



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OPS-SP-01

FECHA

DE EMISIÓN : 07/10/2025

VERSIÓN : 01

PÁGINA : 1 DE 152

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

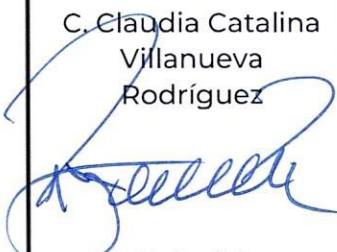
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS MUNICIPALES





MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Claudia Catalina Villanueva Rodríguez  Jefa del Departamento de Área Técnica	Lic. José Antonio de la Torre Chambe  Director General de Servicios Públicos Municipales	Map. Samantha Hernández Cardeña  Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI

10 OCT. 2025

VALIDADO



ÍNDICE

01 Carátula de Autorización 2

02 Índice 3

03 Capítulo I de Generales 5

3.1	Introducción	9
3.2	Antecedentes	10
3.3	Marco Normativo	12
3.4	Atribuciones Institucionales	13
3.5	Objetivo General	16
3.6	Misión	16
3.7	Visión	16
3.8	Principios y Valores Institucionales	17
3.9	Políticas de Operación	18
3.10	Marco Conceptual	20

04 Capítulo II de Procedimientos 26

4.1	Inventario de procedimientos administrativos	27
4.2.1	Descripción de procedimientos administrativos de Verificación De Trabajos De Obras En Vía Pública Realizadas Por Personas Físicas O Morales	30
4.2.2	Descripción de procedimientos administrativos de dictaminar el daño patrimonial en la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público	38
4.2.3	Descripción de procedimientos administrativos de valuacion y determinacion de daños a la infraestructura en caso de accidentes referente al servicio de alumbrado público.	42
4.2.4	Descripción de procedimientos administrativos de actualizar el censo de alumbrado público, para tener vigente la carga total instalada en el municipio	48
4.2.5	Descripción de procedimientos administrativos de verificar y supervisar ante la comisión federal de electricidad el consumo de energía de toda la red de alumbrado público	56

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
07 OCT. 2025

VALIDADO



ÍNDICE

4.2.6	Descripción de procedimientos administrativos de recepción de sistemas de alumbrado público de obras municipales, estatales, federales, colonias municipalizadas y fraccionamientos	62
4.2.7	Descripción de procedimientos administrativos de evaluación y verificación del diseño, de los proyectos de alumbrado público.	66
4.2.8	Descripción de procedimientos administrativos de actualización tecnológica de los sistemas, para la prestación eficaz del servicio de alumbrado público	72
4.2.9	Descripción de procedimientos administrativos de procedimiento de supervisión del sistema de limpia	78
4.2.10	Descripción de procedimientos administrativos de instruir al personal a supervisar las áreas adscritas a servicios públicos municipales	84
4.2.11	Descripción de procedimientos administrativos de supervisar y analizar la ejecución e información que rinden las direcciones adscritas a servicios públicos municipales.	88
4.2.12	Descripción de procedimientos administrativos de procedimiento de servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de las unidades vehiculares del municipio de Benito Juárez.	94
4.3	Inventario de Procedimientos de Trámites y Servicios	104
4.4.1	solicitud de valuación y determinación de los daños causados al patrimonio municipal.	106
4.4.2	expedición de anuencia para talleres y giros similares	112
4.4.3	solicitud de reparación del servicio de alumbrado público	120
4.4.4	cédula de registro solicitud de limpieza de rejillas	126
4.4.5	solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos.	132
4.4.6	solicitud de retiro de desechos y/o basura vegetal	140
4.4.7	solicitud de retiro de limpieza de banquetas y/o camellón	146
4.5	Sección de Cambios	152



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OPS-SP-01

FECHA

DE EMISIÓN : 07/10/2025

VERSIÓN : 01

PÁGINA : 5 DE 152

CAPÍTULO 1

DE GENERALES





03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre del Instituto Municipal de

Desarrollo Administrativo e Innovación.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Oficina de la Presidencia Municipal designe como enlace Responsable.
- REVISAR: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden al Instituto Municipal de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

OBJETIVO

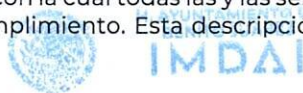
Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la Dirección General de Servicios Públicos Municipales y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad



VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores del Dirección General de Servicios Públicos Municipales. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección General de Servicios Públicos Municipales nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN QUE ELABORA ESTE MANUAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.1 INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos es un instrumento de trabajo que contiene en conjunto procedimientos administrativos de esta dependencia, así como los trámites y servicios que presta la Dirección General de Servicios Públicos Municipales y sus Direcciones, a fin de garantizar que los servidores públicos responsables de dichos procedimientos tengan las herramientas para desempeñar sus funciones y otorgar a la ciudadanía un debido proceso con apego a la legalidad, eficacia, honradez y transparencia.

El presente documento no solo está integrado por los organigramas vigentes y la estructuración de las funciones del personal administrativo y operativo adscrito a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales y las Direcciones que la conforman sino que también incluye los elementos básicos de la filosofía que esta busca mantener entre todos sus miembros, como son misión, visión, objetivos y valores. Consideramos que este documento permitirá conocer la forma adjetiva en la que los servidores públicos ejecutan los procedimientos de esta dependencia.

LIC. JOSE ANTONIO DE LA TORRE CHAMBE

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO

3.2 ANTECEDENTES

En 1975, lo que hoy conocemos como la ciudad de Cancún era prácticamente un territorio deshabitado. Fue ese año cuando comenzó su desarrollo turístico, impulsado por el gobierno federal a través de FONATUR, que denominó a la zona como la “Costa Turquesa”. La primera etapa de crecimiento urbano se enfocó principalmente en la zona continental, donde se establecieron los primeros asentamientos para la población que apoyaba el desarrollo turístico. El desarrollo se centró a lo largo de la avenida Tulum y en el cruce con la carretera Puerto Juárez–Mérida. Desde el inicio, se implementó un programa de infraestructura urbana con servicios e instalaciones de calidad, pensados tanto para residentes como para turistas, con el objetivo de convertir a Cancún en un destino turístico internacional.

Gracias a esta planificación, Cancún logró consolidarse rápidamente como lo que hoy es uno de los principales centros turísticos del país y de los más concurridos del mundo.

Volvamos a la historia: en el mismo 1975, se creó oficialmente el Ayuntamiento de Benito Juárez, siendo su primer presidente municipal el ciudadano Alfonso Alarcón Moreli. Desde su fundación, el municipio se convirtió en uno de los motores más dinámicos del turismo en México.

Cancún no nació de manera espontánea, sino como resultado de un esfuerzo de planeación nacional por parte del Estado Mexicano. Desde su creación, su crecimiento ha sido constante y acelerado. Sin embargo, este rápido desarrollo también trajo importantes retos para las autoridades municipales, quienes han tenido que atender las necesidades básicas de una población en constante y exponencial aumento, como son el mantenimiento de calles, parques, jardines, recolección de basura y más.

Uno de los principales retos ha sido la rápida expansión poblacional, que ha superado la capacidad de respuesta en cuanto a servicios públicos. A esto se suma que los recursos materiales y humanos no han crecido al mismo ritmo que la demanda.

Los informes de gobierno a lo largo de los años muestran cómo el crecimiento poblacional y urbano ha obligado a implementar nuevas estrategias para atender los servicios municipales. Veamos ejemplos para darnos una idea de estos desafíos:

- En 1980, la población del municipio era de **37,190 habitantes**, en el 2005 ya superaba los **572,000 habitantes**; para el censo 2020 se obtuvo un total de **911,503 habitantes** y en la actualidad en la intermedia 2025, se estima que ya supera al millón
- En cuanto a la extensión urbana, pasó de **277 hectáreas** entre 1975 y 1978 a **4,057 hectáreas** entre 1999; para el año 2025 de acuerdo al plan municipal de desarrollo 2025, el municipio tiene una extensión de 92,984.25 hectáreas; crecimiento exponencial que nos invita a comprender la magnitud del reto municipal.

Así es, dicho crecimiento trajo obviamente consigo nuevos fraccionamientos, colonias y delegaciones, lo que incrementó la demanda de servicios como recolección de basura, alumbrado, mantenimiento de parques, vialidades y drenaje pluvial.



3.2 ANTECEDENTES

Hoy en día, la Dirección General de Servicios Públicos Municipales se encarga -entre otros servicios- de:

- Recolectar alrededor de **600 toneladas de basura diarias**.
- Mantener **31,889 luminarias** de alumbrado público.
- Atender **322 parques, 268 áreas verdes**, camellones, glorietas, fuentes y monumentos.
- Dar mantenimiento a **2,300 pozos de absorción** del sistema de drenaje pluvial.
- Cuidar más de **mil kilómetros de vialidades**, de los cuales el 80% es pavimento asfáltico y el 18% son caminos de terracería.
- El mantenimiento vial incluye programas de bacheo para el asfalto y trabajos de nivelación y compactación en las terracerías, los cuales dependen mucho de las condiciones climáticas, que afectan directamente el estado de las calles. Además, el aumento del parque vehicular (autos privados, transporte público y maquinaria pesada) agrava este problema.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	15/04/2025 Publicada en el Diario Oficial de la Federación
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo	08/05/2025 Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
3	Código de Procedimientos y Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo	09/10/2024 Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
4	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo	20/03/2025 Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
5	Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez del Estado de Quintana Roo	10/01/2025 Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
6	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo	23/07/2025 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez
7	Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.	31/10/2024 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez
8	Reglamento de Servicios Públicos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.	31/10/2024 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez
9	Reglamento de Procedimiento Administrativo del Municipio de Benito Juárez	06/04/2021 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez
10	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	23/07/2025 Publicada en la Gaceta Oficial del Municipio de Benito Juárez





3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Artículo 18.- Corresponde al Director General de Servicios Públicos Ejercer las Atribuciones Siguietes:

- I). Proponer al Secretario las normas, acuerdos, lineamientos, reglas y bases de carácter técnico relativas a sus atribuciones;
- II). Ejecutar la administración y operación de los servicios públicos municipales se presten de manera permanente, uniforme, regular y continua
- III). Elaborar la programación y presupuestación de los recursos, obras y bienes necesarios, para el eficiente funcionamiento y prestación de los servicios públicos municipales;
- IV). Proponer los programas tendientes a difundir entre la población la necesidad de contribuir y participar en el adecuado aprovechamiento de los servicios públicos municipales;
- V). Integrar la información técnica para la instrumentación y desarrollo de los planes, programas y actividades a cargo de la Dirección General de Servicios Públicos, aplicando las políticas sobre el uso racional de la infraestructura existente;
- VI). Ser responsable del servicio de alumbrado público en avenidas, plazas, parques y jardines, procurando su funcionamiento en forma permanente, general, uniforme, regular, continúa, eficaz, eficiente y oportuna;
- VII). Conservar por sí o a través del personal de su dirección en buen estado las vialidades municipales, a través de programas de bacheo y repavimentación y mediante el mantenimiento de terracerías, guarniciones, banquetas, postes y pasos peatonales;
- VIII). Ejecutar y/o instruir la ejecución de las acciones de limpieza en plazas, playas, parques, jardines y avenidas, procurando su perfecta conservación, su jardinería, arreglo ornamental y mantenimiento;
- IX). Ejecutar y/o instruir al personal a su cargo que efectué el cuidado, conservación y mantenimiento en buen estado de los bienes, las instalaciones, vehículos, maquinaria pesada, equipos e implementos de trabajo y demás recursos materiales destinados a la prestación de los servicios públicos municipales a su cargo;
- X). Supervisar que los servicios a cargo del Municipio, se presten en forma permanente, general, uniforme, regular, continua, eficaz, eficiente y oportuna, ya sea que se presten directamente a través de organismos desconcentrados, descentralizados, por el régimen de concesión o mediante convenios de coordinación y asociación con la Federación, el Estado o con otros Municipios;



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- XI). Programar y dar mantenimiento a los pozos captadores de agua pluvial, sus rejillas, areneros y bóvedas complementarias, para su correcto funcionamiento;
- XII). Realizar e instruir al personal adscrito a la Dirección General de Servicios Públicos, la planeación, dirección, operación y prestación de servicios públicos municipales;
- XIII). Supervisar que el personal adscrito a su Dirección General, de cumplimiento a las disposiciones legales aplicables en materia de servicios públicos municipales y su prestación, así como aquellas que sean del ámbito de su competencia, tales como leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales;
- XIV). Verificar, vigilar y supervisar que los servicios públicos municipales concesionados se presten de manera permanente, general, regular, uniforme, continua, eficaz, eficiente y oportuna en tiempos y formas establecidos en el título de concesión respectivo, así como el cumplimiento de las disposiciones de carácter federal, estatal, municipal aplicables en la materia;
- XV). Imponer las sanciones a los concesionarios por el incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el Título de concesión, así como de las disposiciones legales aplicables en la materia;
- XVI). Imponer las sanciones administrativas a los particulares en materia de servicios públicos municipales previstas en los ordenamientos legales aplicables;
- XVII). Supervisar la prestación de servicios público de panteón incluyendo los trámites de traslado, internación, inhumación, exhumación, cremación, depósito, e incineración de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XVIII). Supervisar que la tramitación de los expedientes relativos al otorgamiento, modificación y en su caso revocación de las concesiones de los servicios públicos municipales, se apeguen a las disposiciones legales aplicables;
- XIX). Supervisar que el rastro municipal y los centros de matanza que operen dentro del Municipio, cumplan con las disposiciones legales aplicables;
- XX). Elaborar y proponer al Secretario de Obras Públicas y Servicios, los proyectos para la prestación de los servicios del Municipio, así como realizar los presupuestos correspondientes;
- XXI). Regular, promover, planear, programar, presupuestar y ejecutar directamente o a través de terceros, los servicios públicos del Municipio;

07 OCT 2025
VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- XXII). Coordinar y realizar los estudios técnicos y proyectos necesarios para la prestación de los servicios públicos;
- XXIII). Ejecutar las acciones y medidas operativas que sean necesarias para desahogar cada fase de los procedimientos de prestación de servicios relacionados que lleve a cabo;
- XXIV). Determinar los casos y términos para la aplicación del Derecho de Alumbrado Público (DAP), así como llevar un registro y control del mismo;
- XXV). Las demás que les confieran otras disposiciones legales y aquellas que les encomiende el Secretario de Obras Públicas y Servicios.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.5 OBJETIVO GENERAL

La Dirección General de Servicios Públicos tiene como objetivo fundamer el de prestar los servicios de mantenimiento y conservación a infraestructura urbana del municipio en los siguientes rubros:

- Vialidades.
- Sistema de Drenaje Pluvial.
- Parques Públicos y Áreas Jardinadas.
- Guarniciones en Camellones Centrales y Banquetas.
- Playas Públicas.

En este contexto, es además la responsable de recepcionar la infraestructura que en estos rubros generan las instancias municipales, estatales y federales, así como los desarrolladores privados, a fin de mantenerlos y conservarlos en condiciones de uso eficiente.

Ejecutar la administración y operación de los servicios públicos municipales que brinda el municipio a fin de que estos se presten de manera permanente, Uniforme, Regular y Continua.

3.6 MISIÓN

Transformar los servicios públicos municipales en herramientas de sensibilización mediante la participación ciudadana, y así fomentar el mantenimiento y conservación de la infraestructura urbana municipal, para enriquecer el entorno social y la calidad de vida de sus habitantes.

3.7 VISIÓN

Enaltecer la calidad de vida de los Benito juarenses, poniendo al alcance servicios públicos de alta calidad y eficiencia para la ciudadanía.





3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

- (SOLIDARIAS, PERTENENCIA, INSTITUCIONAL.
- TOLERANCIA, RESPONSABILIDAD.
- CONVIVENCIA, IMPARCIALIDAD

VALORES

- CULTURA DE TRABAJO
- HONESTIDAD
- COMPROMISO
- RESPETO
- RESPONSABILIDAD
- HONRADEZ
- EFICIENCIA
- ESPIRITU DE SERVICIO Y CALIDAD.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

HORARIO: 08:00 A 15:00 HRS Y DE 14:00 A 20:00 HRS

SABADO DE 09:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: direccióngeneralspm@gmail.com

B. COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN

HORARIO: 08:00 A 15:00 HRS Y DE 15:00 A 20:00 HRS

SABADO DE 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: demandasinpeccion@cancun.gob.mx

C. DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO DE 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: taller.sp@hotmail.com

D. DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: mbjalumbradopublicocan@gmail.com

E. DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO:

supervisiondesistemadelimpia@gmail.com

F. DIRECCIÓN DE BACHEO Y PIPAS

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: bacheoypipas@cancun.gob.mx

G. DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS

HORARIO: 08:00 A 15:00 HRS Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: pozos_playas@hotmail.com

H. DIRECCIÓN DE PARQUES Y AREAS JARDINADAS

HORARIO: 08:00 A 15:00 HRS Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: dir.parquesyareasjardinadas@gmail.com



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

I. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: saneamiento2@hotmail.com

J. DIRECCIÓN OPERATIVA

HORARIO: 08:00 A 15:00 Y 15:00 A 20:00 HRS

SABADO: 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: direcciónoperativiasp@hotmail.com



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

AGUA	Líquido transparente, insípido e inodoro, fundamental para la vida del planeta.
AGUA POTABLE	La que se debe beber.
AGUAS RESIDUALES	Las que se generan por el uso en las diferentes actividades humanas y que pueden ser: domésticas, comerciales, industriales, agrícolas, pecuarias o de servicios.
AGUAS RESIDUALES URBANAS	Son las aguas procedentes de los usos domésticos, de los industriales, de la lluvia, así como las subterráneas.
ALCANTARILLA	Acueducto o sumidero subterráneo en el que se recogen las aguas llovedizas y/o residuales.
ALCANTARILLADO	Líquido transparente, insípido e inodoro fundamental para la vida del planeta.
ALUMBRADO PÚBLICO	Conjunto de lámparas que iluminan un sitio y/o lugar sistema de luminarias que se restablece a través de la energía eléctrica en los sitios públicos, tales como calles, avenidas, parques, jardines, plazas que permiten a los habitantes de su localidad la visibilidad nocturna.
AREAS VERDES	Espacios abiertos al aire libre que se destinan al crecimiento de diversos tipos de vegetación dentro de la marcha urbana de una ciudad o en el interior de un predio particular.
AYUNTAMIENTO	El H. Ayuntamiento de Benito Juárez, conformado por el Síndico, Regidores y Presidente Municipal quienes fueron electos y constituidos como principal Órgano de Gobierno de la Administración Pública Municipal.
CALLE	La calle es parte de la vía pública y esta es todo espacio de uso común, así como el conjunto de redes de infraestructura que por su propia naturaleza, por el fin a que esta afecto o por disposición legal, se destina al libre tránsito y se utiliza además, para dar acceso vehicular o peatonal, dar iluminación, asoleamiento o ventilación a construcciones y demás servicios públicos o privados.
CAMINO	Tierra hollada y preparada, de cierto modo por donde se transita para ir de un sitio a otro.

07 OCT. 2025
VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

CAMINOS

Conjunto de Obras de vialidad, que sirven para desplazar el tránsito de vehículos, personas y bienes de un sitio a otro en forma rápida y segura coadyuvando a reducir los tiempos de recorrido entre los centros de población

CAMINOS RURALES

Obras que sirven para comunicar poblaciones rurales, menores de 3000 habitantes.

CAMINOS VECINALES

Obras que se realizan usualmente con la participación de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como de los directamente beneficiados.

CAUSA FORTUITO O CAUSA MAYOR

Situación extraordinaria, donde exista la certeza de no existir dolo, premeditación o alevosía pudiendo ser consecuencia de una emergencia o causas indirectas imposibles de evitar.

C.F.E

Comisión Federal de Electricidad.

CONCESIÓN

Conjunto de lámparas que iluminan algún sitio o ciudad sistema de luminarias que se restablece a través de la energía eléctrica en los sitios públicos, tales como calles, avenidas, parques, jardines, plazas que permiten a los habitantes de su localidad la visibilidad nocturna.

CONCESIONARIO

Dícese de la persona o entidad a quien se hace o transfiere una concesión

DAP

Derecho de Alumbrado Público.

DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General de Servicios Públicos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo

FUNCIONES MUNICIPALES

Atribuciones derivadas de la ley, que solo pueden ser desempeñadas por el gobierno municipal.

INFRAESTRUCTURA URBANA

Conjunto de Obras de ingeniería que constituyen los soportes del funcionamiento de las ciudades y que hacen posible el uso urbano del suelo: calles, avenidas, caminos, guarniciones, banquetas, andadores, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, parques, jardines, áreas deportivas, monumentos, fuentes etc.

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

GENERADOR	Persona física o moral que produce residuos a través del desarrollo de procesos productivos o de consumo.
GRAN GENERADOR	Persona física o moral que genere una cantidad igual o superior a 10 toneladas en peso bruto total de residuos al año o su equivalente a otra unidad de medida;
JARDINES	Áreas verdes donde se cultivan plantas de ornato, flores, arboles de sombra cuya función es preponderantemente ornamental, dando un aspecto bello al entorno urbano, estos espacios abiertos pueden diferenciarse de otros, por su función, mientras los parques son destinados principalmente a la recreación, esparcimiento y convivencia, los jardines casi siempre se instalan con fines estéticos sin descartar que ellos sirvan para otros propósitos como podrían ser: la purificación del medio ambiente, la realización de actividades artísticas o cívicas etc.
LED	Diodo Emisor de Luz.
LIMPIA	Es el servicio público que se traduce en aseo a la vía pública y demás lugares en el que se desarrollan actividades comunitarias, con el fin de evitar la proliferación de focos infecciosos y el mal aspecto que causa la basura.
MUNICIPIO	El territorio geográfico que comprende el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, incluyendo sus Alcaldías, Delegaciones y Sub Delegaciones. El mismo término es aplicable en el presente reglamento para la denominación y razón social del Gobierno Municipal.
MUNICIPIO DE BENITO JUAREZ	Razón social que representa a la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo con facultades otorgadas por el Ayuntamiento para el Gobierno y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; corresponde su presentación al Presidente Municipal.



07 OCT. 2025

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

OBRA PÚBLICA

La que ejecuta el Gobierno Municipal en el ejercicio de sus funciones y que constituye la construcción de infraestructura urbana.

ORGANISMOS OPERADORES

Instituciones Centralizadas, descentralizadas o desconcentradas de la Administración Pública Municipal que tienen por objeto.

PARQUE

Lugar arbolado de cierta extensión para el paseo y recreación, en donde la población puede estar en contacto con la naturaleza, realizar actos matutinos, vespertinos, dominicales, excursiones campestres y todas esas actividades de libre esparcimiento, con el crecimiento de las áreas urbanas, se da el fenómeno de la osificación de los parques, que se traduce en la insuficiencia de tales sitios y que ha generado la necesidad de parques secundarios, lugares para descanso y espacios para juegos organizados.

PLAZA

Lugar ancho y sin casas dentro del poblado.

PLAZA CIVICA

Espacio abierto que consta de áreas embaldosadas, bancas, jardines y el tradicional quiosco central, es el lugar indicado para la convivencia popular y familiar, punto de reunión comunitaria donde pueden realizarse actividades cívicas, culturales y recreación.

SANEAMIENTO

Dotación de condiciones de salubridad a los terrenos y edificios desprovistos de ellas.

SECRETARÍA

La Secretaría Municipal de Obras y Servicios Públicos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

SERVICIO

Función del Municipio de Benito Juárez, destinada a satisfacer necesidades públicas a través de los Servicios Públicos.

SERVICIO DE CALLES

Conservación, Supervisión y Mantenimiento de las vías Públicas con la finalidad de darles orden y presentación.



07 OCT. 2025

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES

El establecimiento, conservación, ampliación y mantenimiento de las áreas verdes. Espacios abiertos y equipados; destinados al esparcimiento, recreación y convivio familiar con el fin de mejorar el ambiente y la imagen urbana.

SERVICIOS PÚBLICOS

Actividad especializada destinada al público para satisfacer una necesidad de carácter general, bajo un régimen jurídico especial, actividad que corresponde proporcionar y supervisar al municipio y que en forma directa o indirecta satisface necesidades colectivas, de una manera regular, continúa y uniforme.

SIRESOL CANCÚN

Organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal de Benito Juárez Quintana Roo Denominado: Solución Integral de Residuos Sólidos Cancún.

SISTEMA DE AGUA POTABLE

Red de distribución domiciliaria de agua, que la población emplea en sus casas, comercios e industrias es abastecida a partir de varias fuentes como son: Norias, Pozos, Depósitos o Manantiales.

SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Conjunto de dispositivos de tuberías, con el propósito de colectar o conducir las aguas residuales que se generen.

SISTEMA DE DRENAJE

Red subterránea de tubería por las que desechan las aguas negras y residuales.

