:30 hrs 6 días a la semana
 - Vespertino: 14:00 a 21:30 hrs 6 días a la semana
- Los descansos semanales se programan por cuadrilla, de forma aleatoria, de tal forma que se realiza la labor de barrido de calles 7 días a la semana 365 días al año.

5.4 Frecuencia periódica de acuerdo con el PAT



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Barrido de calles		Clave:	PR-DSM-05
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Coordinación de barrido	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de barrido	Inicio Realiza la programación diaria de actividades.	Bitácora de actividades
2	Cabos de cuadrilla	Asigna y da instrucciones de trabajo a los supervisores y cabos.	Formato de hoja de programación de operación por turno
3		Solicitan material de trabajo al almacén	
4		Distribuyen las cuadrillas y dan salida de cuadrillas a rutas de trabajo asignadas.	
5	Supervisores	Realizan supervisión a cada ruta, punto fijo y zona de trabajo asignada.	Formato de hoja de programación de operación por turno
6	Jefe de barrido	¿Se concluyó con lo programado? No	
	Supervisores	Se reprograma Si	
		Se elabora reporte de actividades	
		Fin	

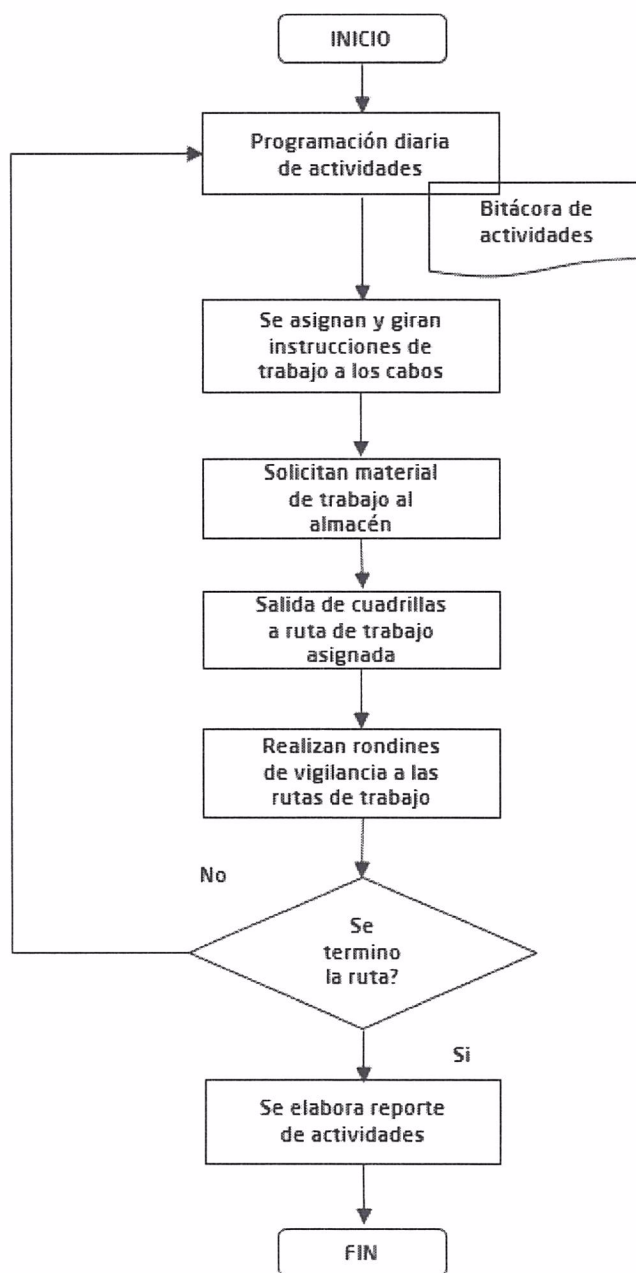


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Barrido de calles	Clave:	PR-DSM-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales	Área responsable: Coordinación de barrido	

Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Anexos



H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ

H. Ayuntamiento de Veracruz
Dirección Servicios Municipales
Subdirección de Limpia Pública

Programación _____ 2018

1	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
2	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
3	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
4	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
5	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
6	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
7	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
8	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____
8	Cuadrilla:	_____
	Ruta:	_____ _____

Autoriza

Recibió



6. Procedimiento rutas de recolección y maquinaria

6.1.- Propósito

Integrar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

6.2.- Alcance

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes jefaturas que integran la Subdirección de Limpia Pública, designando cada una de dichas jefaturas las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