TAP

Es un dispositivo que esta junto con el transformador, que esta acoplado a un sistema mecánico instalado en la parte interna del trafo; para cambiar el voltaje de entrada o para escoger distintos voltajes de salida en el secundario.

TRAFO

Transformador Eléctrico Monofásico.

TRAMPA DE GRASA

Sistema de Tratamiento que reduzca o elimine los aceites y grasas presentes en residuos vertidos a la red de drenaje público.



VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

VÍA PÚBLICA

Todo espacio de uso común que por disposición de la autoridad administrativa se encuentra destinado al libre tránsito, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia así como todo inmueble e infraestructura que de hecho se utilice para este fin.

VIALIDAD

Conjunto de arterias, calles y avenidas que estructuran la traza urbana de una ciudad o centro de población y se define como un sistema integral acondicionado que tiene la finalidad de proporcionar un desplazamiento eficiente y seguro del tránsito de vehículos, personas y bienes de tal forma que satisfaga las necesidades y objetivos de los diferentes sectores de la comunidad a). Puentes Peatonales b). Pasos Desnivel para Peatones y Vehículos. c).. Puentes en Carreteras para Librar Ríos o Voladeros. d). Guarniciones y Banquetas. e). Pavimentación. f). Semáforos, Señalización y Nomenclatura de Calles, Colonias y Zonificación General de la Ciudad. g). Cajones para Estacionamiento.



EL AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-OPS-SP-01

FECHA

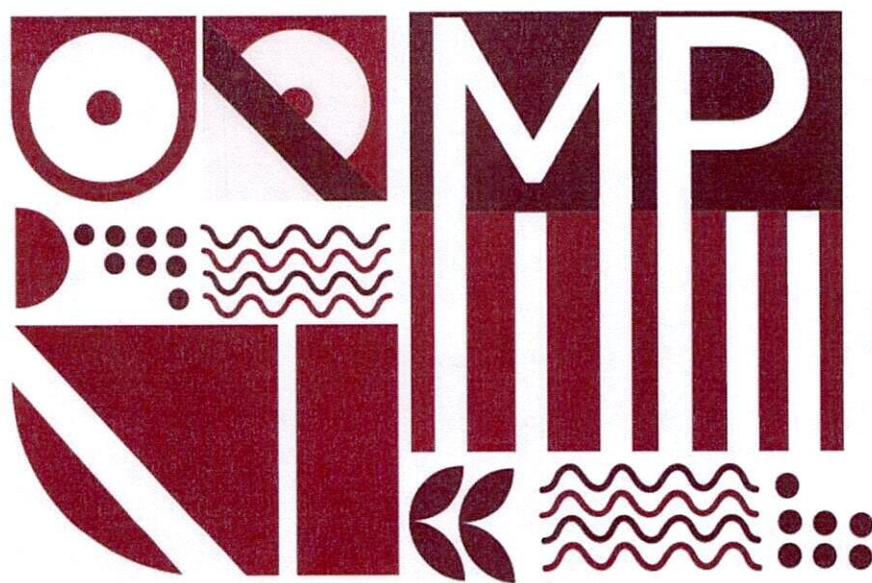
DE EMISIÓN : 07/10/2025

VERSIÓN : 01

PÁGINA : 26 DE 152

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS



2024
2027





4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN			
P-OPS-SP-CI-01	01	Verificación de Trabajos de Obras en Vía Pública Realizada por Personas Físicas y/o Morales	07-10-2025
DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO			
P-OPS-SP-AP-01	01	Procedimiento Dictaminar el Daño Patrimonial en la Infraestructura Urbana Referente al Servicio de Alumbrado Público	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-02	01	Valuación y Determinación de daños a la Infraestructura en caso de Accidentes, referente al Servicio de Alumbrado Público.	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-03	01	Actualizar el Censo de Alumbrado Público, para tener vigente la carga total Instalada en el Municipio.	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-04	01	Gestionar, Verificar y Supervisar ante la Comisión Federal de Electricidad el consumo de energía de toda la Red de Alumbrado Público	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-05	01	Recepcion de sistemas de alumbrado publico de obras municipales, estatales, federales, colonias municipalizadas y fraccionamientos	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-06	01	Evaluación y Verificación del diseño de los Proyectos de Alumbrado Público.	07-10-2025
P-OPS-SP-AP-07	01	Actualización Tecnológica De Los Sistemas, Para La Prestación Eficaz Del Servicio De Alumbrado Público	07-10-2025
DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA			
P-OPS-SP-SL-01	01	Supervisión de Sistema de Limpia	07-10-2025

VALIDADO



4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN OPERATIVA			
JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA			
P-OPS-SP-DO-01	01	Instruir al Personal a Supervisar las Áreas Adscritas a Servicios Públicos Municipales	07-10-2025
P-OPS-SP-DO-02	01	Supervisar y Analizar la Ejecución e Información que rinden las Direcciones Adscritas a Servicios Públicos Municipales.	07-10-2025
DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL			
P-OPS-SP-TM-01	01	Servicio de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de las unidades vehiculares de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez.	07-10-2025



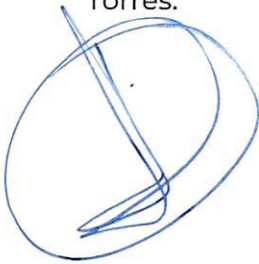
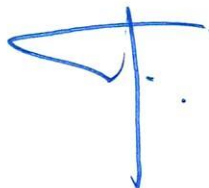
M. D. BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADDC



VERIFICACIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA REALIZADAS POR PERSONAS FÍSICAS O MORALES.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-CI-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Tito Omar Soto Torres. 	Lic. José Antonio de la Torre Chambe. 	Map. Samantha Hernández Cardeña 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. 
Coordinador de Inspección	Director General de Servicios Públicos Municipales	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

VERIFICACIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA REALIZADAS POR PERSONAS FÍSICAS O MORALES.		COORDINACION DE INSPECCION
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-CI-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO.

Verificar que las empresas cumplan con la reparación de los daños ocasionados por ejecución de obras realizadas en vía pública para evitar el daño al patrimonio en el Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

2.0 ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todas las empresas que se encuentran realizando alguna obra en vía pública, dentro del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES.

3.1 Director General de Servicios Públicos Municipales

3.1.1 Girar Instrucciones a los Directores de Área y personal a su digno cargo para que se le dé seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

3.2 Coordinador de Inspección.

3.2.1 Coordinar los operativos de verificación de obras en vía pública para salvaguardar el Patrimonio Municipal dentro del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo y su Delegación.

3.2.2 Asignar las áreas o zonas de trabajo del personal operativo.

3.3 Supervisor.

Vigilar los recorridos del personal operativo asignadas por el Coordinador de Inspección.

3.3.1 Supervisar que el personal operativo cumpla con la carga de trabajo asignado.

3.3.2 Elaborar su informe de las actividades diarias para el Coordinador de Inspección.

3.4 Inspector.

3.4.1 Verificar e inspeccionar en conjunto con el personal de la empresa que se encuentra realizando trabajos en vía pública.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.4.2 Levantar el acta extraordinaria de verificación.

3.4.3 Realizar su informe en la bitácora de reportes de las actividades diarias.

3.5 Recepcionista/Secretaria/ Auxiliar administrativo.

3.5.1 Control y seguimiento de las actas extraordinarias de obra hasta el cierre de expediente.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Interesado.

Empresa con obra en la vía pública.

4.2 Anuencia.

Permiso para realizar trabajos en la Vía Pública.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Interesado	Solicita anuencia mediante oficio dirigido a la DGSPM.
2	Recepcionista	Recibe el oficio, sella de recibido y entrega acuse al interesado. Elabora relación de las anuencias recibidas y envía a la Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.
3	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios	Elabora la Anuencia para la empresa, imprime y turna para firma del Director General.
4	Director General de Servicios Públicos Municipales	Recibe la Anuencia y firma. Una vez firmada la anuencia se le notifica a la empresa mediante oficio solicitándole que al realizar las reparaciones cumplan con las especificaciones técnicas que se anexan al oficio. Se turna una copia al Coordinador de Inspección.
5	Coordinador de Inspección	Recibe las copias de los oficios de anuencias y gira instrucciones al supervisor para la verificación de las obras.
6	Supervisor	Asigna la copia de los oficios de anuencias, al inspector encargado de las verificaciones de obras en vía pública.
7	Auxiliar Administrativo	Así mismo, entrega las actas de verificación de obras al inspector.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Inspector	Realiza los recorridos de inspección con el personal de la empresa interesada. Verifica los trabajos a realizar. Levanta un acta circunstanciada en donde otorga un plazo para la conclusión de los trabajos, anexa fotografías como evidencia. Lleva a cabo su reporte diario, y entrega el reporte de las actas circunstanciadas a la Secretaria/Auxiliar Administrativo.
9	Auxiliar administrativo	Recibe los reportes y captura en una base de datos. De nombre Actas de Aguakan. Si Vencido el plazo de 10 a 15 días entrega al inspector para verificar que haya cumplido con la reparación de los daños causados al patrimonio municipal.
10	Inspector	Finalizado el plazo se presenta en el lugar y verifica nuevamente. Si la obra fue concluida, realiza reporte que anexa al acta circunstanciada en el cual consta que ha cumplido y anexa fotografías. Ir al Paso 10. Si la empresa no ha reparado los daños se le notifica por oficio que debe reparar los daños dándole un nuevo plazo de 10 o 15 días Max. Regresa al Paso 8.
11	Auxiliar administrativo	Si los daños fueron reparados, se emite la resolución con cierre del expediente y envía a firma del Director General.
12	Director General de Servicios Públicos Municipales	Recibe y firma la resolución y devuelve al coordinador.
13	Coordinador de Inspección	Recibe la resolución con cierre del expediente y gira instrucciones para que se lleve a cabo la notificación.
14	Inspector	Notifica la resolución con cierre al interesado.
15	Interesado	Recibe copia de Cedula de Notificación y original de la resolución con cierre y finaliza.
16	Fin del Procedimiento	

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 **F-DGSPM-CI-02** Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2 **P-DGSPM-CI-02** Reglamento de procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

7.0 REGISTROS.

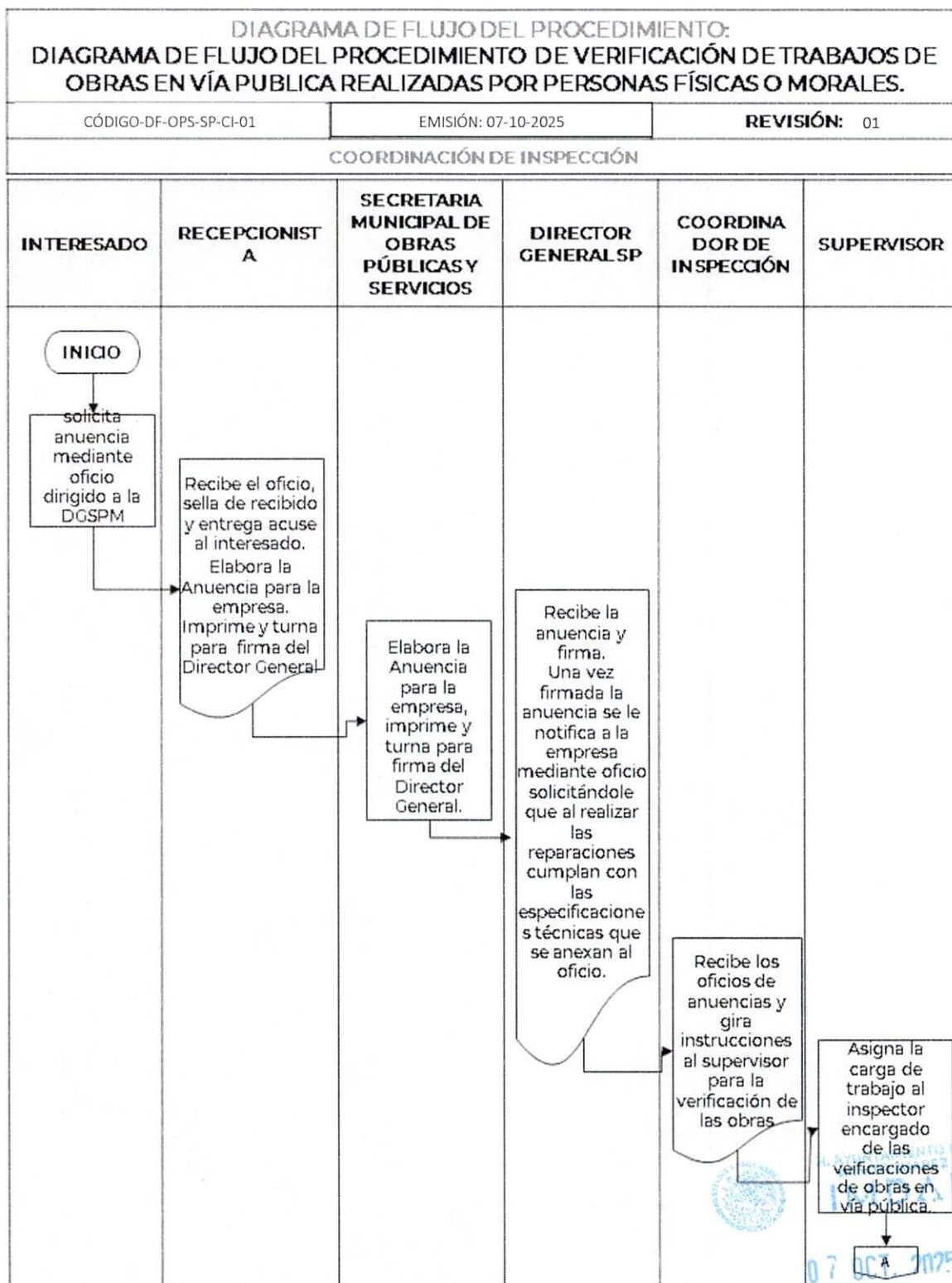
- 7.1 Oficio de solicitud.
- 7.2 Reporte del inspector.
- 7.3 Anuencia
- 7.4 **DF-OPS-SP-CI-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de recepción de solicitudes de anuencia y verificación de trabajos de obras realizadas por Aguakan y empresas privadas.



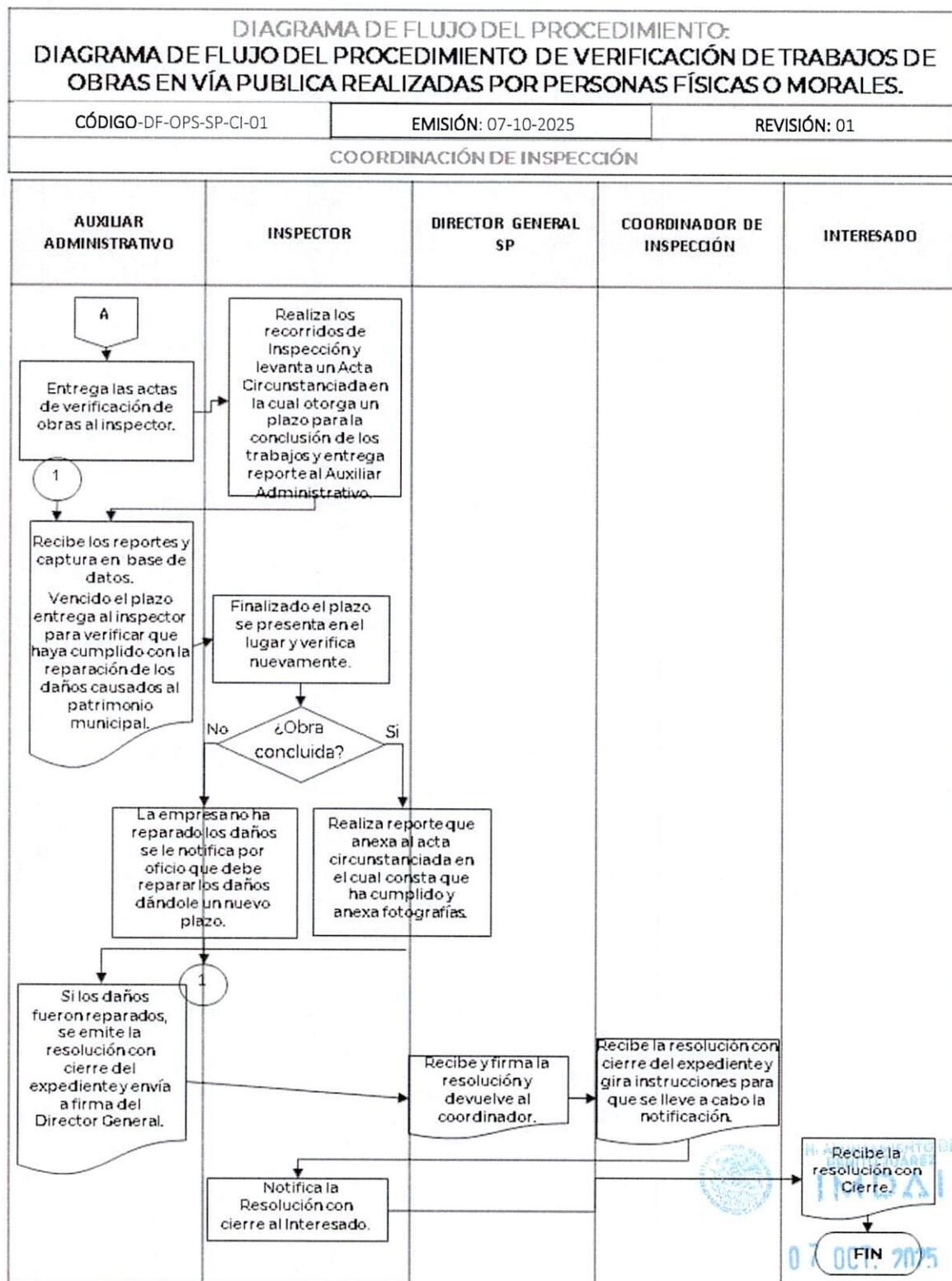
EL AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



VALIDADO



VALIDADO



8.0HISTORIAL DEL DOCUMENTO.

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



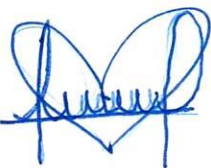
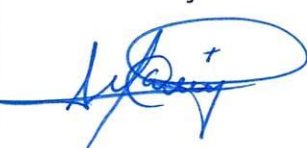
REGISTRADO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN:	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Rubí Francisca García Cahun. 	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja. 	Lic. José Antonio de la Torre Chambe. 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. 
Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria.	Director de Alumbrado Público.	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Valuar y determinar el daño ocasionado por robo, vandalismo y garantías a la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público, provocados por terceros a quienes haya sido imposible exigirles su responsabilidad.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable cuando se provocan daños a la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Auxiliar administrativo.

3.2.1 Recibir y verificar en forma física.

4.0 DEFINICIONES

Costeos de daños: Evaluación económica de los daños ocasionados.

Infraestructura urbana: conformación de elementos que integran el alumbrado público para el óptimo funcionamiento. (Luminarias, postes, bases para postes, cable, registros, etc.)



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe el costeo de los daños en la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público con sus evidencias fotográficas, emitido por la empresa concesionaria, indicando dirección, concepto y el costo. Para la validación del Director de Alumbrado Público. Se programa la verificación física, con otro auxiliar administrativo. Si corresponde en documento del costeo, Informa al director de Alumbrado Público, los resultados de la verificación, y entrega el documento del costeo de los daños, para su firma. En caso que no correspondan los costeos, se remite para su corrección. Se dirige a la ubicación indicada, para tomar fotografías como evidencias de los daños ocasionados en el costeo. Entrega información al auxiliar que programo la verificación.
2	Dirección de Alumbrado Público	Recibe el costeo de los daños y la información de la verificación. procede a la firma de validación.
3	Auxiliar administrativo	Recibe el documento del costeo firmado. Y remite para el trámite correspondiente.
4	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1. Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2. Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

07 OCT. 2025

VALIDADO



6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

6.4 Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

7.1 Documento del costeo.

7.2 Evidencias Fotográficas.

7.3 **DF-OPS-SP-AP-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA
REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-01

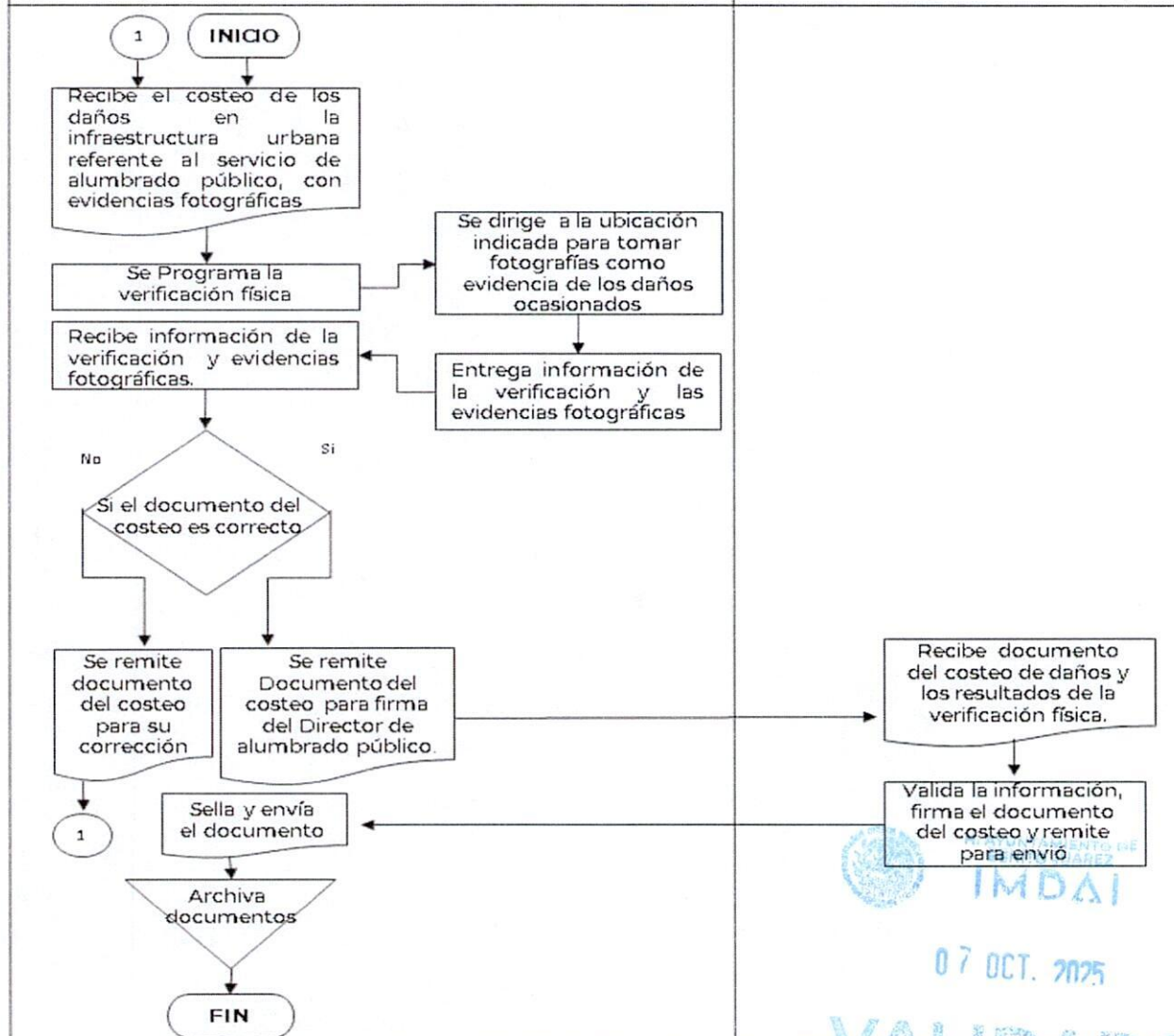
EMISIÓN:07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

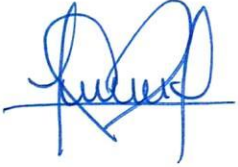
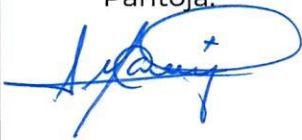
DIRECTOR DE ALUMBRADO PÚBLICO



IMDAI
07 OCT. 2025
VALIDADO



VALUACION Y DETERMINACION DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-02	EMISIÓN: 07-octubre-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Rubí Francisca García Cahun. 	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja. 	Lic. José Antonio de la Torre Chambe. 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. 
Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria.	Director de Alumbrado Público.	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  

07 OCT. 2025

VALIDADDC



4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

VALUACION Y DETERMINACION DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-02	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Valuar y determinar el daño ocasionado por algún accidente a la infraestructura urbana, referente al servicio de alumbrado público.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a quien haya tenido algún accidente automovilístico existiendo daños a la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Auxiliar administrativo.

3.2.1 Recepción de los Memorándum emitidos de la Coordinación de Inspección.

3.2.2 Captura los datos para el control de memorándum.

3.2.3 Turnar al auxiliar administrativo, para que cumpla eficazmente con las verificaciones de daños a la infraestructura urbana referente al servicio de alumbrado público, y así elaborar el memorándum correspondiente

3.2.4 verificar correctamente los daños ocasionados, para realizar una correcta validación y cuantificación de los daños a la infraestructura urbana referente al servicio del alumbrado público.

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Infraestructura urbana: conformación de elementos que integran el alumbrado público para el óptimo funcionamiento. (Luminarias, postes, bases para postes, cable, registros, etc.)

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe el Memorándum emitido por la Coordinación de inspección, en el cual indican el Núm. De expediente, Tramo del accidente, concepto de los daños y anexan copia del parte de accidente. Una vez sellado con fecha y hora de la recepción del documento se entrega al auxiliar administrativo de la jefatura correspondiente. Captura los datos para el control de memorándum. Turna el parte de accidente al auxiliar administrativo para verificar los daños ocasionados. Se dirige a la ubicación que indica el memorándum, para verificar y tomar fotografías como evidencia de los daños ocasionados a la infraestructura urbana referente al servicio de Alumbrado Público. Informa y entrega las fotografías digitales. Con la información proporcionada del auxiliar administrativo de la verificación realizada y elabora un memorándum indicando el concepto y el costo de los daños ocasionados, conforme al tabulador, así como las evidencias fotográficas de los daños ocasionados. Se turna al director para su firma.
2	Dirección de Alumbrado Público	Recibe Memorándum y las evidencias fotográficas para su validación y firma. Entrega al auxiliar administrativo para enviar

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3	Auxiliar administrativo	Sella y envía el Memorándum y evidencias fotográficas, a la Coordinación de Inspección para continuar con los trámites correspondientes
4	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

6.2 Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

6.4 Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

7.1 documentó del costeo.

7.2 Evidencias Fotográficas.

7.3 **DF-OPS-SP-AP-02** Diagrama de Flujo del Procedimiento de VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES, REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



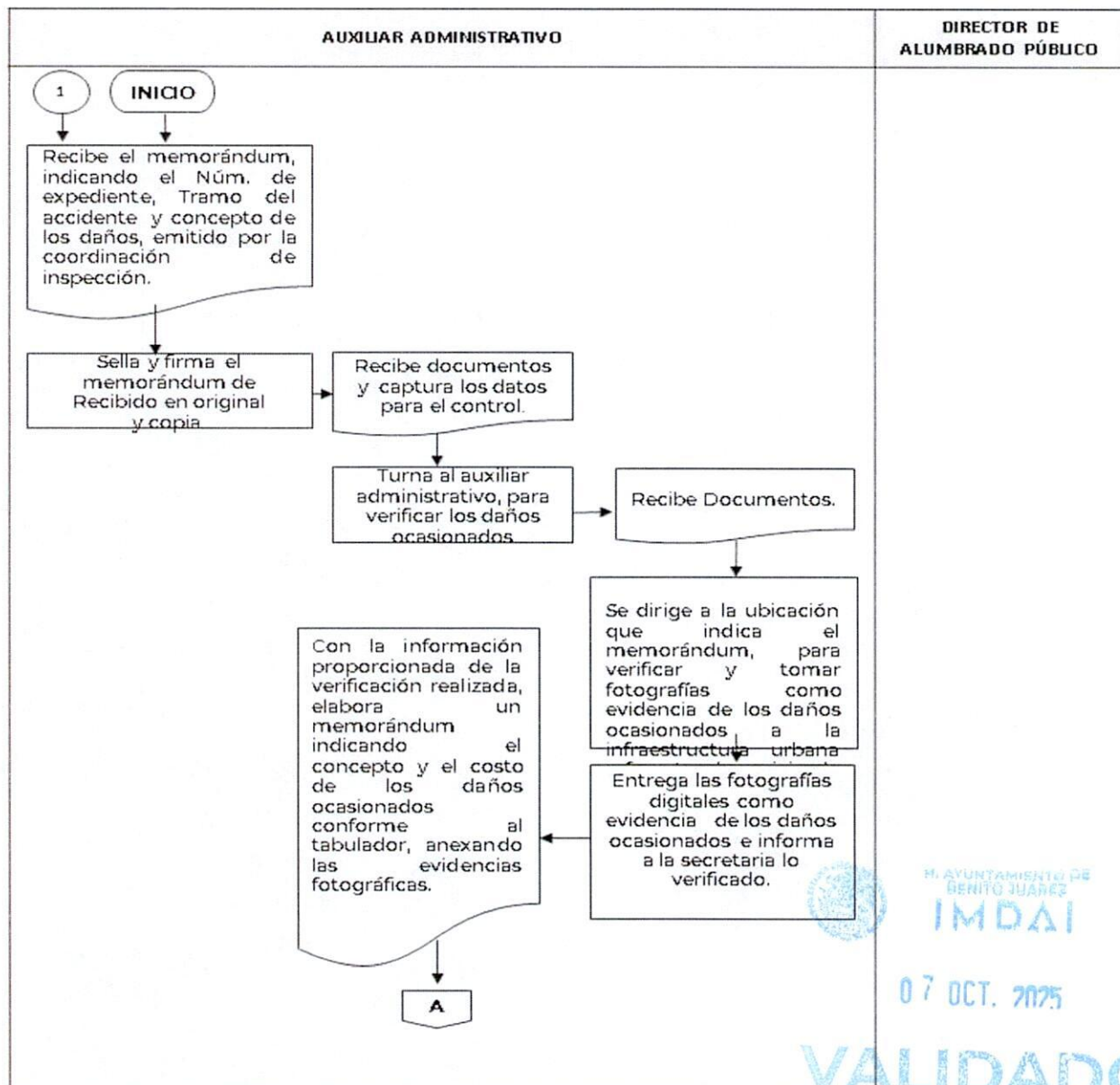
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE
ACCIDENTES, REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-02

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.





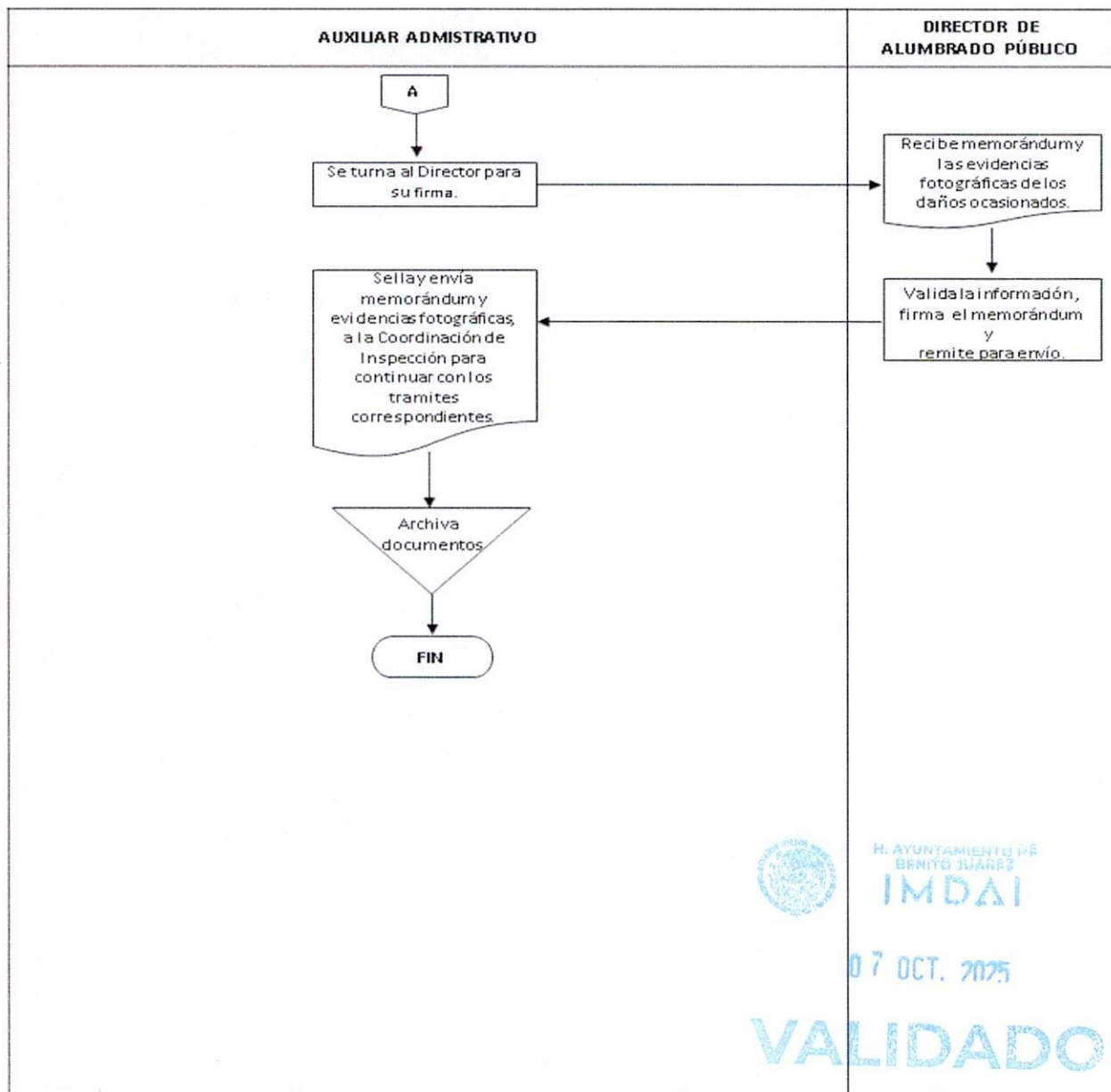
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE
ACCIDENTES, REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-02

EMISIÓN:07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.





ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CENSO.
REVISIÓN:	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Héctor Alberto Del Ángel Balam	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja.	Lic. José Antonio de la Torre Chambe.	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.
			
Jefatura del Departamento de Censo.	Director de Alumbrado Público.	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CENSO.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Regularizar el servicio de alumbrado público facturados por la Comisión Federal de Electricidad.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento sirve para conocer características específicas y las cantidades de las luminarias facturadas que pertenecen al sistema del alumbrado público del Municipio de Benito Juárez y así evitar inconformidades en las facturaciones mensuales expedidas por la Comisión Federal de Electricidad

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura de Departamento de Censo del Sistema de Alumbrado Público.

3.2.1 verificar, supervisar y gestionar todas las acciones requeridas para realizar el censo de alumbrado público.

3.3 Supervisor de censo.

3.3.1 Revisar y supervisar los levantamientos realizados para el censo de alumbrado público.

3.4 Auxiliar de censo.

3.4.1 Realizar el conteo de las luminarias en forma física del Municipio para la llevar a cabo el censo del alumbrado público.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Censo: conteo que se realiza para obtener información específica, en un periodo determinado

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe oficio de conocimiento, de la comisión Federal de electricidad para notificar a la Presidencia Municipal, del inicio del censo de luminarias, solicitando el nombramiento de los funcionarios que participaran. Remite a la Dirección de Alumbrado Público.
2	Dirección de Alumbrado Público	Recibe oficio y envía similar a la Comisión Federal de Electricidad y a los funcionarios a participar en el censo de luminarias. Y Recibe la programación del levantamiento de luminarias a censar. Remite para convocar reunión de trabajo.
3	Jefatura del Departamento de Censo de Alumbrado Público.	Convoca a una reunión con el personal responsable de la Comisión Federal de Electricidad para la elaboración del plan de trabajo. Remite para inicio de trabajos.
4	Auxiliar de Censo	Procede en coordinación con el personal de la Comisión Federal de Electricidad, el conteo de luminarias de manera física en todas las avenidas, calles, parques, áreas deportivas públicas y lugares de uso común en el Municipio de Benito Juárez. Elabora reporte diario de las actividades, remite para revision.
5	Supervisor de Censo	Recibe y revisa reporte diario, del programa del censo de luminarias que se realice en tiempo y forma en las áreas Municipalizadas. Al finalizar el conteo físico, recibe de la comisión Federal de Electricidad el resumen ejecutivo de manera digital, para verificar que corresponda a los levantamientos físicos. Se remite para su validación
6	Jefatura del Departamento de	Recibe información para validación y convoca a una reunión con el personal responsable de la comisión Federal de Electricidad para la firma de

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Censo de Alumbrado Público.	los acuerdos y cédulas, resultados del resumen ejecutivo. solicita el aumento o disminución de carga contratada, según sea el caso de las cédulas a la C.F.E, para que realicen los ajustes correspondientes de cada servicio para su correcta facturación
7	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1. Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2. Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3. Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.4. Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Portal CFE
- 7.2 Padrón de alumbrado público en Excel.
- 7.3 **DF-OPS-SP-AP-03** Diagrama de Flujo del Procedimiento de ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PUBLICO PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

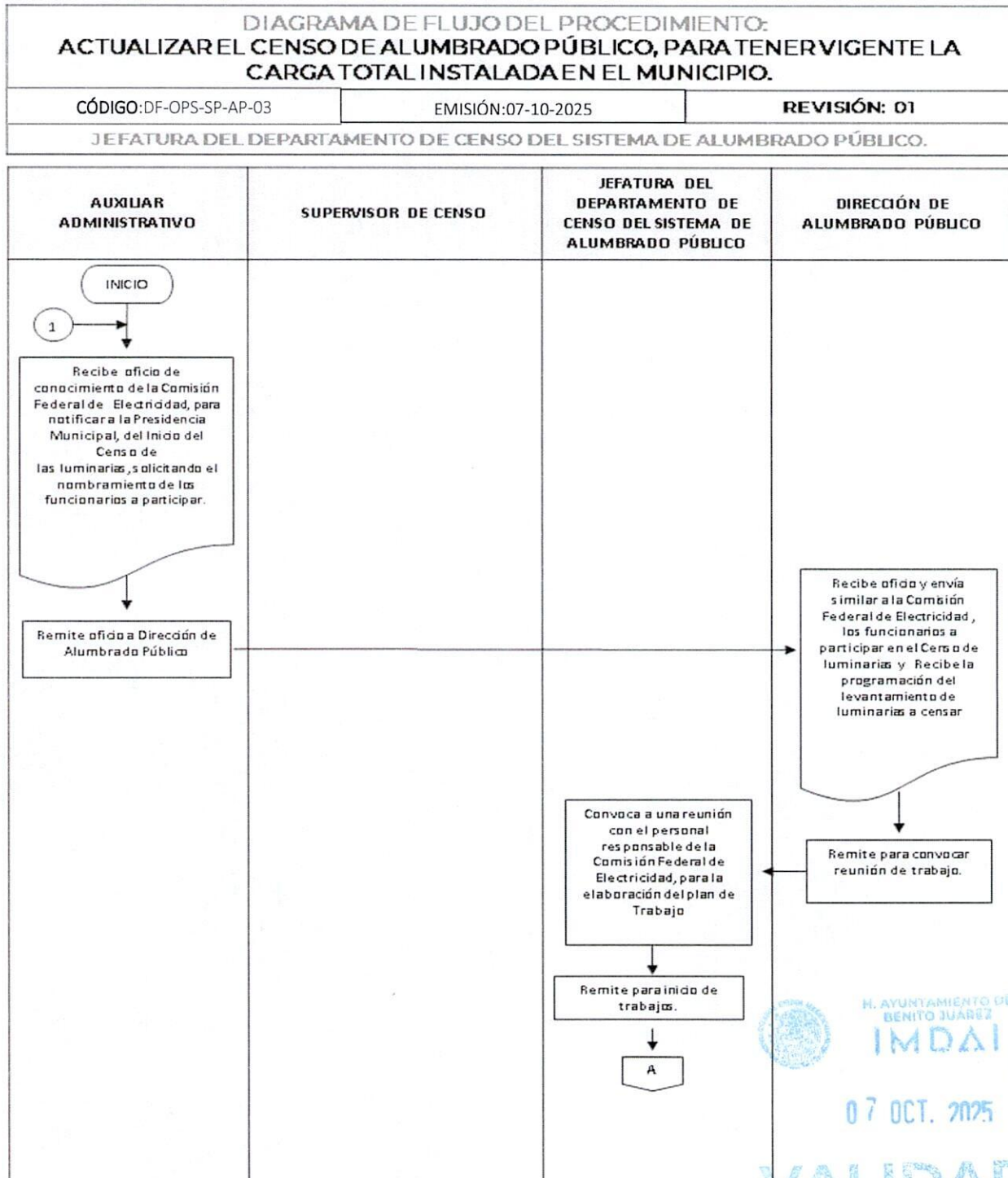
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



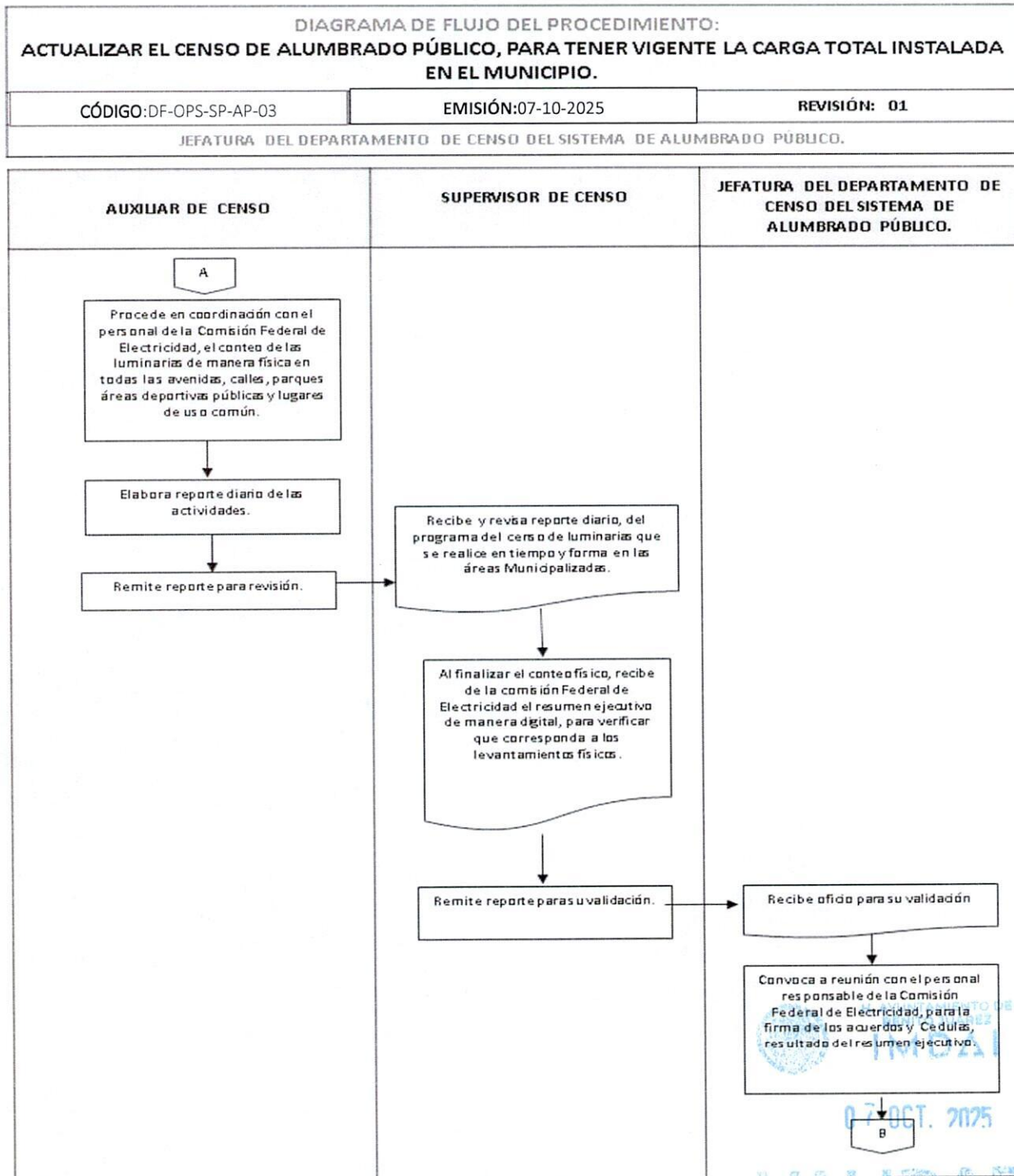




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.		
CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN:07-10-2025	REVISIÓN: 01
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.		
AUXILIAR DE CENSO	SUPERVISOR DE CENSO	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.
		B Solicita el aumento o disminución de carga contratada, según sea el caso de las cédulas a la C.F.E, para que realicen los ajustes correspondientes de cada servicio para su correcta facturación. FIN H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 07 OCT. 2025 VALIDADO



**VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA
COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL
CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED
DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

**JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DEL
DERECHO DE ALUMBRADO
PÚBLICO.**

REVISIÓN:

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-04

EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ

Ing. Julio Néstor
Orozco Pérez

Jefatura del
Departamento del
Derecho de
Alumbrado Público.

REVISÓ

Lic. Mario Anuar
Jesús Estrella
Pantoja.

Director de
Alumbrado Público.

AUTORIZÓ

Lic. José Antonio de
la Torre Chambe.

Director General de
Servicios Públicos
Municipales

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline Iturralde
Ortiz.

Directora General
del Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DEL DERECHO DE ALUMBRADO PÚBLICO.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-04	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

La totalidad del consumo de energía de la red de alumbrado público, deberá estar medido y registrado mensualmente.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda la red de alumbrado del Municipio.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura de Departamento del Derecho de Alumbrado Público

3.2.1 verificar, supervisar y gestionar todas las acciones requeridas para que las facturaciones correspondan al consumo de energía de la red de alumbrado público.