1. Jefatura de Barrido
2. Jefatura de Rutas
3. Jefatura de Comercio
4. Jefatura de Almacén

6.3.-Políticas o normas de operación

- Respetar tanto por el personal de recolección como de parte de los operadores de las unidades recolectoras, los recorridos autorizados para cada una de las rutas de recolección.
- Cumplir y respetar los horarios de salida de recolección para las diferentes rutas: matutinas, vespertinas y nocturnas.
- Los operadores de compactadores asignados a una ruta deberán acudir al área de control vehicular para firmar de recibido la papeleta que le entrega el checador de rutas, (respetando la lista emitida por la jefatura) que los autoriza para trabajar, durante los siguientes horarios:

Matutino: 05:00 hrs. – 06:30 hrs.

Vespertino: 13:00 hrs. – 15:00 hrs.

Nocturno: 18:00 hrs. – 19:00 hrs y de 21:00 hrs. – 22:00 hrs.

- Todo el personal, tanto perteneciente al sindicato, como los operadores de las unidades recolectoras de las diferentes empresas concesionarias; deberán mostrar actitud de servicio y respeto hacia la ciudadanía ya que están realizando actividades que corresponden a un servicio público municipal, como lo es la recolección de los residuos sólidos urbanos.
- Reportar e informar de parte del responsable de la zona; cualquier incumplimiento de las rutas establecidas, para estar en la posibilidad de tomar las medidas correctivas correspondientes.
- Dar solución a todos aquellos reportes de recolección que se reciban mediante los diferentes medios de captación: SIRC, App móvil, reportes telefónicos, redes sociales, medios de comunicación, oficios, entre otros.

6.4 Frecuencia periódica de acuerdo con el PAT



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Rutas de recolección y maquinaria		Clave:	PR-DSM-06
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 2
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Jefatura de rutas de recolección y maquinaria	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de rutas y maquinaria	Inicio Se elabora programación diaria de salida de rutas y maquinaria por turno.	Programación de rutas
2	Auxiliar operativo	Elaborar papeletas de acuerdo con la programación diaria de salida de rutas y maquinaria.	Papeletas de rutas
3		Se entregan las papeletas de rutas al personal en cada turno.	Papeletas de rutas
4		Se recaba firma de conformidad en el listado de la programación de rutas por turno, así como la papeleta que autoriza realizar una ruta. (De la papeleta el original para el operador, copia para archivo)	Programación de rutas
5	Operador	El operador debe acudir al área correspondiente a que se le asigne la tripulación de trabajo.	
6	Auxiliar administrativo	Se clasifica y archiva documentación correspondiente en carpetas mensuales.	Programación de rutas Papeletas de rutas
7	Supervisores	Realizan recorridos de supervisión de manera aleatoria para verificar el cumplimiento de las rutas de recolección y maquinaria programadas por turno.	Programación de rutas



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Rutas de recolección y maquinaria		Clave:	PR-DSM-06
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	2 de 2
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Jefatura de rutas de recolección y maquinaria	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Supervisores	¿Se cumplió la programación del turno? No Se investiga la causa por la que no se cumplió la programación del turno. Se informa a los niveles superiores las razones por las que no se cumplió con la programación. ¿Se reprograma el servicio? No Se da la instrucción de atención inmediata. (Pasar a punto 4.1.4) Si Se turna a la jefatura de rutas y maquinaria para su reprogramación y atención.	
9		Se elabora reporte diario de supervisión de rutas de recolección y maquinaria.	
10		Se archiva reporte diario de supervisión. Fin	
			Reporte de supervisión