3.3 Auxiliar Administrativo.

3.3.1 Revisar cada uno de los servicios de la red de alumbrado público.

3.3.2 Realizar las descargas de los recibos y archivarlos en forma digital.

4.0 DEFINICIONES

Recibos: Detalla el consumo de energía eléctrica de un servicio, durante un periodo determinado.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Descargar recibos emitidos a nombre del Municipio de Benito Juárez, del portal de internet de la Comisión Federal de Electricidad. Remite para su verificación Verificar que cada una de las facturas de los servicios, correspondan a las cargas contratadas ante la Comisión Federal de Electricidad. Si las facturas de los servicios corresponden a las cargas contratadas se procede a la captura del padrón mensual de alumbrado público y se archiva digitalmente. Si alguna factura de los servicios no corresponde a las cargas contratadas se informa a la Jefatura de departamento del derecho de alumbrado público.
2	Jefatura del Departamento del Derecho de Alumbrado Público.	Verificar que alguna factura de servicio no corresponde a la carga contratada. Elabora oficio para Comisión Federal de Electricidad, para su corrección y/o devolución de lo facturado a la cuenta del Municipio de Benito Juárez. Se informa a la Dirección de Alumbrado Público
3	Dirección de Alumbrado Público.	Recibe el oficio, verifica la información y firma. Remite para su envío.
4	Auxiliar Administrativo	Sella y envía oficio.
5	Fin del Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



- 6.2 Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.4 Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Portal CFE
- 7.2 Padrón de alumbrado público en Excel.
- 7.3 **DF-OPS-SP-AP-04** Diagrama de Flujo del Procedimiento de VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

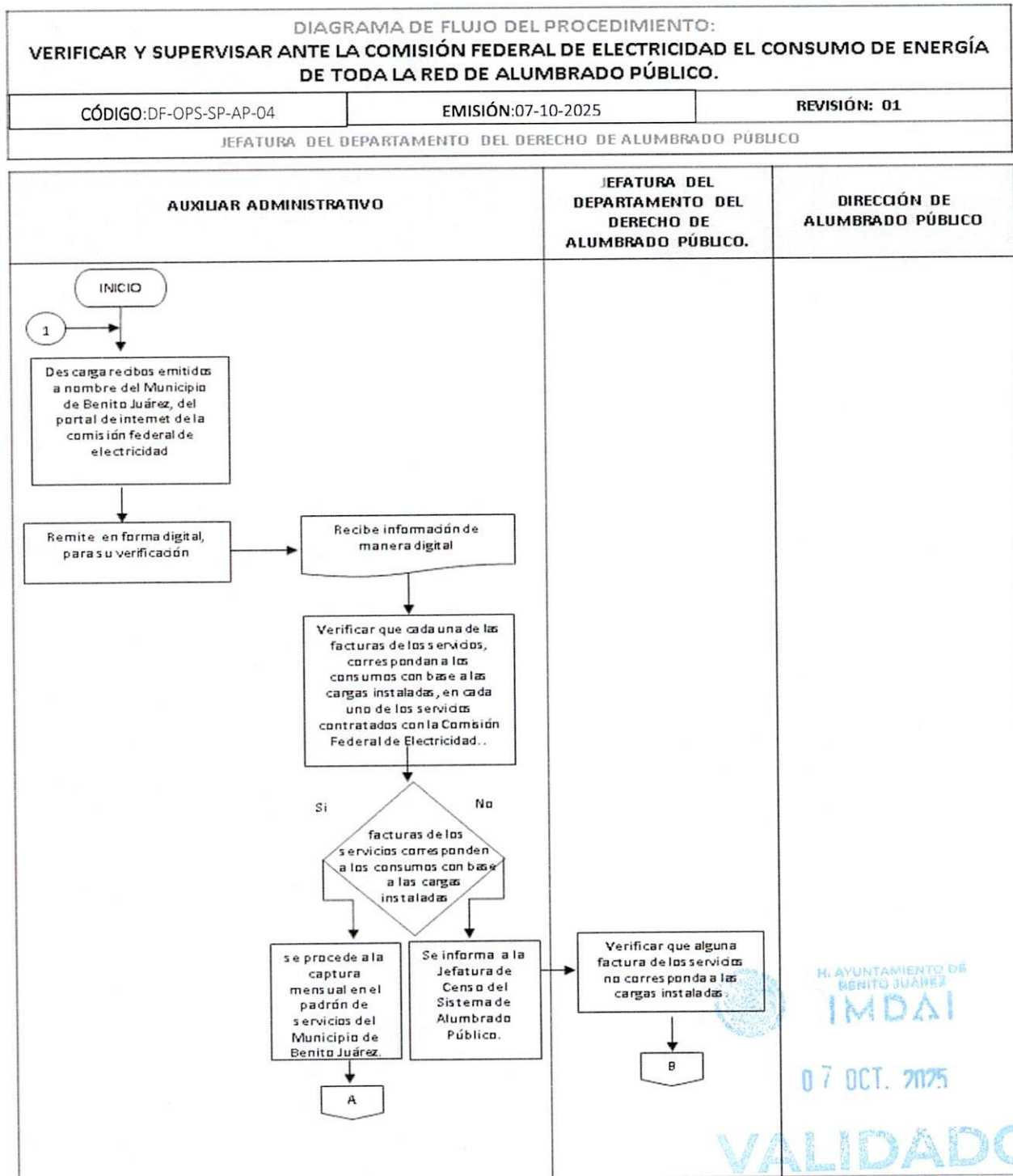
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025

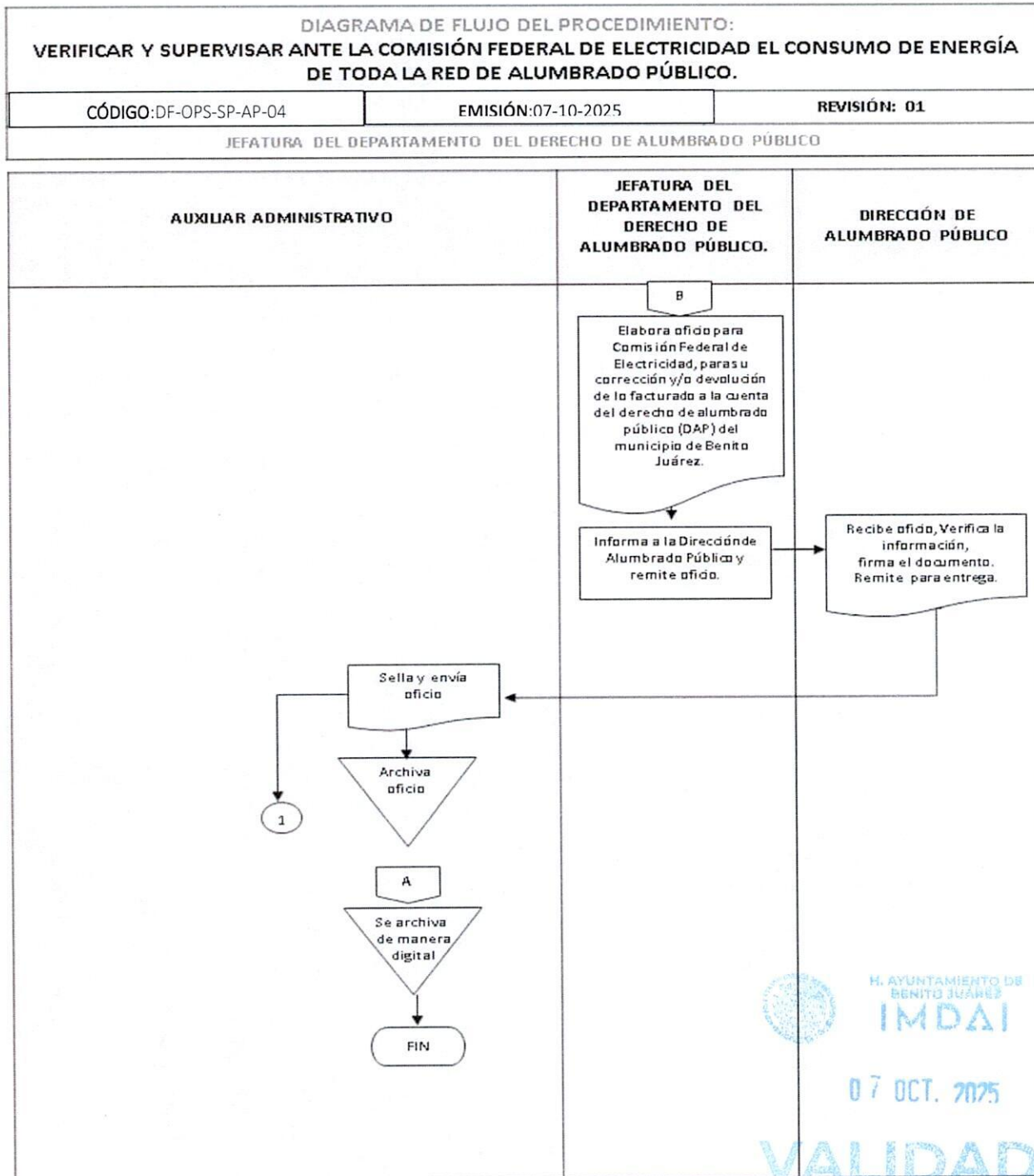


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO







**RECEPCION DE SISTEMAS DE ALUMBRADO
PUBLICO DE OBRAS MUNICIPALES,
ESTATALES, FEDERALES, COLONIAS
MUNICIPALIZADAS Y FRACCIONAMIENTOS.**

**JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DEL
DERECHO DE ALUMBRADO
PUBLICO.**

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-05

EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ

Ing. Julio Néstor
Orozco Pérez

Jefe del
Departamento
del Derecho de
Alumbrado
Público

REVISÓ

Lic. Mario Anuar
Jesús Estrella
Pantoja

Director de
Alumbrado
Público

AUTORIZÓ

Lic. José Antonio
de la Torre
Chambe

Director General
de Servicios
Públicos
Municipales

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline
Iturralde Ortíz

Directora
General del
Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDA

07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

RECEPCION DE SISTEMAS DE ALUMBRADO PUBLICO DE OBRAS MUNICIPALES, ESTATALES, FEDERALES, COLONIAS MUNICIPALIZADAS Y FRACCIONAMIENTOS.		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DEL DERECHO DE ALUMBRADO PUBLICO.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-05	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Regularización del servicio de alumbrado público facturados por la Comisión Federal de Electricidad.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es con la finalidad de recepcionar los sistemas de alumbrado público y realizar cambios de usuario ante la compañía suministradora de energía eléctrica para que las obras nuevas cedan los derechos y obligaciones al Gobierno Municipal y cubrir los pagos correspondientes al consumo de energía.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1.1 Director de Alumbrado público.

3.1.2 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura de Departamento del Derecho de Alumbrado Público.

3.2.1 verificar, supervisar y gestionar todas las acciones requeridas para recepcionar los sistemas de alumbrado público de las obras y desarrollos en general y realizar los trámites de cambio de usuario ante la compañía suministradora de energía.

3.3 Auxiliar Administrativo.

3.3.1 Recibir y enviar la documentación para el trámite de cambio de usuario ante la compañía suministradora de energía



07 OCT. 2025

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Anexión: Acción o efecto de anexionar (incorporar).

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe oficio solicitando la anexión del nuevo circuito a la red de Alumbrado público, por parte del Fraccionador o desarrollador de obra pública en general. Remite para su verificación.
2	Jefatura del Departamento del Derecho de Alumbrado Público.	Recibe oficio para la anexión a la red de Alumbrado Público. Programa revisión Física, con la información de la evaluación y verificación del diseño del proyecto. Reunidos todos los requisitos se elabora oficio indicando que se acepta el nuevo circuito, y se solicita a la Comisión Federal de Electricidad, la anexión al padrón de alumbrado público, siempre y cuando el fraccionador o desarrollador de obra pública en general, cubra el pago de depósito de garantía a la Comisión Federal de Electricidad. De no cubrir la garantía el fraccionador seguirá teniendo la responsabilidad del circuito de alumbrado público. Informa a la Dirección de Alumbrado Público y remite oficio
3	Dirección de Alumbrado Público.	Recibe oficio para su validación, firma y remite para su envío.
3	Auxiliar Administrativo	Sella oficio y envía Entrega copia del oficio al fraccionador. Archiva documentación.
4	Fin del Procedimiento	



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADC



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2 Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.5 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.6 Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

- 7.1 Oficios.
- 7.2 Padrón de alumbrado público en Excel.
- 7.3 DF-OPS-SP-AP-05 Diagrama de Flujo del Procedimiento de RECEPCION DE LOS SISTEMAS DE ALUMBRADO PUBLICO DE OBRAS MUNICIPALES, ESTATALES, FEDERALES, COLONIAS MUNICIPALIZADAS Y FRACCIONAMIENTOS.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



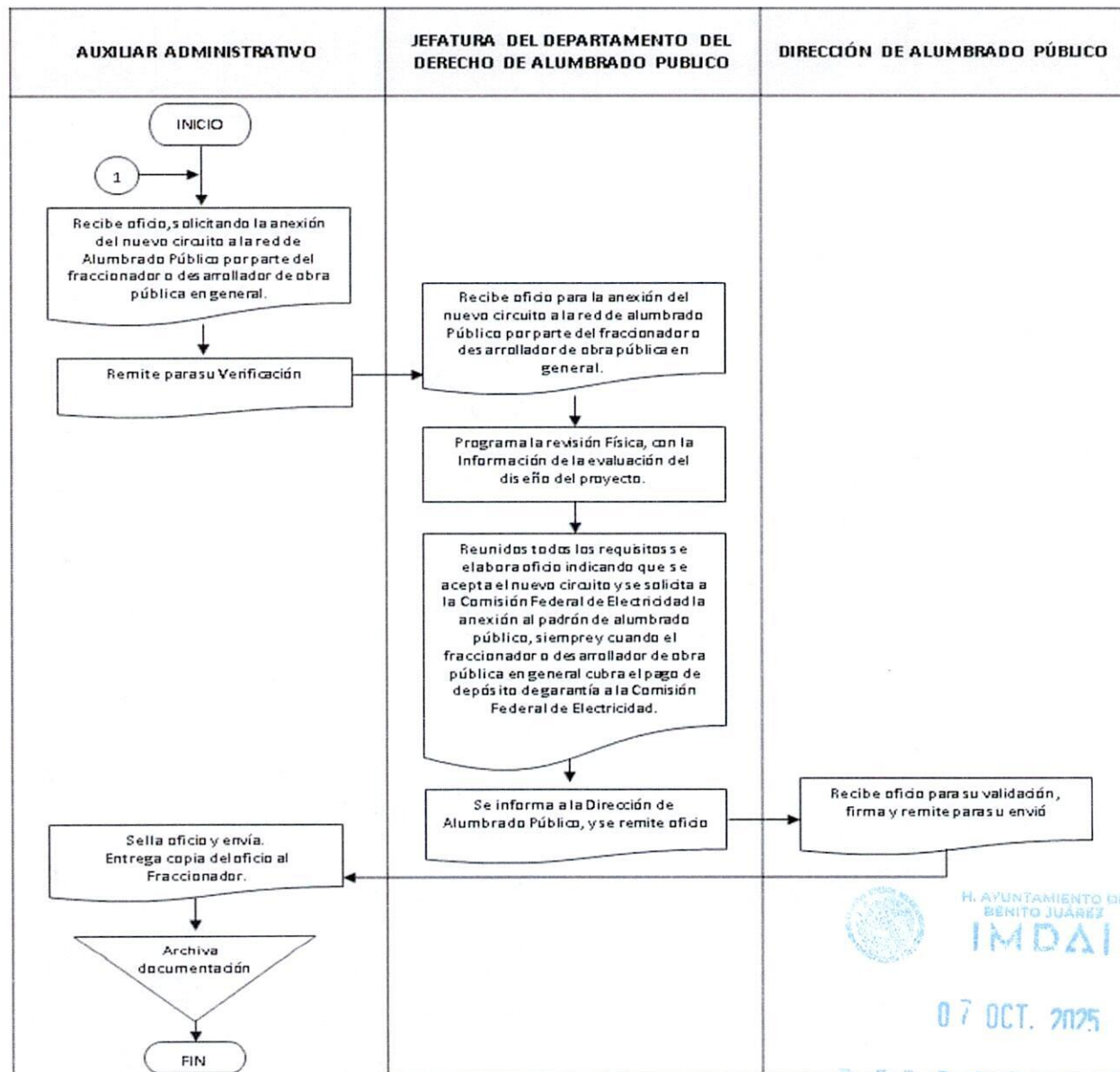
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE LOS SISTEMAS DE ALUMBRADO PUBLICO DE OBRAS MUNICIPALES, ESTATALES, FEDERALES, COLONIAS MUNICIPALIZADAS Y FRACCIONAMIENTOS.		
CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-05	EMISIÓN:07-10-2025	REVISIÓN: 01
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DEL DERECHO DE ALUMBRADO PUBLICO		



VALIDADO



EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-06	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Víctor Manuel Oropeza Carballo.	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja	Lic. José Antonio de la Torre Chambe	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.
			
Jefatura del Departamento de Proyectos.	Director de Alumbrado Público.	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-06	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Recibir para su Operación y Mantenimiento, las instalaciones que cumplan con las normas establecidas para el Servicio del Alumbrado Público.

2.0 ALCANCE

Todas las instalaciones para el servicio del Alumbrado Público, ejecutadas por terceros.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura de Departamento de Proyectos.

3.2.1 Realizar la evaluación de los planos de la distribución del alumbrado público.

3.3 Auxiliar Administrativo.

3.3.1 Recibir la documentación y elaborar oficios.

4.0 DEFINICIONES

Interpostal: Distancia máxima entre postes en el ámbito de la ingeniería eléctrica, para garantizar la seguridad y correcto funcionamiento.



EL AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADDC



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibe la documentación correspondiente del Proyecto de alumbrado público y entrega a la Jefatura de Departamento De Proyectos Del Sistema De Alumbrado Público.
2	Jefatura del Departamento de Proyectos.	Recibe la documentación, y programa la evaluación del proyecto. Realiza la evaluación de los planos de la distribución del Alumbrado Público, cálculos, capacidades, distancias Interpostal, calibres, etc. Al concluir con la evaluación del proyecto, informa al director de alumbrado Público. En caso que no cumpla con las normas establecidas, se regresa la documentación, para su corrección y continuar posteriormente con el proceso. En caso de cumplir con las normas establecidas se entrega información al auxiliar administrativo para la elaboración del oficio correspondiente y se programa la verificación física, al término de la construcción del proyecto, para supervisar que este acorde a lo autorizado y cumpla con la normatividad para su municipalización
3	Auxiliar Administrativo.	Recibe la información y elabora el oficio correspondiente, indicando que el proyecto si cumple con las normas establecidas y se aprueba. Remite para firma del director
3	Dirección de Alumbrado Público	Recibe la información de la verificación. y firma el oficio de aprobación. Remite para entrega.
4	Auxiliar Administrativo	Recibe el oficio y sella. Informa para la entrega del documento y archiva documentación
5	Fin del Procedimiento	



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2 Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.4 Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

7.1 Planos de la Distribución de Alumbrado Público

7.2 Oficios.

7.3 **DF-OPS-SP-AP-06** Diagrama de Flujo del Procedimiento de EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:

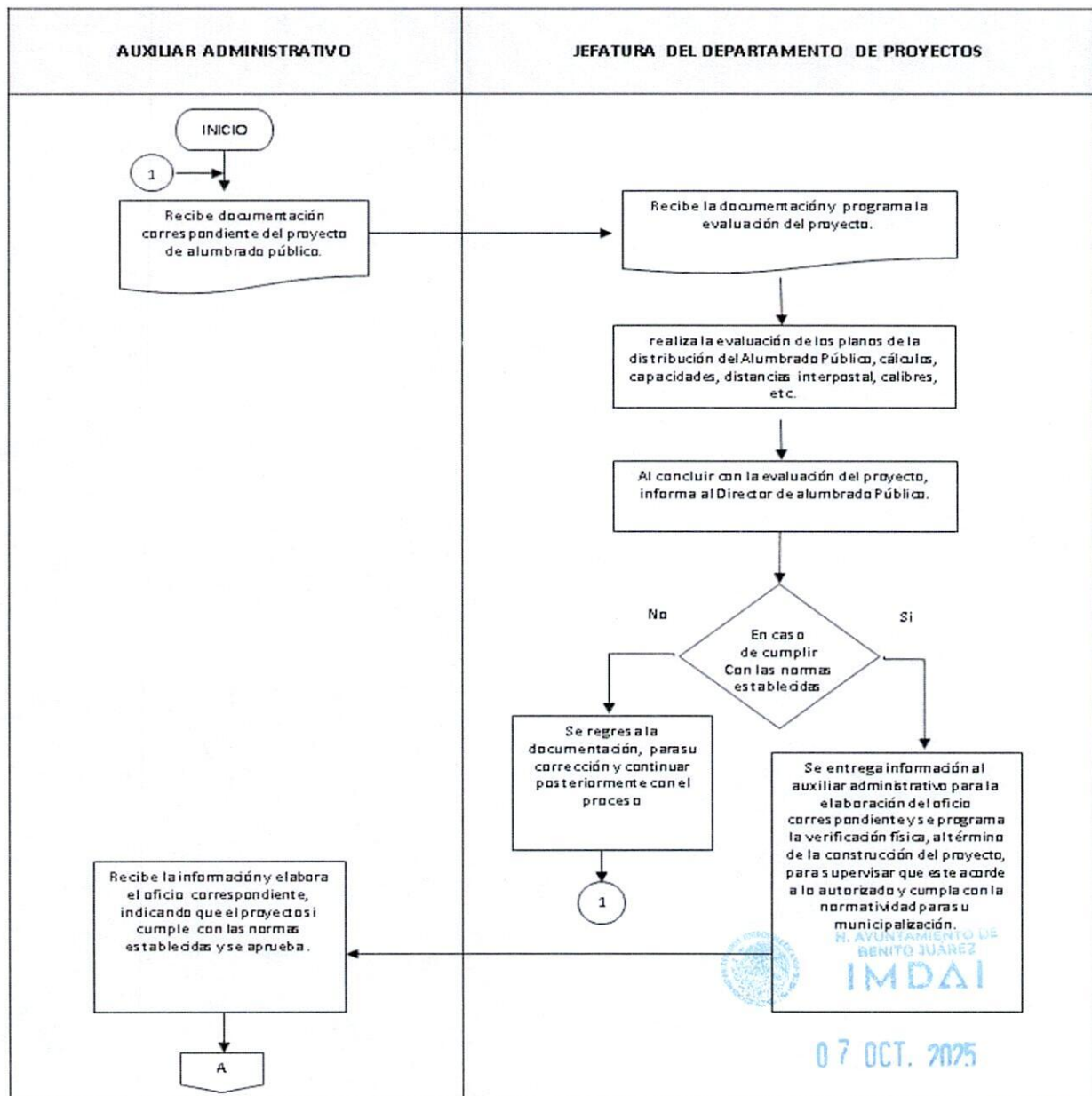
EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-06

EMISIÓN:07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:

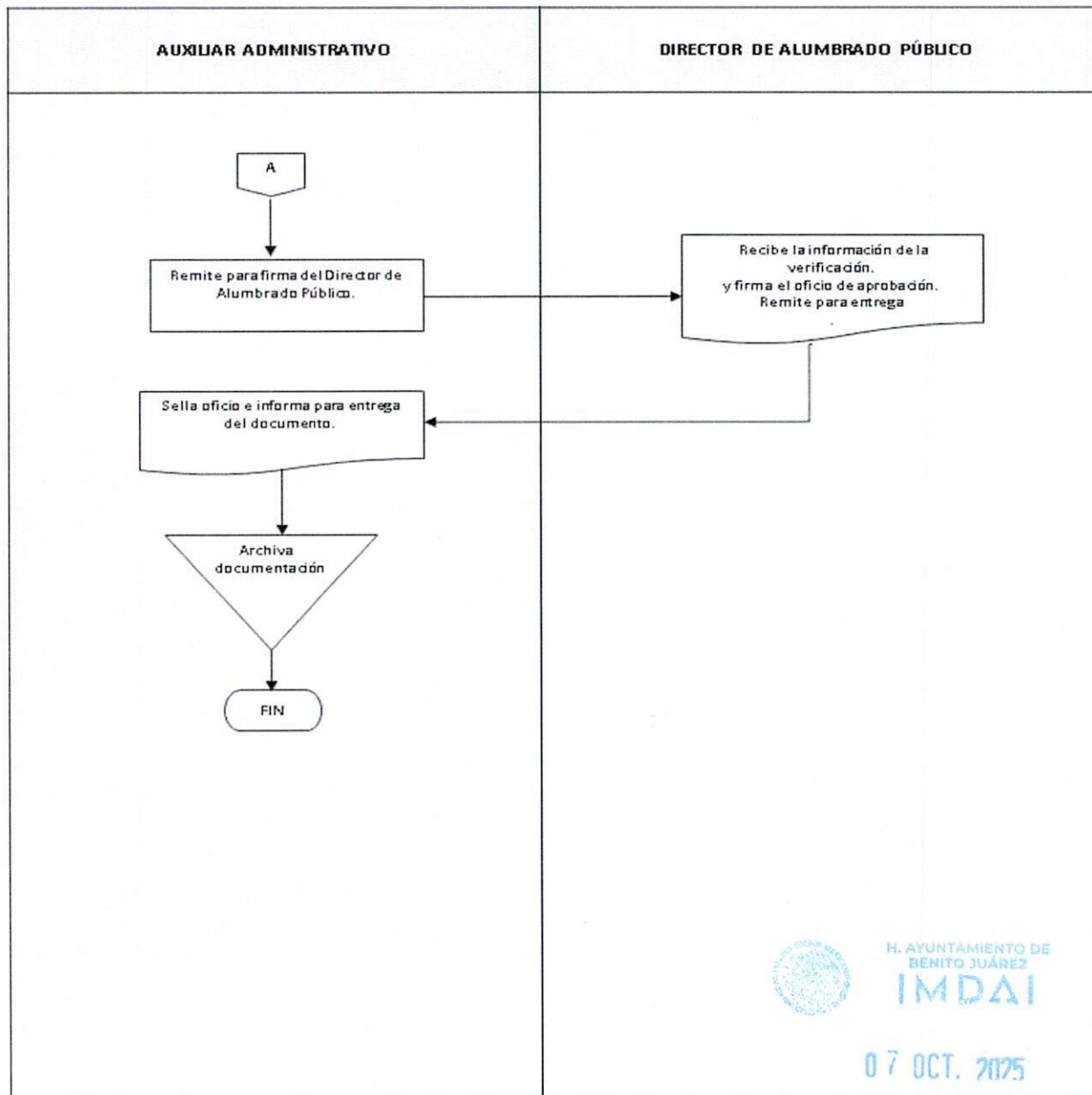
EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO:DF-OPS-SP-AP-06

EMISIÓN:07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS



VALIDADO



ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS, PARA LA PRESTACIÓN EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN:	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-07	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Rubí Francisca García Cahun.  Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja  Director de Alumbrado Público.	Lic. José Antonio de la Torre Chambe  Director General de Servicios Públicos Municipales	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS, PARA LA PRESTACIÓN EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-07	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Mantener la actualización tecnológica de todo el sistema del alumbrado público, para que la prestación del servicio sea de manera eficaz.

2.0 ALCANCE

Todas las instalaciones para el servicio del Alumbrado Público (incremento o adición de luminarias e infraestructura)

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura del Departamento de Supervisión a la empresa concesionaria.

3.2.1 Realizar los informes correspondientes, en relación a los levantamientos realizados

3.2.2 Supervisa los trabajos de los levantamientos.

3.2.3 Realizar el registro de luminarias instaladas y desinstaladas, puntos nuevos, de la totalidad de luminarias, brazos, postes, banco de medición, cable y conectores.

3.3 Supervisor

3.3.1 Realizar los informes correspondientes, en relación a los levantamientos realizados.

3.3.2 Supervisa los trabajos de los levantamientos.

3.3.3 Supervisar el cumplimiento de alcance y tiempo de implementación.

3.4 Auxiliar de Supervisión.

3.4.1 Realizar los trabajos asignados para los levantamientos

3.4.2 Procedimiento de recepción.

4.0 DEFINICIONES

Levantamientos: Levantar el inventario en cuanto al alumbrado público





5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria.	Programa los recorridos de acuerdo a las indicaciones de la Dirección de alumbrado público y turna para supervisión. Realizar los informes correspondientes, en relación a los levantamientos realizados y registros de luminarias instaladas y desinstaladas, puntos nuevos, de la totalidad de luminarias, brazos, cable y conectores.
2	Supervisor	Recibe la programación del trabajo para realizar, en áreas donde se requiere la actualización y modernización del sistema de alumbrado público. Supervisa el cumplimiento de alcance y tiempo de implementación. Asigna a los auxiliares de supervisión.
3	Auxiliar de Supervisión.	Procedimiento de recepción. Se dirigen al tramo asignado, para realizar los levantamientos correspondientes. considerando número de luminarias, postes, bancos de medición, capacidad del circuito, etc. Realiza reporte y remiten al supervisor.
4	Supervisor	Supervisa los levantamientos realizados. Realiza el informe correspondiente, remite a la Jefatura
5	Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria	Verifica la información y se realiza la propuesta para la actualización tecnológica del sistema de alumbrado público. Se remite a la Dirección de alumbrado público
6	Dirección de Alumbrado Público.	Verifica y valida la información para dar seguimiento en la actualización tecnológica del Sistema de Alumbrado Público.
7	Fin del procedimiento	

07 OCT. 2025

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1. Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2. Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3. Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.4. Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

7.1 Reporte de actividades.

7.2 **DF-OPS-SP-AP-07** Diagrama de Flujo del Procedimiento de ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS PARA LA PRESTACION EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

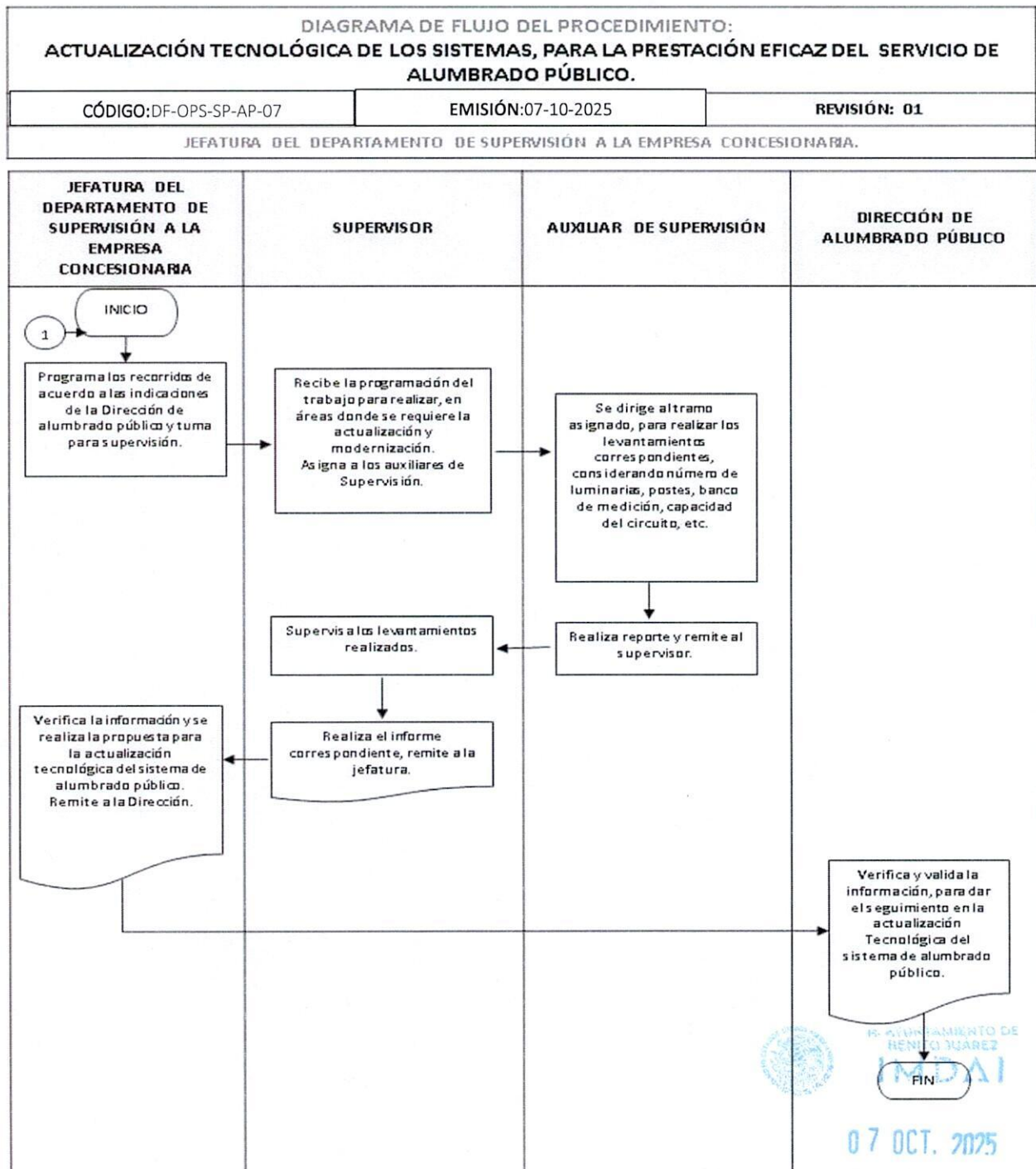
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



VALIDADOC



PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DEL SISTEMA DE LIMPIA.		<i>DIRECCION DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-SL-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Rosana Guadalupe Polanco Cohuo  Enlace Administrativo	Lic. Juan José Farias Cupul  Director de supervisión de sistema de limpia	Lic. José Antonio de la Torre Chambe  Director General de Servicios Públicos Municipales	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

07 OCT. 2025

VALIDADOC



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DEL SISTEMA DE LIMPIA		<i>DIRECCION DE SUPERVISION DE SISTEMA DE LIMPIA</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-SL-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Establecer y ejecutar estrategias y programas de supervisión, así como generar los reportes e informes correspondientes, para verificar y asegurar que el servicio público de recolección y disposición final de residuos sólidos se preste de manera eficiente, permanente, general, regular, uniforme, continua, eficaz y oportuna, cumpliendo con los tiempos establecidos.

2.0 ALCANCE

Atender de manera veraz y oportuna las demandas y necesidades de la ciudadanía, garantizando la supervisión integral del sistema de limpia para asegurar la calidad y eficiencia del servicio.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Supervisión del Sistema de Limpia.

3.1.1 Coordinar y supervisar la prestación del servicio del Sistema de Limpia en la ciudad, asegurando su correcta operación y el cumplimiento de los estándares establecidos.

3.2 Supervisor Operativo del Servicio de Recolección.

3.2.1 Coordinar y supervisar al personal a su cargo para que realice, de manera oportuna y correcta, la supervisión de las rutas de recolección de residuos sólidos y la detección de basureros clandestinos.

3.3 Supervisor

3.3.1 Realizar la supervisión de las rutas de recolección de residuos sólidos y la detección de basureros clandestinos, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos



VALIDADO



3.4 Ayudante General

3.4.1 Apoyar en las actividades operativas y logísticas de limpieza, mantenimiento y supervisión en espacios públicos, colaborando con las brigadas asignadas para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Limpia.

3.5 Supervisor Operativo del Sistema de Disposición Final y Limpia

3.5.1 Coordinar y supervisar al personal a su cargo para que realice de manera adecuada la supervisión de la disposición final de los residuos sólidos en el relleno sanitario, así como el control del tonelaje recibido

3.6 Supervisor

3.6.1 Supervisar la disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario y registrar el tonelaje descargado por cada vehículo, asegurando la precisión y cumplimiento de los procedimientos establecidos

3.7 Ayudante General

3.7.1 Apoyar en las actividades operativas y logísticas de limpieza, mantenimiento y supervisión en espacios públicos, colaborando con las brigadas asignadas para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Limpia.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **Solicitudes de la Ciudadanía.** Se refiere a todas las peticiones que los ciudadanos realizan mediante oficio, redes sociales u otros sistemas, con el fin de requerir la atención de algún servicio público.

4.2 **Basurero Clandestino:** Lugar donde se acumula basura comercial, industrial y doméstica depositada de manera ilegal por personas que viven en las cercanías o zonas retiradas.

4.3 **Descacharrización:** programa o acción que consiste en la **recolección y retiro de cacharros, objetos inservibles y acumulaciones de basura** que pueden convertirse en criaderos de mosquitos u otros vectores de enfermedades.

4.4 **Residuos Sólidos:** Son todos los materiales y desechos sólidos provenientes de actividades domésticas, comerciales, industriales, agrícolas o de servicios, que ya no tienen utilidad para quien los genera y deben ser gestionados adecuadamente para proteger la salud pública y el medio ambiente



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Supervisión de Sistema de Limpia	Dirigir, coordinar y organizar diariamente las actividades de supervisión del Sistema de Limpia en conjunto con los supervisores operativos.
2	Supervisores Operativos	Dirigir y coordinar a los supervisores encargados de realizar los recorridos de supervisión de las rutas de recolección de la concesionaria, y recopilar la información del tonelaje en el destino final de los residuos sólidos y cacharros
3	Supervisores	Supervisar el mantenimiento general de avenidas, camellones y colonias relacionado con la recolección de residuos sólidos y cacharros, así como verificar su destino final conforme a las instrucciones recibidas, y entregar reportes e información recopilada al supervisor operativo.
4	Ayudantes Generales	Ejecutar labores operativas y logísticas de limpieza y mantenimiento relacionadas con la recolección de residuos sólidos y cacharros, siguiendo las instrucciones recibidas del supervisor.
5	Supervisores	Recibir de los ayudantes generales la información sobre los trabajos pendientes por finalizar, para su seguimiento y supervisión
6	Supervisores Operativos	Recibir los reportes e información recopilada por cada supervisor, así como las rutas pendientes por supervisar y completar
7	Enlace Administrativo	Recibir los reportes e información recopilada por cada supervisor operativo y realizar los trámites y gestiones administrativas necesarias para el funcionamiento de la Dirección, respondiendo ante el Director.
8	Secretaria	Capturar la información entregada al enlace administrativo, incluyendo los reportes de cada supervisor operativo, así como archivos, documentos y oficios diversos de la Dirección de Supervisión del Sistema de Limpia.
9	Fin de Procedimiento	

VALIDADO



6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 MO-OPS-SP-SL-02 Manual de Organización de la Dirección de Supervisión de Sistema de Limpia

7.0 REGISTROS

7.1 Oficios

7.2 DF-OPS-SP-SL-01 Diagrama de Flujo de Procedimiento de Supervisión del Sistema de Limpia

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



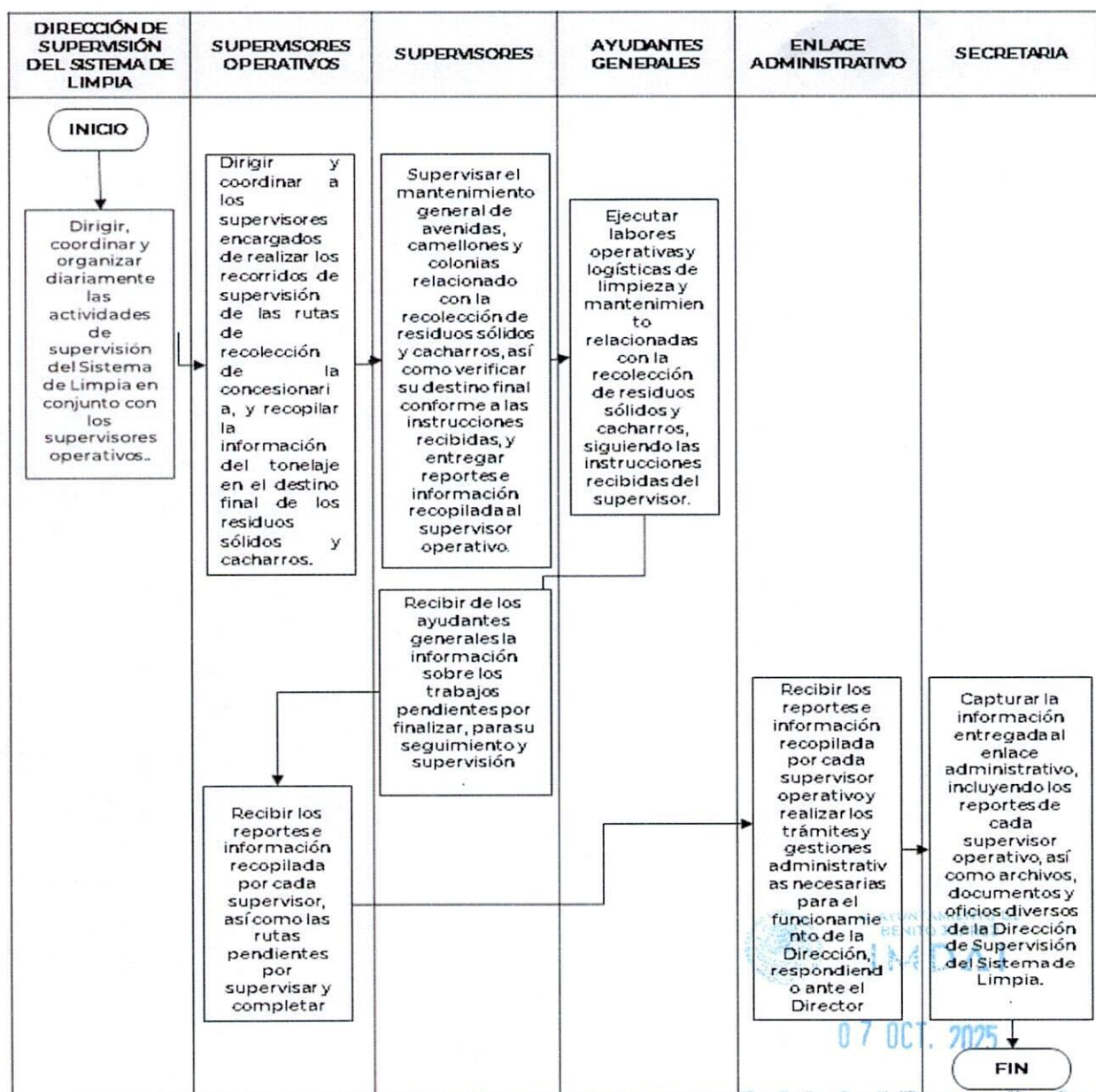
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento de la Dirección de Supervisión del Sistema de Limpia.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-SL-01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE LIMPIA

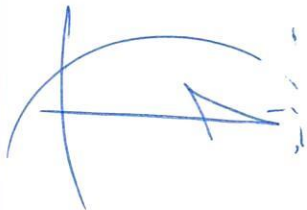


07 OCT. 2025

VALIDAD



INSTRUIR AL PERSONAL A SUPERVISAR LAS ÁREAS ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.		JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Jessica Sarracino Marin 	Lic. Iván Zardaín Morales 	Lic. José Antonio de la Torre Chambé 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz 
Jefa del área operativa	Director Operativo de Servicios Públicos	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

07 OCT. 2025

VALIDADOC



4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

INSTRUIR AL PERSONAL A SUPERVISAR LAS ÁREAS ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Supervisar atender y garantizar la eficiencia de las necesidades competentes de Servicios Públicos Municipales, las cuales Debera presentarse de manera permanente, correcta, eficiente y oportuna a beneficio de la ciudadanía.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para El personal de la Secretaría de Servicios Públicos. para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de la Dirección Operativa

3.1.1 El director de la Dirección Operativa ejecuta la operación de los Servicios Públicos Municipales verificando que se presten de manera permanente, continua, general, uniforme, regular, eficaz y oportuna, da seguimiento y supervisa el aprovechamiento de programas, la presupuestación de los recursos para el eficiente funcionamiento y prestación de servicios públicos, instruye a su personal que efectué el cuidado y mantenimiento en buen estado de los bienes, las instalaciones, vehículos y maquinaria pesada y demás recursos materiales, verifica y supervisa el correcto mantenimiento, servicios o ejecución de limpieza de playas, plazas, parques, jardines, avenidas, pozos, captadores, rejillas, areneros y bóvedas.

3.2 Jefatura del Área Operativa

3.2.1 Supervisa e instruye al personal adscrito a la dirección para el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas de la dirección.

3.3 Supervisor de Resultados e Impacto Social



VALIDAD



3.3.1 Realiza, recaba y analiza información de diferentes direcciones supervisadas por el director operativo, con el fin de rendir datos e informes relevantes de avance o resultados de los servicios públicos municipales.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

- 1.1 SUPERVISA: una manera de dirigir, brindar apoyo y de mantenerse informado sobre el trabajo desempeñado por aquellas personas que están bajo su responsabilidad.
- 1.2 BIENES: son bienes de las municipalidades: 1. Los bienes inmuebles y muebles de uso publico destinados a servicios públicos locales. 2. Los edificios municipales y sus instalaciones y, en general todos los bienes adquiridos, construidos y/o sostenidos por la municipalidad.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Dirección General, Solicita a la Dirección Operativa una supervisión de las actividades de las áreas adscritas, así como de los organismos desconcentrados y descentralizados para su debidas a tención.
2	Secretaria	Recibe la solicitud, sella de recibido y entrega el acuse al interesado para su seguimiento.
3	Director Operativo	Realiza un recorrido de manera general para verificar puntos vulnerables de la ciudad y supervisar los trabajos realizados por las diferentes áreas.
4	Jefe del Área Operativa	El director Operativo gira instrucciones al jefe del área operativa para que se organice y planifique con las demás áreas adscritas a atender los reportes generados por la ciudadanía.
5	Asistente de Resultados de las Direcciones de Servicios Públicos	Organiza a sus supervisores para recorrido de las actividades que realizan las áreas para que se realicen de manera eficiente, así mismo realiza un reporte por cada dirección
6	Dirección General de Servicios Públicos	Se le dan a conocer los resultados al Director General de Servicios Públicos Municipales mediante un reportes semanales y mensuales

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 Lineamiento para la elaboración del Manual de organización y Procedimientos de la administración pública del municipio de Benito Juárez Quintana Roo

7.0 REGISTROS

7.1 Oficio de Solicitud.

7.2 Reporte del Director Operativo

7.3 Reporte de actividades semanal

7.4 Reportes de actividades mensual.

7.5 **DF-OPS-SP-DO-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de la Dirección Operativa.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



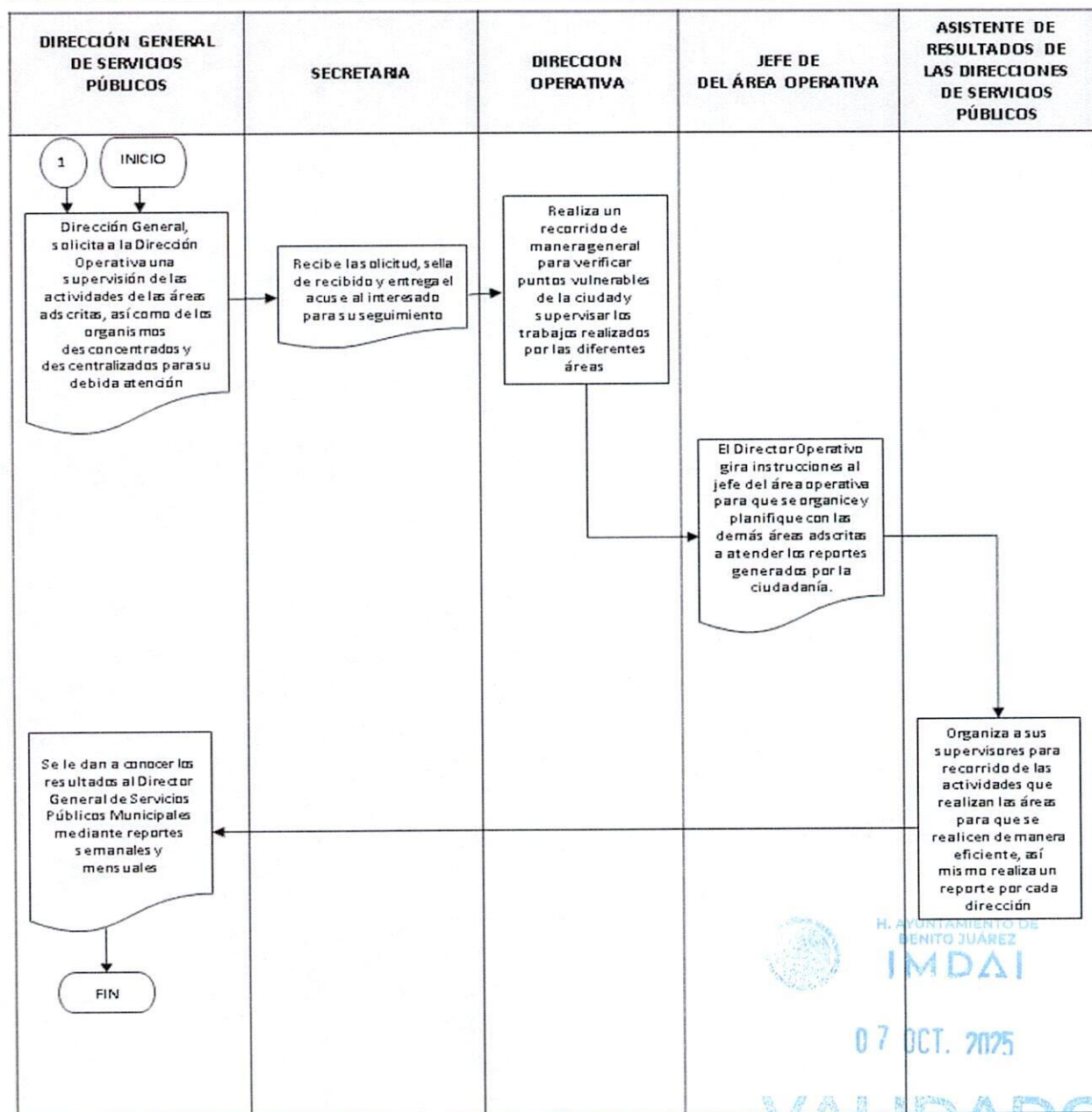
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADOC



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: INSTRUIR AL PERSONAL A SUPERVISAR LAS ÁREAS ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.		
CÓDIGO: DF-OPS-SP-DO-01	EMISIÓN: 07-10-2025	REVISIÓN:01
JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA		





SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.		JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-02	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Jessica Sarracino Marin  Jefa de Área Operativo	Lic. Iván Zardaín Morales  Director Operativo de Servicios Públicos	Lic. José Antonio de la Torre Chambe  Director General de Servicios Públicos Municipales	Lic. Bárba Jackeline Iurralde Ortíz  Directora General del Insitituo Municipal de Desarrollo Administrativo e Inovación 

07 OCT. 2025

VALIDADOC



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<i>SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.</i>		<i>JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-02	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Prevenir problemas a corto y mediano plazo de impacto según las actividades e información de cada dirección dependiente a servicios públicos municipales garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio público, que se ejecuten de manera correcta.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para las áreas de Servicios Públicos Municipales, con la finalidad de que las actividades e información que presenten sea verídica, y se realice de manera eficiente.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de la Dirección Operativa

3.1.1 El director de la Dirección Operativa gira instrucciones para que verifiquen la información brindada por medio de reportes por cada área, así como el cumplimiento de las actividades

3.2 Jefatura del Área Operativa

3.2.1 Coordina al personal operativo, para la revisión de la información y actividades por área.

3.3 Supervisor de Resultados e Impacto Social

3.3.1 Supervisa que cumplan de manera correcta, el manejo de la información, así como la verificación de las actividades que realizan, posteriormente realizan un control de seguimiento.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
07 OCT. 2025
VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

SUPERVISA: una manera de dirigir, brindar apoyo y de mantenerse informado sobre el trabajo desempeñado por aquellas personas que están bajo su responsabilidad.

BIENES: son bienes de las municipalidades: 1. Los bienes inmuebles y muebles de uso publico destinados a servicios públicos locales. 2. Los edificios municipales y sus instalaciones y, en general todos los bienes adquiridos, construidos y/o sostenidos por la municipalidad.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Realiza un concentrado de reportes de evidencia de las actividades que se realizan en las diferentes direcciones de servicios Públicos Municipales, posteriormente esa información se la envía al director operativo para su validación.
2	Secretaria	Recibe los reportes, firma y sella el acuse de los documentos.
3	Director Operativo	Gira instrucciones para la validación de los reportes impresos y la evidencia fotográfica, realiza recorridos.
4	Jefe del Área Operativa	Organiza la información por áreas, verificando el cumplimiento, posteriormente se lo entrega al supervisor de resultados para que realicen lo correspondiente.
5	Supervisor de resultados e impacto social.	Verifican la información, realizan recorridos a diferentes puntos de la ciudad, validando que lo plasmado en los reportes enviados los resultados sean verídicos.
6	Fin de Procedimiento	La información final se le da a conocer al Director Operativo el cual lo analiza y realiza un reporte general para la Dirección General de Servicios Públicos.