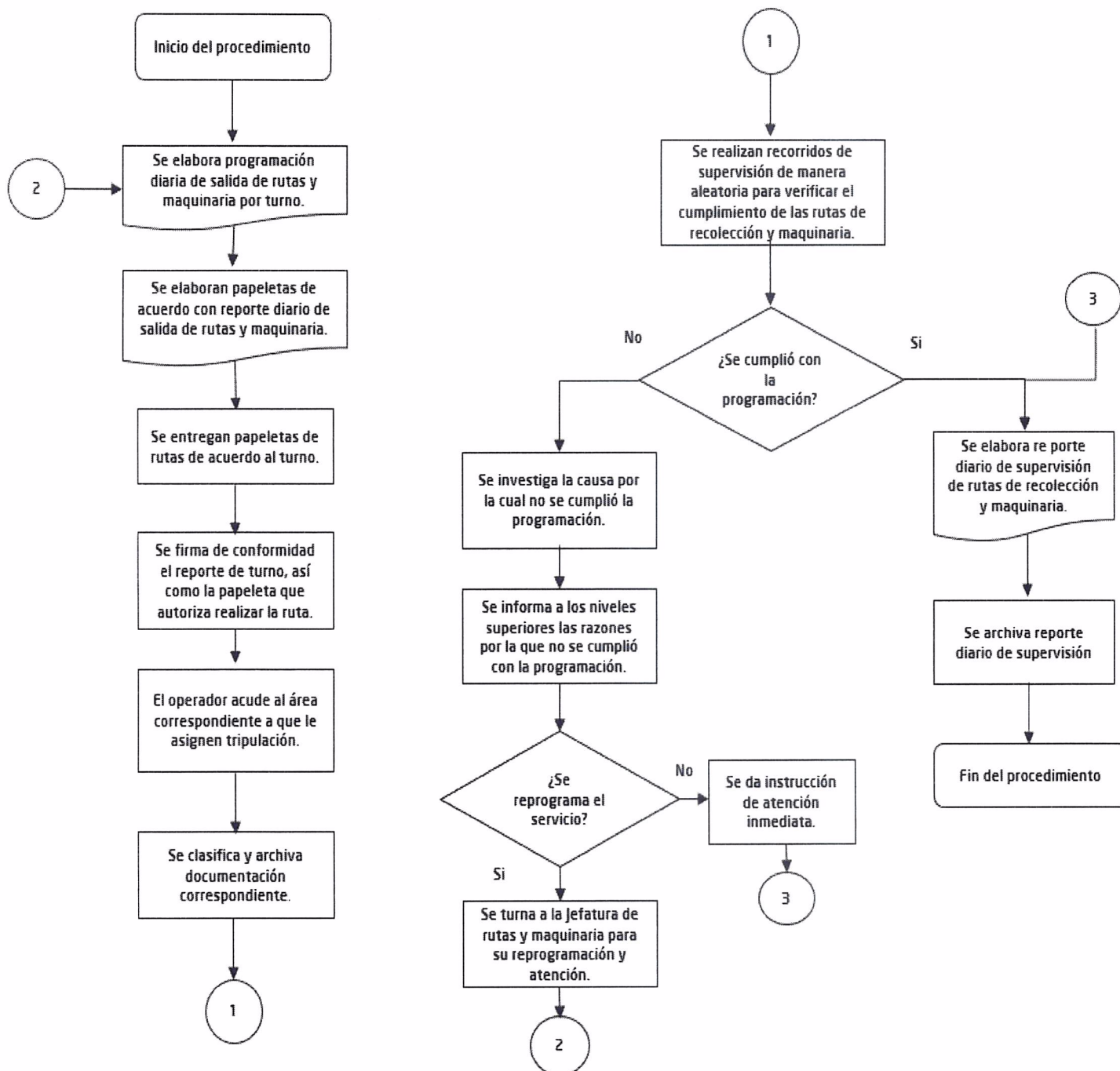


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Rutas de recolección y maquinaria	Clave:	PR-DSM-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales	Área responsable: Jefatura de Rutas de recolección y maquinaria	

Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Anexos



H. Ayuntamiento de Veracruz
Subdirección de Limpia Pública
Formato de reporte de salida de rutas

TURNO: _____

FECHA: _____

No.	FOLIO	HORA	ruta	VEHICULO	PERMISIONARIO	CHOFER	FIRMA
RUTAS							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Veracruz
Te quiero



H. AYUNTAMIENTO
DE VERACRUZ

DIRECCIÓN DE LIMPIA PÚBLICA ORIGINAL PROPIETARIO

UNIDAD _____
FECHA _____
No. ECON _____
ZONA _____
PROPIETARIO _____
CONDUCTOR _____

VINCULACIÓN DE CONTROL VEHICULAR



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



H. Ayuntamiento de Veracruz
Subdirección de Limpia Pública
Reporte diario de supervisión de rutas de recolección

TURNO: _____

FECHA: _____

No.	RUTA	No. ECO	TERMINO RUTA SATISFACTORIAMENTE		OBSERVACIONES	VISITO RELLENO SANITARIO	
			SI	NO		SI	NO
RUTAS							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							