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO



07 OCT. 2025

VALIDADOC



- 6.1** Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Obas Públicas y Servicios del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.2** Lineamiento para la elaboración del Manual de organización y Procedimientos de la administración pública del municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

7.0 REGISTROS

7.1 Evidencia Fografica

7.2 Reporte del Director Operativo

7.3 Reporte de actividades semanal

7.4 Reportes de actividades mensual

7.5 DF-OPS-SP-DO-02 Diagrama de Flujo del Procedimiento

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

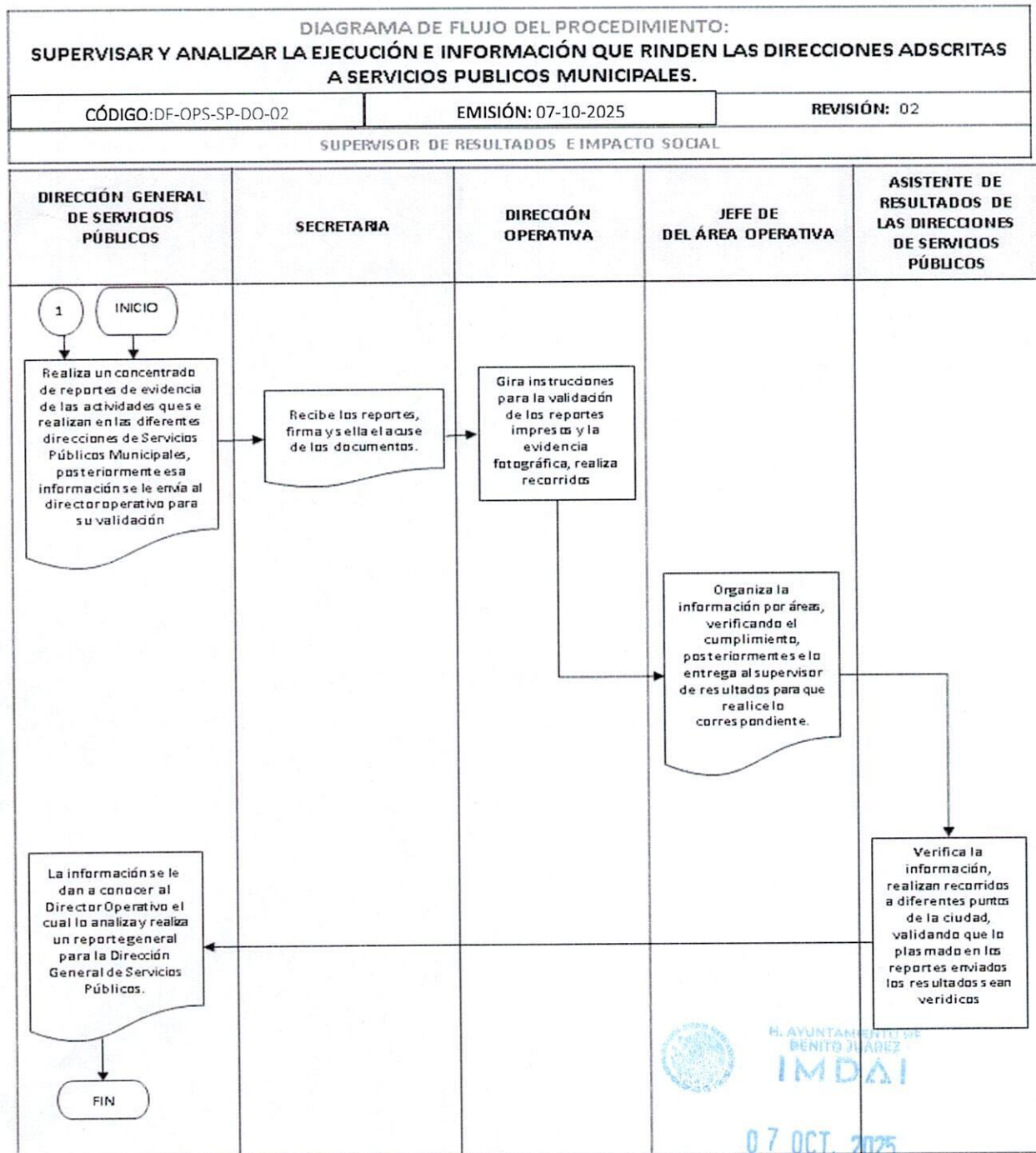
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



VALIDADO



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LAS UNIDADES VEHICULARES DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.		DIRECCION DE TALLER MUNICIPAL
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-TM-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Sheila Bravo Laínez 	Ing. Gerardo Barraza Gaytán 	Lic. José Antonio de la Torre Chambe 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz 
Enlace Administrativo	Director de Taller Municipal	Director General de Servicios Públicos Municipales	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LAS UNIDADES VEHICULARES DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.		<i>DIRECCION DE TALLER MUNICIPAL</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-TM-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento las unidades adscritas al parque vehicular del Municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para los vehículos adscritos a las diferentes Direcciones del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Usuario de la Unidad (Chofer)

- 3.1.1 Ingresar la unidad a los patios del Taller Municipal, para su revisión y/o reparación, firmando de entrada la Orden de Servicio.
- 3.1.2 Retiro de la unidad de los patios del Taller Municipal, firmando de salida la orden de servicio.

3.2 Dirección de Área

- 3.2.1 Emite oficio de solicitud de reparación del vehículo oficial.

3.3 Dirección del Taller Municipal

Coordina y autoriza el servicio de mantenimiento y reparación de los vehículos adscritos al patrimonio del municipio de Benito Juárez.

- 3.3.1 Establece el correcto suministro de las refacciones a los vehículos oficiales.
- 3.3.2 **Jefe Operativo** Supervisa los trabajos de reparación efectuados en los vehículos oficiales.





3.3.3 Supervisa el correcto suministro y utilización de las refacciones.

3.4 Enlace Administrativo

3.4.1 Elabora las requisiciones para el suministro de refacciones y consumibles de vehículos oficiales adscritos a la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios.

3.5 Auxiliar Administrativo

3.5.1 Elabora dictamen técnico de los vehículos oficiales del Municipio de Benito Juárez.

3.5.2 Efectúa llamada telefónica a las direcciones para que pasen a recoger el vehículo ya reparado o el dictamen técnico, para la realización de su requisición.

3.6 Jefatura de Departamento de Mecánica

3.6.1 Supervisa la llegada de los vehículos que ingresan para reparación al Taller.

3.6.2 En el caso de vehículos de modelo reciente, verificar sus condiciones de garantía y bitácoras de servicios obligatorios de agencia.

3.6.3 Asigna los trabajos de reparación al personal operativo.

3.7 Dirección de Recursos Humanos

3.7.1 Acredita la compra de las refacciones y lubricantes de los vehículos oficiales.

Proveedor

3.7.2 Realiza el suministro de las refacciones y lubricantes de los vehículos oficiales.

3.8 Recepcionista de vehículos

3.9 Recibe los oficios de solicitud de servicio.

3.12 Genera la Orden de Servicio del vehículo que ingresa al Taller Municipal para su reparación.

3.13 Verificar que las órdenes de servicio por vehículo estén debidamente llenadas y requisadas (firmas).



07 OCT. 2025

VALIDA



4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes Definiciones:

4.1 Dirección del Área

Recibe la anomalía de la unidad y elabora oficio para su revisión.

4.2 Formato TM-01 y TM-02

Formato de orden de servicio y diagnostico vehicular

4.3 Formato TM-04

Solicitud de refacciones (elaboración de dictamen técnico)

4.4 Causante:

El chofer de la unidad detecta cualquier anomalía, la cual es reportada a su dirección y elabora el oficio para revisión o reparación

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Chofer	El usuario detecta una falla en la unidad y reporta del problema a su área.
2	Dirección del Área solicitante	Firma oficio y lo dirige al Director del Taller Municipal solicitando el servicio de dictamen, mantenimiento correctivo o preventivo según sea el caso.
3	Recepcionista de Vehículos	Recibe la unidad con su oficio, llena la orden de servicio a través del formato TM-01. Verifica que la unidad es la que se describe en el oficio, haciendo el inventario de la unidad y firmando la recepción de la misma. Deja la orden de servicio en el tablero de la unidad, anexando a la misma el oficio de la solicitud del servicio original. Posterior a esto, direcciona la unidad al área técnica del taller. Informa al Jefe del Departamento de Mecánica.

07 OCT. 2025

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Nota: si el vehículo ingresa sin el oficio de solicitud, se le elabora un pase provisional, que será sustituido al recibir la solicitud.
4	Jefatura del Departamento de Mecánica	Recibe la unidad y recibe el formato TM-01. Realiza un revisión exhaustiva y diagnóstico de la unidad especificando las refacciones y lubricantes que se requieren para su reparación y/o mantenimiento, llenando el formato TM-02 y TM-04. Establece el tiempo que se llevará la reparación de la misma. Entrega al Auxiliar Administrativo.
5	Auxiliar Administrativo	Recibe el formato TM-02 y TM-04. En base a los formatos elabora el dictamen técnico del vehículo, especificando las necesidades de refacciones y servicios que se requieren para su reparación. Si el tiempo establecido es mayor a 2 días, informa de manera verbal a la SMOPyS para que proceda a los trámites correspondientes de suspensión de combustible. Entrega dictamen técnico a la Dirección solicitante.
6	Dirección del Área solicitante	Recibe el dictamen técnico, realiza su requisición, con Recursos Materiales o compra directa con el fondo Revolvente, su trámite correspondiente ante la Dirección de recursos materiales o compra directa con el fondo revolvente.
7	Dirección de Recursos Materiales	Realiza la solicitud de refacciones y servicios al o los proveedores según la requisición de las áreas solicitantes, especificando que las refacciones sean entregadas en el Almacén General, del Municipio y Almacén del Taller Municipal.
8	Proveedor (es)	El proveedor surte las refacciones y/o servicios (Taller Externo) haciendo la entrega en el almacén general y almacén del taller municipal.
9	Jefatura del Área de Almacén	Recibe las piezas y llena la orden de entrada según el formato TM-03. Sellando y Firmando la factura original del proveedor, se anexa a la orden de entrada copia de la factura.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Se ingresa al inventario físico por medio de la tarjeta de Kardex y entrega el material al mecánico asignado para su reparación, firma de recibido la nota de salida, la cual se utiliza para administrar el inventario físico existente del almacén. Se notifica por llamada al Jefe de Departamento de Área Mecánica, sobre la requisición surtida.
10	Jefatura del Departamento de Mecánica.	Hace la reparación de las unidades. Cuando la unidad ya se encuentra reparada lo establece, en el formato TM-01. Entrega la unidad por medio de la Recepcionista de Vehículos en turno. Ir al paso 11. En caso de encontrar nuevas fallas mecánicas conforme avanza la reparación, deberá llenar otro formato TM-02 especificando las refacciones extraordinarias que se necesitan, justificándolo ampliamente. Ir al paso 5.
11	Recepcionista de Vehículos	Informar al Enlace Administrativo para notificar al área solicitante, sobre la salida del vehículo.
12	Enlace Administrativo	Notifica a la Dirección solicitante que la unidad ya se encuentra reparada y para realizar la entrega de la misma.
13	Usuario de la Unidad	Se presenta a la brevedad posible para recoger la unidad, firmando de recibido en el formato TM-01.
14	Recepcionista de Vehículos	Completa la información en el formato TM-02, respecto al dictamen y/o reparación realizada. Así mismo la Orden de Servicio, se complementa con nombre y firma de conformidad de la persona a la que se le está entregando la unidad. Entrega la Orden de Servicio al Enlace Administrativo.
15	Enlace Administrativo	Recibe la Orden de Servicio da de alta en base de datos de Orden de Servicio y se procede a archivar en su respectivo expediente.
16	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO



07 OCT. 2025

VALIDADO



6.1 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 **MO-OPS-SP-01.** Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales

7.0 REGISTROS

7.1 Formato TM-01.- Orden de Servicio y/o inventario de recepción de unidad.

7.2 Formato TM-02.- Dignostico Vehicular

7.3 Formato TM-03.- Costo de refacciones

7.4 Formato TM-04.- Solicitud de refacciones

7.5 Formato TM-05.- Notas de Entrada

7.6 Formato TM-06.- Notas de salida

7.7 Tarjeta Kardex

7.8 DF-OPS-SP-TM-01, Diagrama de flujo del Procedimiento de servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de las unidades vehiculares de la administración pública del municipio de Benito Juarez.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

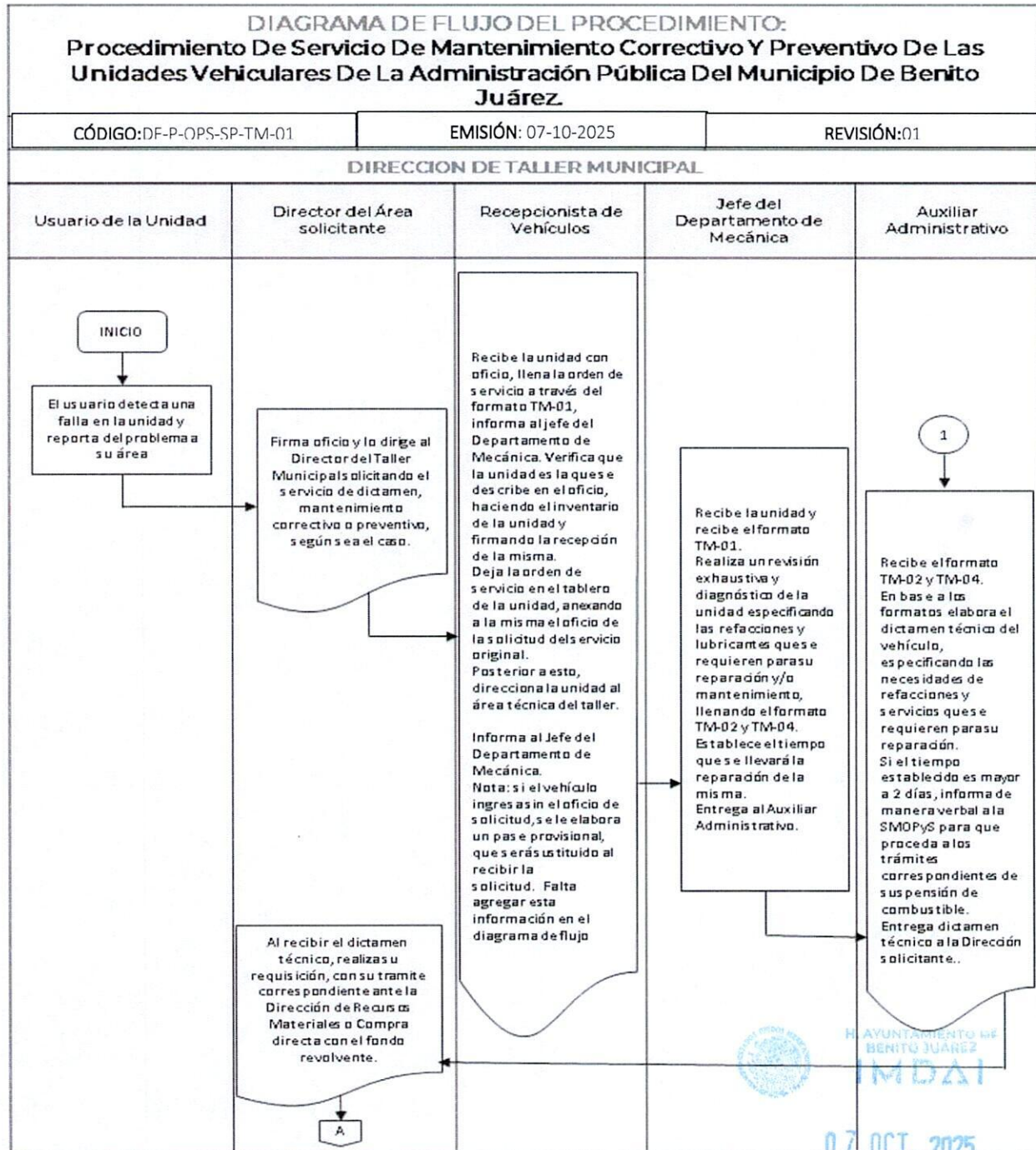
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025

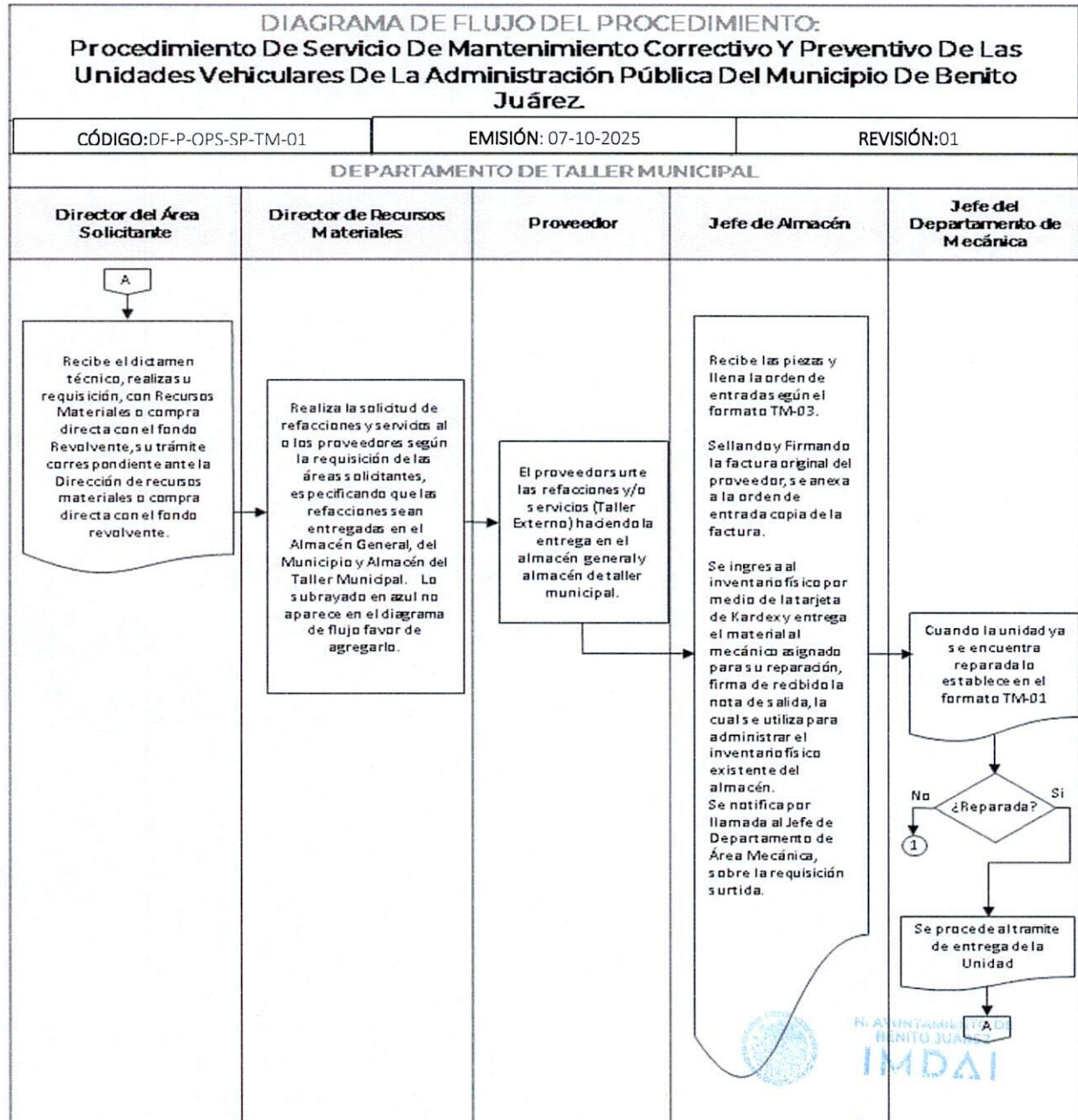


AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

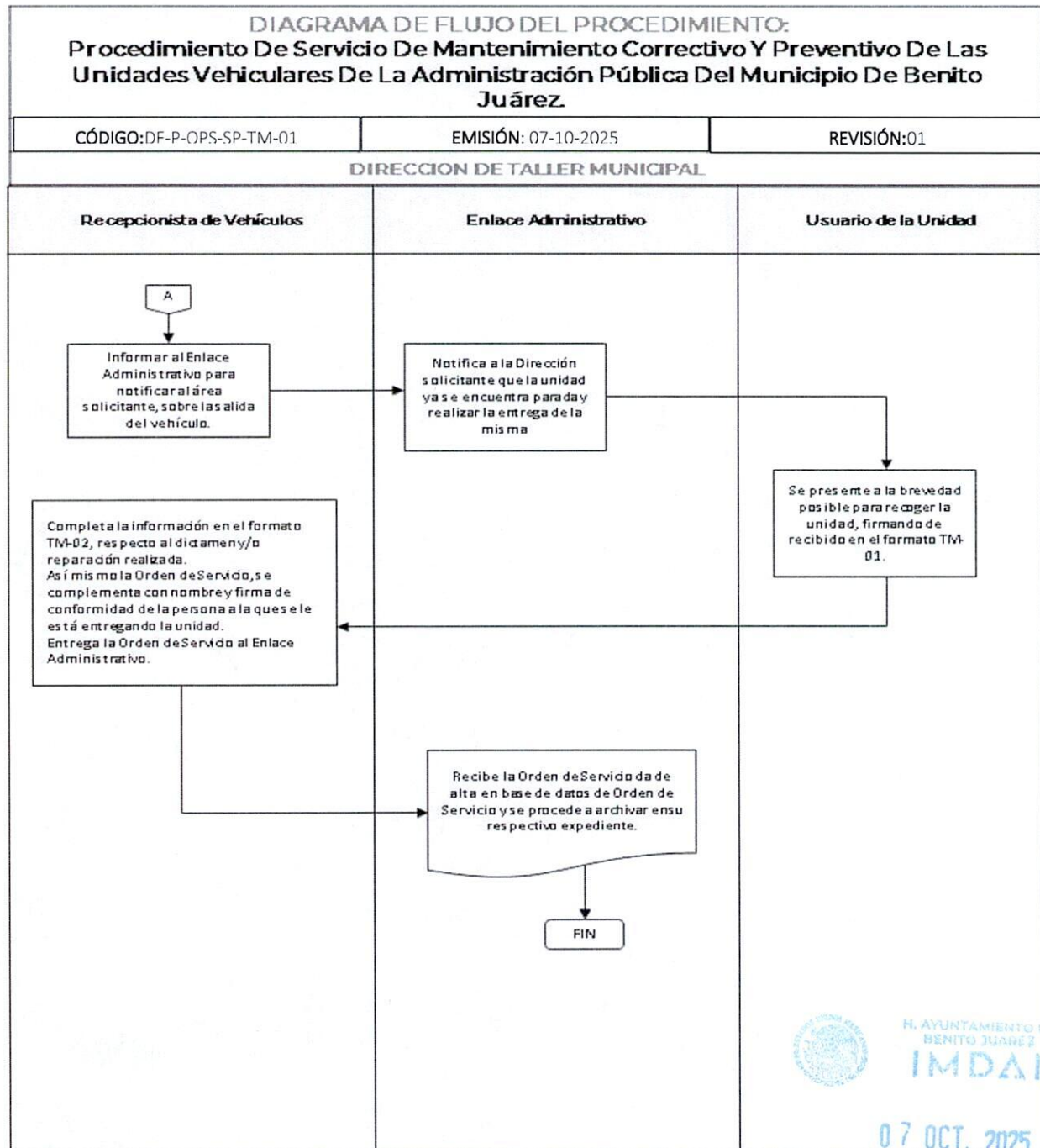
VALIDADO





07 OCT. 2025

VALIDADOC





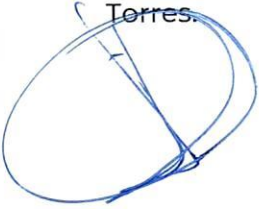
4.3 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN			
P-TR-OPS-SP-CI-01	01	Solicitud de Valuación y Determinación de los Daños Causados al Patrimonio Municipal	07-10-2025
P-TR-OPS-SP-CI-02	01	Expedición de Anuencia para Talleres y Giros Similares.	07-10-2025
DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO			
P-TR-OPS-SP-AP-01	01	Solicitud de Reparación del Servicio de Alumbrado Público	07-10-2025
DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS			
P-TR-OPS-SP-PL-01	01	Solicitud de Limpieza de Rejillas	07-10-2025
DIRECCIÓN DE PARQUES Y AREAS JARDINADAS			
P-TR-OPS-SP-PA-01	01	Solicitud de Conservación y Mantenimiento de Espacios Públicos	07-10-2025
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES			
P-TR-OPS-SP-DE-01	01	Solicitud de Retiro de Desechos y/o Basura Vegetal	07-10-2025
P-TR-OPS-SP-DE-02	01	Solicitud de Limpieza de Banqueta y/o Camellón	07-10-2025

VALIDADO



SOLICITUD DE VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS DAÑOS CAUSADOS AL PATRIMONIO MUNICIPAL.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Tito Omar Soto Torres. 	Lic. José Antonio de la Torre Chambe. 	Map. Samantha Hernández Cardaña 	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. 
Coordinador de Inspección	Director General de Servicios Públicos Municipales	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

SOLICITUD DE VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS DAÑOS CAUSADOS AL PATRIMONIO MUNICIPAL.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Verificar y validar los daños ocasionados por la ciudadanía al Patrimonio Municipal, en un lapso corto de tiempo para que el interesado pueda liberar su vehículo y así mismo cumpla con la reparación del daño causado.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la ciudadanía en general que haya tenido algún percance automovilístico existiendo probabilidades de daño al patrimonio Municipal.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director General de Servicios Públicos Municipales.

3.1.1 Girar Instrucciones a los Directores de Área y personal a su digno cargo para que se le dé seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

3.2 Coordinador de Inspección.

3.2.1 Coordinar los operativos de vigilancia para salvaguardar el Patrimonio Municipal dentro del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo y su Delegación.

3.3 Recepcionista

3.3.1 Recepción de los Partes de accidentes de tránsito, verifica que los documentos sean legibles, sella, rubrica con fecha y hora.





3.4 Supervisor.

3.4.1 Supervisa que el inspector cumpla eficazmente con las verificaciones de calificación de daños al Patrimonio Municipal.

3.5 Inspector.

3.5.1 Verificar e inspeccionar correctamente el lugar del accidente de tránsito para la validación y calificación de daños al Patrimonio Municipal.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 I.P.H

Informe Policial Homologado

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Interesado	Solicitar informes para llevar a cabo la verificación y calificación de los daños causados al patrimonio municipal.
2	Recepcionista	Proporciona informes e indica requisitos para llevar a cabo el procedimiento.
3	Interesado	Entrega copias del Parte de Accidente de Tránsito.
4	Recepcionista	Recibe los documentos y turna al auxiliar administrativo.
5	Auxiliar administrativo	Recibe el parte de Accidente de Tránsito. Captura los datos en una bitácora donde lleva el control y al mismo tiempo en la base de datos de Excel, turna el parte de accidente al Supervisor.
6	Supervisor	Recibe el parte de accidentes y gira sus instrucciones al inspector para verificar los daños ocasionados al Patrimonio Municipal.
7	Inspector	Acude al lugar del accidente, verifica, toma fotografías como evidencias del daño levanta un



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		reporte y anexa el reporte diario. (En la parte de atrás del parte de accidentes formato). Turna el reporte realizado del parte de accidente al Auxiliar Administrativo.
8	Auxiliar Administrativo	Recibe reporte del inspector. En caso de Si existir daños al patrimonio municipal, que competa validar a otra Dependencia del Municipio de Benito Juárez, elabora un memorándum y se envía al área que corresponda. En caso de No existir daños, elabora oficio de Validación de Daños, dirigido a Sindicatura Municipal con el monto total de daños calculado mediante el Tabulador de Precios de Daños al Patrimonio Municipal. Turna para rubrica del Coordinador de Inspección.
9	Coordinador de Inspección	Recibe oficio de Validación de Daños, rubrica y turna para firma del Director General de Servicios Públicos Municipales.
10	Director General	Recibe expediente junto con el oficio de validación de daños, firma y sella. Turna al Coordinador de Inspección para entrega.
11	Coordinador de Inspección	Envía oficio de validación de daños a Sindicatura Municipal, quien se encarga de emitir el oficio para la liberación del vehículo del ciudadano.
12	Coordinador de Inspección	Entrega de pase de caja al ciudadano o aseguradora.
13	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1. **F-DGSPM-CI-02** Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

6.2 **P-DGSPM-CI-02** Reglamento de procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.





6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.4 **MO-OPS-SP-01** Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

7.0 REGISTROS

7.1. Formato Parte de Accidentes.

7.2. Reporte Diario.

7.3. Base de Datos en Excel.

7.4 **DF-TR-OPS-SP-CI-01** Diagrama de Flujo del Procedimiento de verificación y validación de partes de accidentes de tránsito por daños causados al patrimonio municipal.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

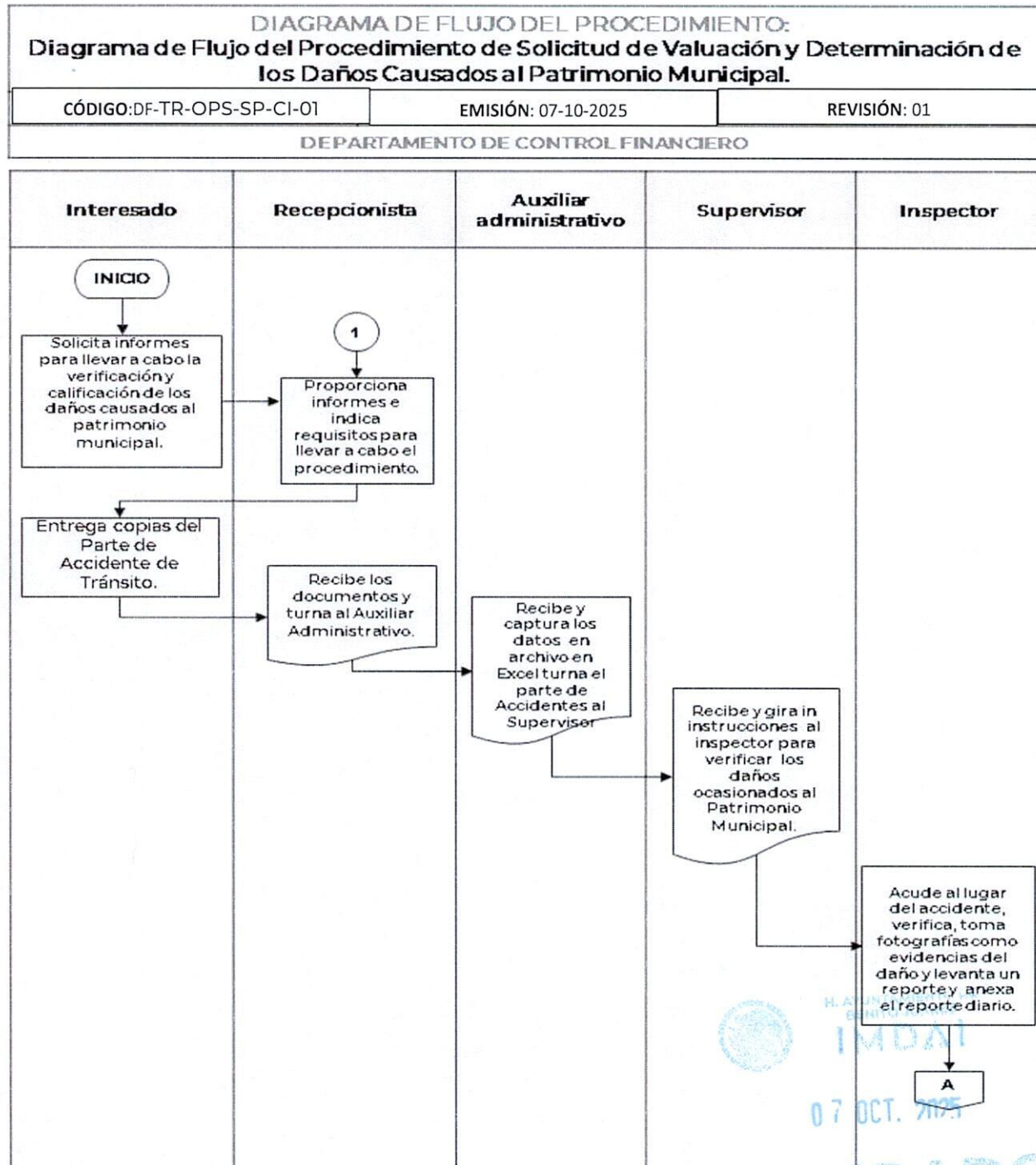
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025

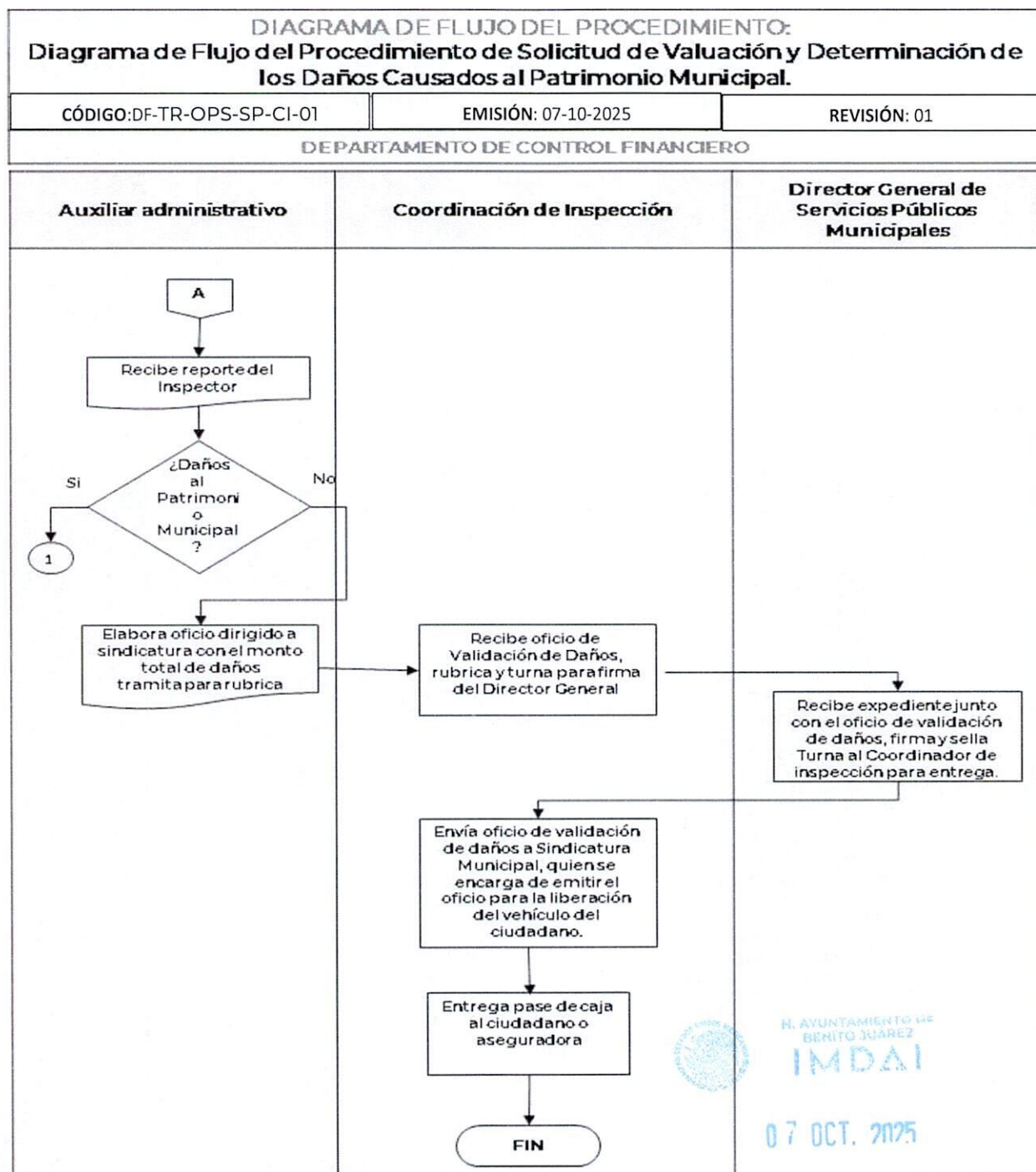


H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO

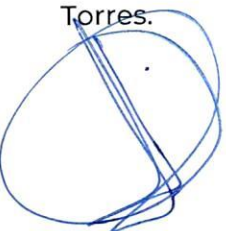
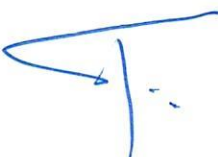




VALIDAD C



EXPEDICIÓN DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-02	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Tito Omar Soto Torres.  Coordinador de Inspección	Lic. José Antonio de la Torre Chambe.  Director General de Servicios Públicos Municipales	Map. Samantha Hernandez Cardeña.  Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADOC



4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

EXPEDICION DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-02	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO.

Realizar la inspección al taller y giros similares, con la finalidad de que estos cumplan con los requisitos solicitados para la expedición de la anuencia en el Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

2.0 ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable para los talleres y giros similares que soliciten la anuencia.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Director General de Servicios Públicos Municipales

3.1.1. Girar Instrucciones a los Directores de Área y personal a su digno cargo.

3.2 Coordinador de Inspección

3.2.1 Girar instrucciones para la verificación de anuencias.

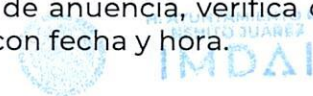
3.2.2 Asignar las áreas o zonas de trabajo del personal operativo.

3.2.3 Coordinar la realización de programas de capacitación del personal de Inspección.

3.3 Recepcionista

3.3.1 Recepción de requisitos para la expedición de anuencia, verifica que los documentos sean legibles, sella, rubrica con fecha y hora.

3.4 Supervisor.



07 OCT. 2025

VALIDADO



- 3.4.1 Entregar la carga de trabajo al personal operativo asignadas por el Coordinador de Inspección.
- 3.4.2 Supervisar que el personal operativo cumpla con la carga de trabajo asignado.
- 3.4.3 Realizar su informe de las actividades diarias al Coordinador de Inspección.
- 3.4.4 Supervisa que el inspector cumpla eficazmente con las verificaciones de calificación de daños al Patrimonio Municipal.

3.5 Inspector.

- 3.5.1 Verificar e inspeccionar en la dirección donde se solicite la anuencia.
- 3.5.2 Levantar reporte y tomar fotos de evidencia del lugar para comprobar si cumple o no con los requisitos.

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 ANUENCIA: Permiso para regularizar la documentación de los talleres y giros similares.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Interesado	Solicitar mediante escrito, anuencia para talleres o giros similares, presentar los documentos requeridos.
2	Recepcionista	Recibe y revisa la documentación, que sea legible, sella de recibido y turna al auxiliar administrativo. de lo contrario indica al interesado que deberá presentar los documentos completos y correctos, ir al paso 1.
3	Auxiliar Administrativo	Recibe los documentos y procede a turnar al supervisor.
4	Supervisor	Recibe el escrito y turna al inspector para que proceda a realizar la visita al negocio.

VALIDADCD



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Inspector	Acude al negocio, toma evidencia fotográfica y elabora un acta circunstanciada, la cual entrega al coordinador.
6	Coordinador De Inspeccion	Recibe el acta circunstanciada, con evidencia fotográfica, si cumple con lo requerido, indica al auxiliar administrativo que elabore la anuencia. ir al paso 8. (en caso de que no cumpla con lo solicitado, se le comenta al interesado para que subsane).
7	Interesado	Debe subsanar las observaciones indicadas y mediante un nuevo escrito, deberá traer nueva evidencia fotográfica, se le informa que la anuencia estará lista en 5 días hábiles, para que acuda a la coordinación por ella.
8	Auxiliar Administrativo	elabora la anuencia, imprime y turna para rubrica del coordinador.
9	Coordinador De Inspección	Recibe la anuencia y rubrica de visto bueno, envía la anuencia al director general de servicios públicos, para anuencia.
10	Director General De Servicios Públicos	Recibe la anuencia y firma. Turna al coordinador para firma.
11	Coordinador De Inspeccion	Recibe la anuencia firmada, para la entrega de la misma al interesado.
12	Interesado	Recibe la anuencia y firma acuse.
13	Fin De Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1. Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2. Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

07 OCT. 2025

VALIDADO



6.3 Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

6.4 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.

7.0 REGISTROS

7.1. Reporte.

7.2 Anuencia.

7.3 **DF-TR-OPS-SP-CI-02** Diagrama de Flujo del Procedimiento del procedimiento expedición de anuencia para talleres y giros similares

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICION DE ANUENCIA PARA
TALLERES Y GIROS SIMILARES

CÓDIGO: DF- TR-OPS-SP-CI-02

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN

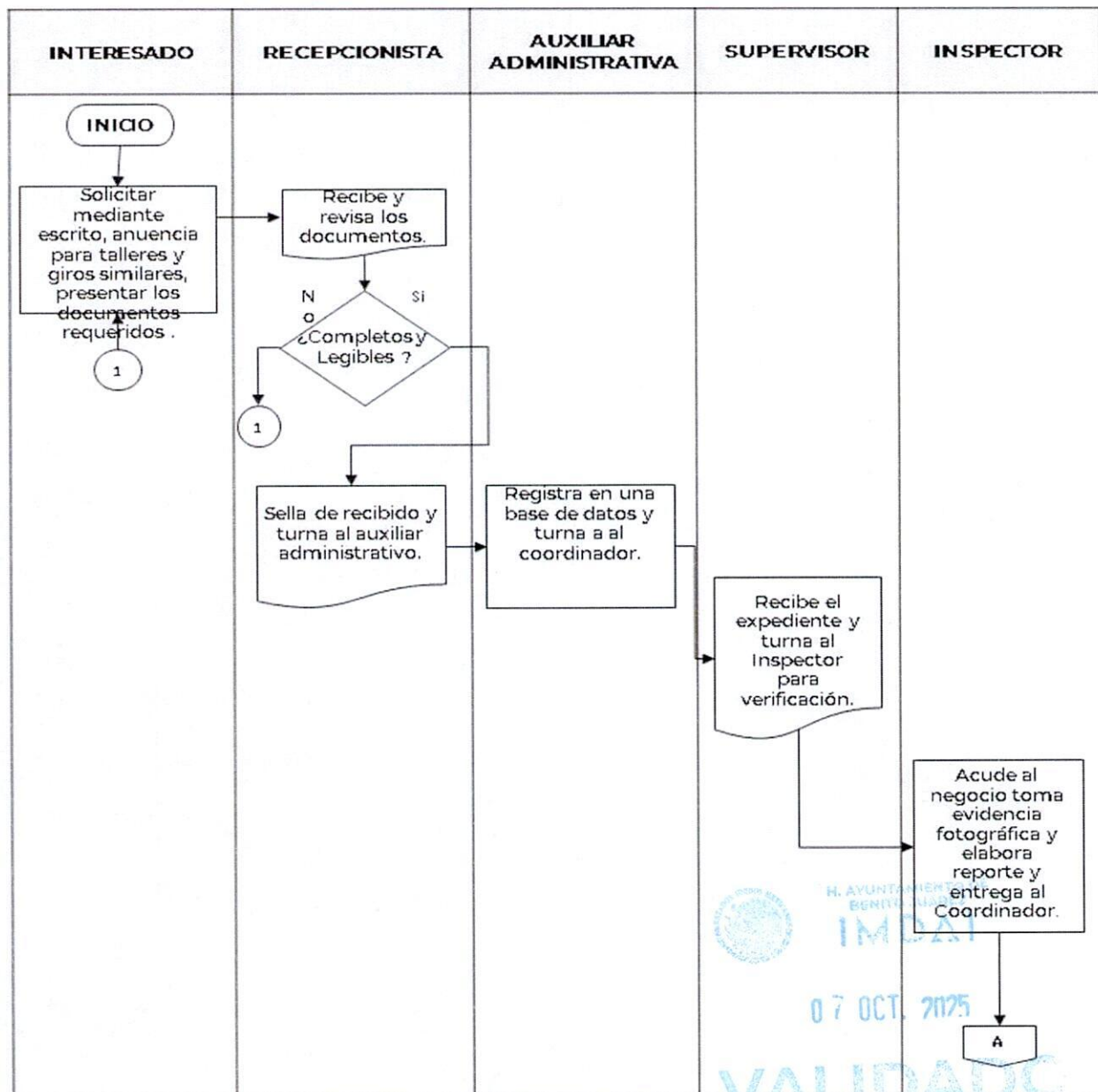




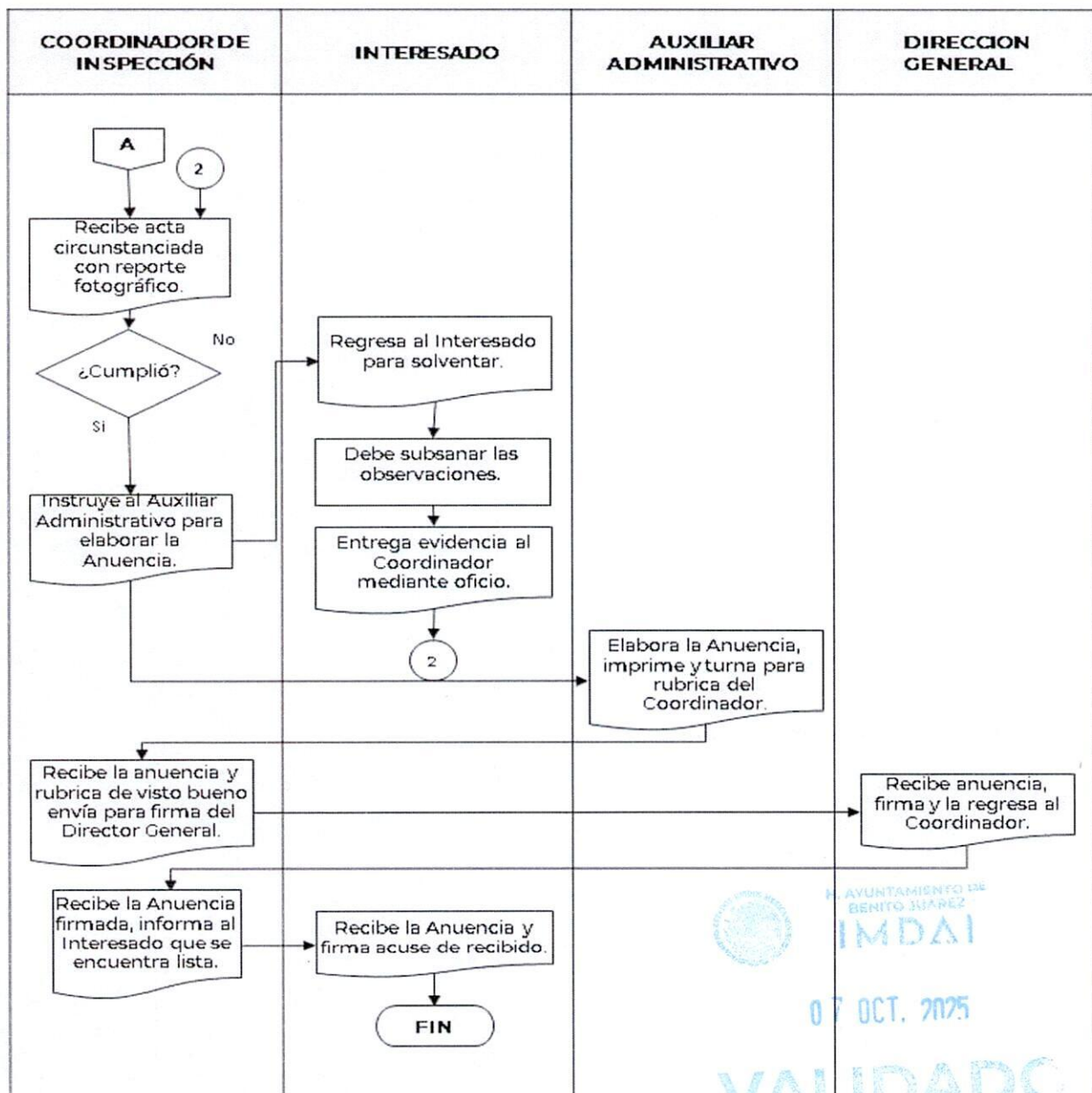
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICION DE ANUENCIA PARA
TALLERES Y GIROS SIMILARES

CÓDIGO: DF- TR-OPS-SP-CI-02

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN





SOLICITUD DE REPARACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISION A LA EMPRESA CONCESIONARIA
REVISIÓN:	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Rubí Francisca García Cahun.  Jefatura de Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria	Lic. Mario Anuar Jesús Estrella Pantoja  Director de Alumbrado Público.	Lic. José Antonio de la Torre Chambe  Director General de Servicios Públicos Municipales	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación  



4.4.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRAMITES Y SERVICIO.