7 . Procedimiento de Alumbrado Público

7.1 Propósito

Integrar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

7.2 Alcance

Inicia con la programación diaria por parte de las diferentes jefaturas que integran la Subdirección de Alumbrado Público, designando a cada una de dichas jefaturas las rutas y estrategias de acción a realizar de manera conjunta con las demás áreas, con la finalidad de dar cumplimiento a todas las actividades de manera eficiente y aplica para las áreas de:

- 7 Jefatura de Almacén
- 8 Jefatura de atención ciudadana

7.3.-Políticas o normas de operación

- Respetar tanto por el personal de supervisión como de parte del personal operativos de las cuadrillas, los recorridos autorizados para cada una de las rutas de operación.
- Cumplir y respetar los horarios de salida zonas programadas en los tres turnos.
- El personal operativo deberá presentarse en su área de trabajo de acuerdo con el siguiente horario:

Matutino: 06:00 hrs.

Vespertino: 14:00 hrs.

Nocturno: 22:00 hrs.

- Todo el personal deberá mostrar actitud de servicio y respeto hacia la ciudadanía ya que están realizando actividades que corresponden a un servicio público municipal, como lo es el alumbrado público.
- Reportar e informar cualquier incumplimiento de las programaciones establecidas, para estar en la posibilidad de tomar las medidas correctivas correspondientes.
- Dar solución a todos aquellos reportes que se reciban mediante los diferentes medios de captación: SIRC, reportes telefónicos, redes sociales, medios de comunicación, oficios, entre otros.

7.4 Frecuencia periódica de acuerdo con el PAT



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Alumbrado Público		Clave:	PR-DSM-07
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	1 de 2
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Coordinación de Alumbrado Público	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar administrativo	Inicio Se reciben las solicitudes de atención. ¿Es presencial la solicitud? No Se captura en SIRC Si ¿Es por escrito la solicitud? No Se captura en SIRC Si	Bitácora
3	Coordinación de Alumbrado Público	Se registra en bitácora de control diario.	
4		Se captura en SIRC	
5		Se archiva documentación	
		¿La solicitud corresponde a luminaria LED? No	Oficios
		Se turna a alumbrado público municipal.	
		Se elabora programación de trabajo diaria	
6			Se asignan las rutas de trabajo al personal Si
7		Se turna a la asociación pública privada	



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Alumbrado Público		Clave:	PR-DSM-07
		Fecha:	12/2020
		Versión:	1.0
		Página:	2 de 2
Dirección: Servicios Municipales		Área responsable: Coordinación de Alumbrado Público	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
8	Supervisores	Se realiza supervisión de las cuadrillas de trabajo.	
		¿Se cumplió con la programación diaria ¿ No	
		Se investiga la causa por la que no se cumplió la programación	
		Se informa a los niveles superiores las razones por la que no se cumplió con la programación	
9		¿Se reprograma el servicio? No	
		Se atiende el servicio programado Si	
		Se turna a la jefatura de alumbrado público para su reprogramación y atención	
		Si	
10		Se llena la bitácora de supervisión diaria.	Bitácora
		Se da contestación ciudadana y se cierra el SIRC	
11	Auxiliar administrativa	Se archiva contestaciones y reportes de supervisión.	Oficios
		Fin	Oficios

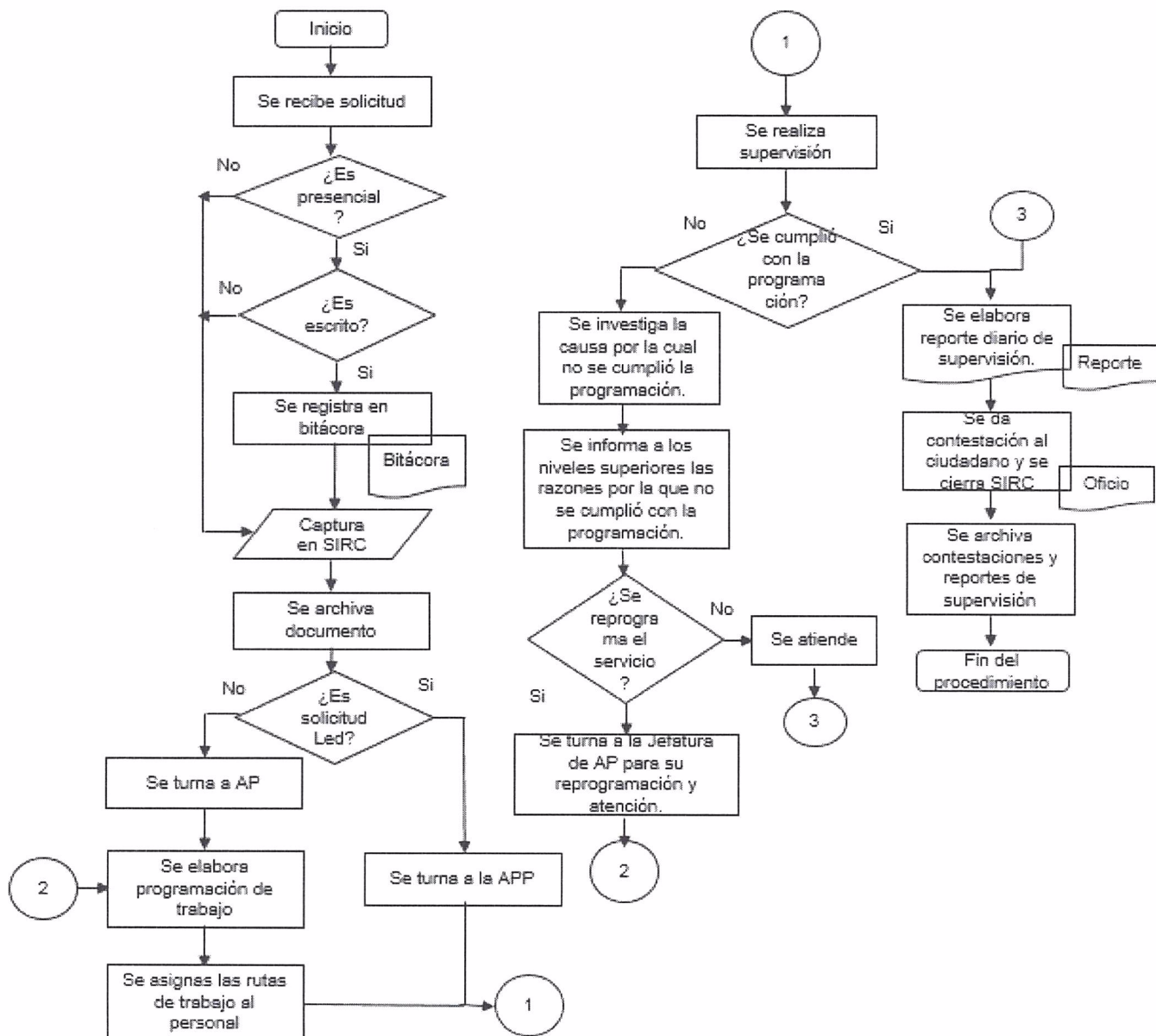


H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Nombre del procedimiento: Alumbrado	Clave:	PR-DSM-07
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Servicios Municipales	Área responsable: Coordinación de Alumbrado Público	

Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Directorio

Lic. Juan Carlos Torres Sánchez
Director de Servicios Públicos Municipales
Directo: 229 200 22 80 y 229 200 22 83
Correo electrónico: servmun@veracruzmunipicio.gob.mx
Nicolás Bravo S/N esquina Montesinos
Col. Centro.
C.P. 91700, Veracruz, Ver.

C. Pedro Galindo Carvajal
Subdirector de Limpia Pública
Directo: 229 200 22 80 y 229 200 22 83
Correo electrónico: servmun@veracruzmunipicio.gob.mx
Nicolás Bravo S/N esquina Montesinos
Col. Centro.
C.P. 91700, Veracruz, Ver.

L.C. Guillermo José Inurreta Solana
Subdirector de Servicios Municipales
Directo: 229 200 10 61 y 229 200 22 44
Correo electrónico: servmun@veracruzmunipicio.gob.mx
Grijalva No. 034 entre Simón Bolívar
y Cristóbal Colón, Fracc. Reforma
C.P. 94720, Veracruz, Ver.

Ing. Eliseo Ontiveros González
Subdirector de Servicios Municipales
Directo: 229 200 10 61 y 229 200 22 44
Correo electrónico: servmun@veracruzmunipicio.gob.mx
Grijalva No. 034 entre Simón Bolívar
y Cristóbal Colón, Fracc. Reforma
C.P. 94720, Veracruz, Ver.



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Firmas de autorización

Lic. Juan Carlos Torres Sánchez
Director de Servicios Públicos Municipales.

Mtro. José Raúl Mantilla García
Director de Administración.

Mtro. Fernando Yunes Márquez
Presidente Municipal.

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos Municipales del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 21 diciembre del año 2020.