SOLICITUD DE REPARACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISION A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Administrar y operar eficientemente la red de Alumbrado Público, con la finalidad de mantener iluminado el Municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Brindar el servicio en calles, avenidas, parques y las áreas urbanizadas del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director de Alumbrado público.

3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

3.2 Jefatura del departamento de Supervisión a la empresa concesionaria.

3.2.1 Vigilar el cumplimiento de los trabajos operativos para su realización en tiempo y forma.

3.3 Supervisor a la empresa concesionaria.

3.3.1 Realizar recorridos para la verificación de los trabajos operativos realizado

3.4 Auxiliar de supervisión.

3.4.1 Supervisa las actividades realizadas programas.



07 OCT. 2025

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Irregularidad: Que hay anomalía.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Realiza el reporte por teléfono, correo electrónico y los medios digitales publicados en la página oficial del Ayuntamiento de Benito Juárez, www.cancún.gob.mx , la irregularidad del sistema de alumbrado público a la concesionaria del servicio de Alumbrado Público.
2	Concesionaria del servicio de Alumbrado Público.	Recibe el reporte de la irregularidad del sistema de alumbrado público, por los medios digitales establecidos. Programa la atención del reporte para su reparación y proporciona de manera digital la programación a la jefatura de departamento de supervisión
3	Jefatura del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria	Revisa la programación de las reparaciones y mantenimiento del sistema de alumbrado público. Remite de manera digital a la Dirección de alumbrado público y al supervisor.
4	Supervisor a la empresa concesionaria	Asigna a los auxiliares de supervisión, en cada grúa de la concesionaria, que realizara la atención de los reportes. Realiza los recorridos operativos para supervisar los trabajos a realizar por parte de la concesionaria.
5	Auxiliar de supervisión	Inspecciona cada una de las tareas asignadas para la reparación y mantenimiento del sistema de alumbrado público. Realiza reporte de las actividades realizadas y remite al supervisor.
6	Supervisor a la empresa concesionaria	Recibe reportes y valida la información, para la captura de los trabajos realizados. Remite para su validación.

07 OCT. 2025

VALIDADDC



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Dirección de Alumbrado Público.	Valida y verifica la información de los trabajos realizados.
8	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1** Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2** Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3** Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.4** Manual de organización de la Dirección de alumbrado Público.

7.0 REGISTROS

- 7.1** Reportes de actividades
- 7.2** DF-TR-OPS-SP-AP-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



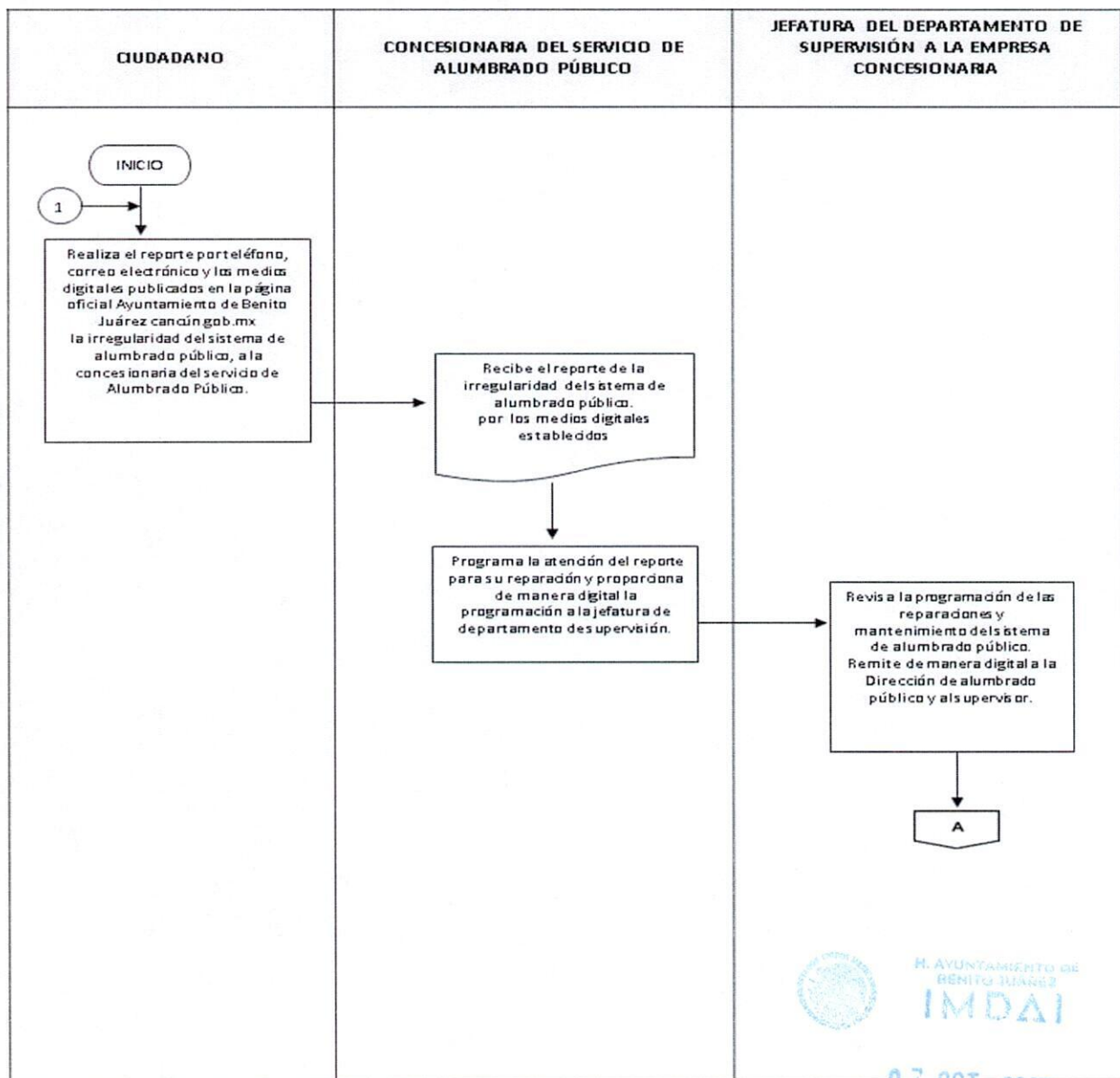
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-AP-01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



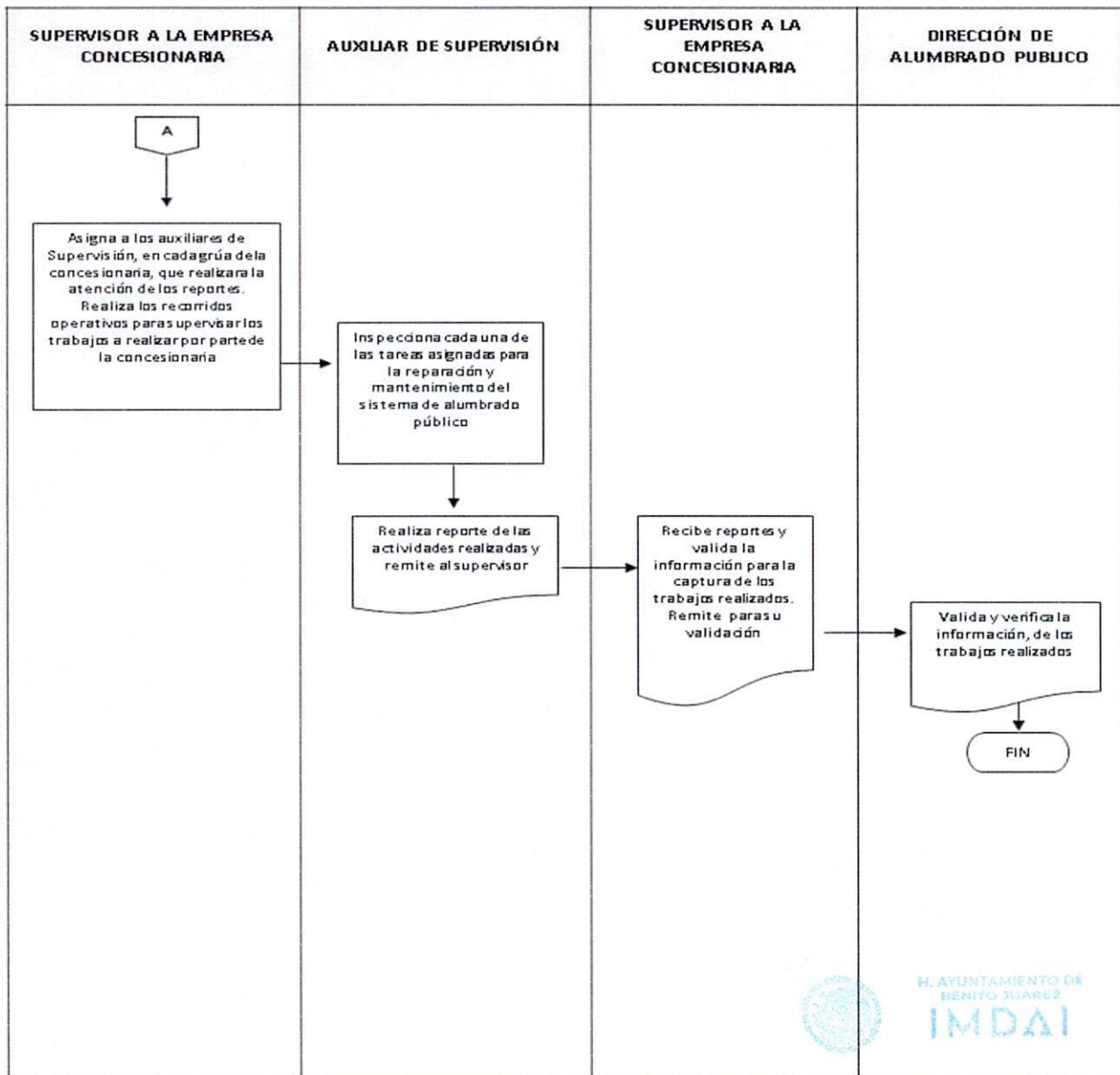
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-AP-01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA



H. AYUNTAMIENTO DE

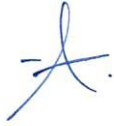
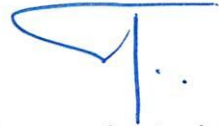
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



CÉDULA DE REGISTRO SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS		DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PL-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Arturo Javier Quintero Díaz  Director de Pozos y Limpieza de Playas	Lic. José Antonio de la Torre Chambé  Director General de Servicios Públicos Municipales	Map. Samantha Hernández Cardeña  Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios	Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortiz  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación 

07 OCT. 2025

VALIDADOC



4.4.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO

CÉDULA DE REGISTRO SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS		DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PL-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Desazolve y mantenimiento de pozos pluviales y limpieza de playas públicas del municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Población en general del municipio, incluyendo la delegación de Alfredo B. Bonfil, así como el turismo debido al mantenimiento de las 13 playas públicas.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Pozos y Limpieza de Playas

3.1.1 Dar atención a las demandas ciudadanas en conjunto con las demás direcciones.

3.1.2 Secretaria

3.1.3 Recibir las demandas ciudadanas y así mismo pasarlas al director de área para las indicaciones pertinentes.

3.2 Jefatura de Área Operativa de Pozos y Limpieza de Playas

3.2.1 Coordinar los trabajos solicitados por el director.

3.3 Jefes Operativos de Pozos y Limpieza de Playas

3.3.1 Supervisar los trabajos solicitados por el director y la jefatura operativa

3.4 Recepcionista de quejas y atención ciudadana

3.4.1 Enviar los formatos Fuss con las demandas ciudadanas a la dirección correspondiente.



VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento se consideran las siguientes definiciones:

4.1 Fuss Formato único de solicitud de servicio

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	CIUDADANO	Solicita el servicio a través de (oficio y/o escrito) o vía digital dirigido a la DGSP o a la Dirección de Pozos y Limpieza de Playas. (oficio y/o escrito) y vía digital
2	ENLACE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DEMANDAS CIUDADANAS	Descarga y clasifica por servicios cada una de las solicitudes recibidas, canaliza las solicitudes de limpieza de rejillas y/o desazolve de pozo al jefe de departamento de pozos para la programación de la atención.
3	JEFE DE DEPARTAMENTO DE POZOS	Da la indicación a los Supervisores y Ayudantes Generales los cuales se encargan de realizar las actividades solicitadas
4	SUPERVISOR DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE POZOS	Se presenta en la ubicación para realizar los trabajos requeridos. Se ponen en contacto con el ciudadano que realizó el reporte. Llevan a cabo los trabajos y al finalizar informan al ciudadano y al Enlace de control que ya fue atendida la petición
5	AYUDANTES GENERALES	Realiza los trabajos de limpieza y retiro de desechos informando de manera verbal y por escrito al supervisor los avances y la conclusión de los mismos.
6	SUPERVISOR DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE POZOS	Recibe el informe por mensaje y por escrito, así como las fotografías de la evidencia de los trabajos realizados.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	ENLACE DE CONTROL	Cambia el estatus de realizado, si la solicitud se recibió vía oficio se informa de la misma manera con copia al Director General y si fue vía telefónica se localiza al ciudadano y se le informa que se dio la atención a su petición.
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de Administración.

6.2 MO-OPS-SP-01 Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

7.0 REGISTROS

7.1 Formato FUSS

7.2 Oficios

7.3 DF-SV-OPS-SP-PL-01 Diagrama de Flujo de Procedimiento de Servicio de Desazolve y mantenimiento de Pozos Pluviales y Limpieza de Playas Públicas.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



SECRETARÍA DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



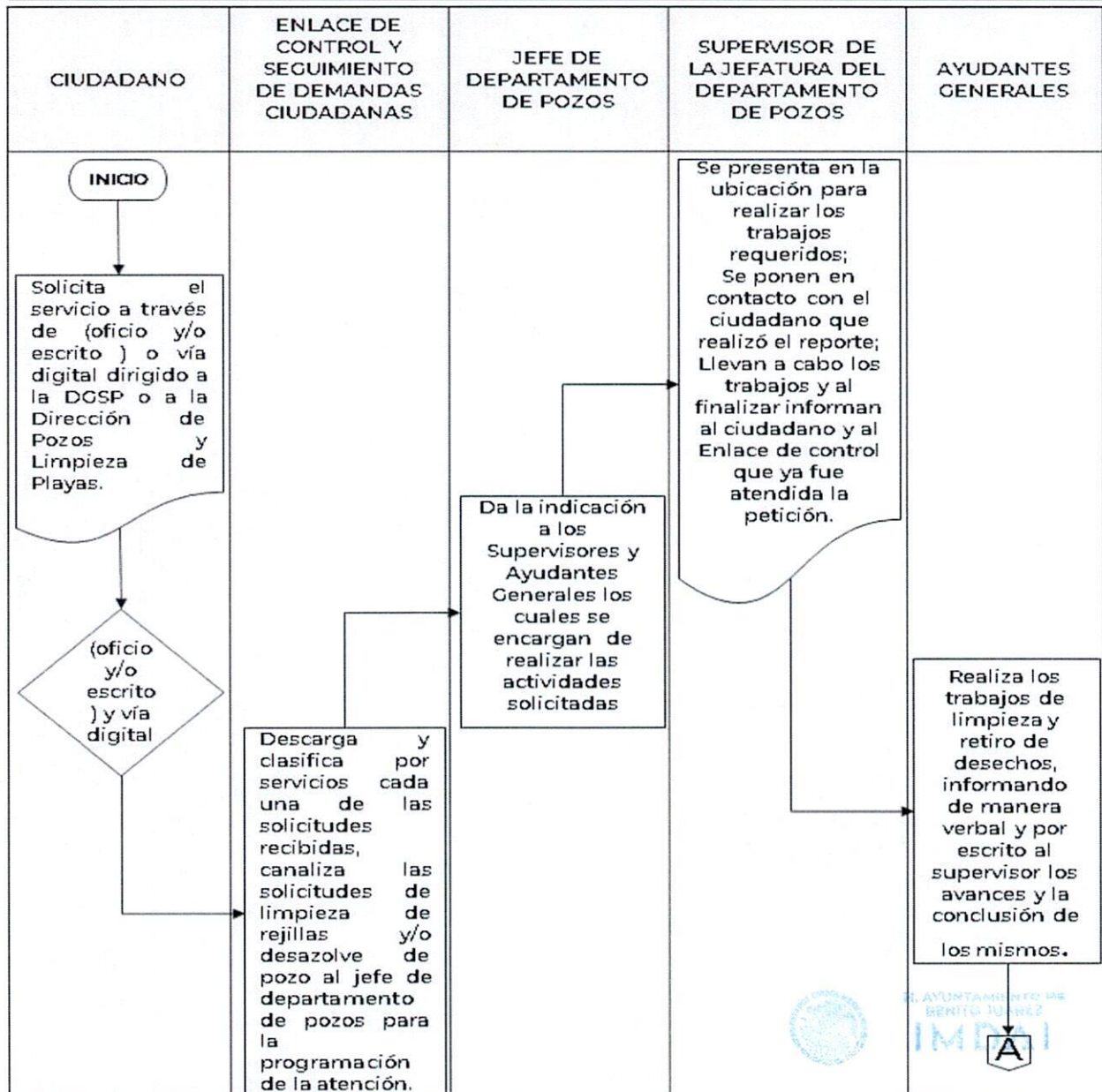
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.
Procedimiento para solicitud de limpieza de rejillas.

CODIGO:DF-TR-OPS-SP-PL 01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS



07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.
Procedimiento para solicitud de limpieza de rejillas.

CODIGO:DF-TR-OPS-SP-PL 01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS

SUPERVISOR DE LA JEFATURA DEL
DEPARTAMENTO DE POZOS

ENLACE DE CONTROL

A

Recibe el informe por mensaje y
por escrito, así como las
fotografías de la evidencia de los
trabajos realizados.

Cambia el estatus de realizado, si la
solicitud se recibió vía oficio se
informa de la misma manera con
copia al Director General y si fue vía
telefónica se localiza al ciudadano y se
le informa que se dio la atención a su
petición.

FIN



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADC



SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS.		DIRECCIÓN DE PARQUES Y ÁREAS JARDINADAS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PA-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing, Sergio Manuel Torres Chavez	Lic. José Antonio de la Torre Chambé	Mtra. Samantha Hernández Cardeña.	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.
			
Director de Parques y Áreas Jardinadas	Director General de Servicios Públicos Municipales	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



07 OCT. 2025

VALIDADDC



4.4.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO

SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS		<i>DIRECCIÓN DE PARQUES Y ÁREAS JARDINADAS</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PA-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Garantizar que los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos (limpieza general, poda, chapeo, escobillado, retiro de desechos, reparaciones, herrería y pintura de parques, áreas verdes y camellones en avenidas) se presten de forma eficaz y eficiente, contribuyendo a proporcionar espacios limpios, seguros y en buenas condiciones para el beneficio de los habitantes del municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Atender los requerimientos de solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos, esto se vería reflejado en la mejora de la imagen urbana, espacios más limpios y un mejor entorno para la ciudad en general.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 AUXILIAR DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DEMANDAS.

3.1.1 Recibir a través de oficio y/o escrito o vía digital las solicitudes de conservación y mantenimiento de espacios públicos realizados por la ciudadanía en general y descargar la información de dirección y ubicación del lugar solicitado.

3.1.2 Confirmar la dirección y ubicación exacta de la solicitud. En caso de ser necesario se confirma la información con el ciudadano.

3.1.3 Canalizar la solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos a la Jefatura de Departamento de Jardinería, Jefatura de Departamento de Retiro de Desechos y/o Jefatura de Mantenimiento, Herrería y Pintura, según corresponda para la programación de la atención.

3.1.4 Actualizar el estatus de en proceso de atención de cada una de las solicitudes en el control interno y/o vía digital.



07 OCT. 2025

VALIDADO



3.1.5 Descargar fotografías de evidencia de los trabajos realizados para actualizar el estatus a realizado en el control interno y/o vía digital.

3.1.6 Turna el oficio y/o escrito atendido al auxiliar administrativo.

3.2 Jefatura De Departamento De Jardineria, Jefatura De Departamento De Retiro De Desechos Y/O Jefatura Del Departamento De Mantenimiento, Herreria Y Pintura.

3.2.1 Recibir, verificar y confirmar la dirección y ubicación de las solicitudes de conservación y mantenimiento de espacios públicos que le canaliza el Auxiliar de Control y Seguimiento de Demandas y programarlas en la agenda diaria.

3.2.2 Asignar la solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos al supervisor en turno.

3.2.3 Asegurar que los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos asignados al supervisor se hayan concluido en tiempo y forma el día programado.

3.2.4 Informar diariamente al Auxiliar de Control y Seguimiento de Demandas la conclusión de los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos que le fueron canalizados.

3.3 Supervisor De La Jefatura De Departamento De Jardineria, Supervisor De La Jefatura De Departamento De Retiro De Desechos Y/O Supervisor De La Jefatura Del Departamento De Mantenimiento, Herrería Y Pintura.

3.3.1 Coordinar y supervisar al personal que realizará los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos

3.3.2 Asegurarse que los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos asignados se concluyan en tiempo y forma el día programado.

3.3.3 Realizar el reporte diario de trabajo, indicando si se concluyó o manifestar si es necesario continuar con la atención.

3.4 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

3.4.1 Recibir los oficios y/o escritos atendidos y descargar las fotografías de evidencia de los trabajos realizados y elaborar el oficio de contestación. Asimismo, informa vía telefónica al ciudadano que se atendió su petición.

07 OCT. 2025

VALIDADO



4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se considera las siguientes definiciones.

4.1 DGSP: Dirección General de Servicios Públicos

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano.	Solicita el servicio a través de oficio y/o escrito o vía digital dirigido a la DGSP o a la Dirección de Parques y Áreas Jardinadas.
2	Auxiliar De Control Y Seguimiento De Demandas.	Revisa la correspondencia o el medio digital para verificar reportes recibidos. Descarga y clasifica por servicios cada una de las solicitudes recibidas. Confirma la dirección y ubicación exacta de la solicitud. En caso de ser necesario se confirma la información con el ciudadano. Canaliza las solicitudes de servicio a la Jefatura de Departamento de Jardinería, Jefatura de Departamento de Retiro de Desechos y/o Jefatura de Mantenimiento, Herrería y Pintura, según corresponda para la programación de la atención. Actualiza en el control interno y/o vía digital el estatus a proceso de atención de cada una de las solicitudes.
3	Jefe Del Departamento De Jardinería, Jefe De Departamento De Retiro De Desechos Y/O Jefe Del Departamento De Mantenimiento, Herrería Y Pintura.	Recibe, verifica y confirma la dirección y ubicación de las solicitudes de conservación y mantenimiento de espacios públicos que le son canalizadas, las programa en la agenda diaria y turna al supervisor en turno para la atención. 07 OCT. 2025

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Supervisor De La Jefatura Del Departamento De Jardinería, Supervisor De La Jefatura Del Departamento De Retiro De Desechos Y/O O Supervisor Del Departamento De Mantenimiento, Herrería Y Pintura, O Auxiliar De Supervisión.	Recibe la relación de los puntos a trabajar. Asigna al jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar.
5	Jefe De Cuadrilla	Recibe la instrucción sobre las actividades y puntos a trabajar, dirige y coordina los trabajos.
6	Operadores De Podadoras, Operadores De Maquinaria Menor, Operadores De Motosierras, Herreros, Ayudantes Generales.	Realizan los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos asignados, informan de manera verbal al jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.
7	Jefe De Cuadrilla	Revisa que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma. Informa al supervisor.
8	Supervisor De La Jefatura Del Departamento De Jardinería, Supervisor De La Jefatura Del Departamento De Retiro De Desechos Y/O O Supervisor Del Departamento De Mantenimiento, Herrería Y Pintura, O Auxiliar De Supervisión.	Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al auxiliar de control y seguimiento de demandas el reporte diario.
9	Auxiliar De Control Y Seguimiento De Demandas	Descargar fotografías de evidencia de los trabajos realizados para actualizar el estatus a realizado en el control interno y/o vía digital.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Turna el oficio y/o escrito atendido al auxiliar administrativo.
10	Auxiliar Administrativo.	Recibe oficio y/escrito ya atendido, descargar las fotografías de evidencia de los trabajos realizados y elabora el oficio de contestación. Asimismo, informa vía telefónica al ciudadano que se atendió su petición.
11	Fin Deprocedimiento.	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 MO-DSP-PJ-01 Manual de Organización de la Dirección de Parques y Áreas Jardinadas.

7.0 REGISTROS

7.1 Descarga de solicitudes recibidas del medio digital oficial.

7.2 Control de correspondencia recibida.

7.3 Agenda Diaria de Trabajo (Digital)

7.4 Reporte Diario de Trabajo (Digital)

7.5 DF-SV-OPS-SP-PA-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos (digital).

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025





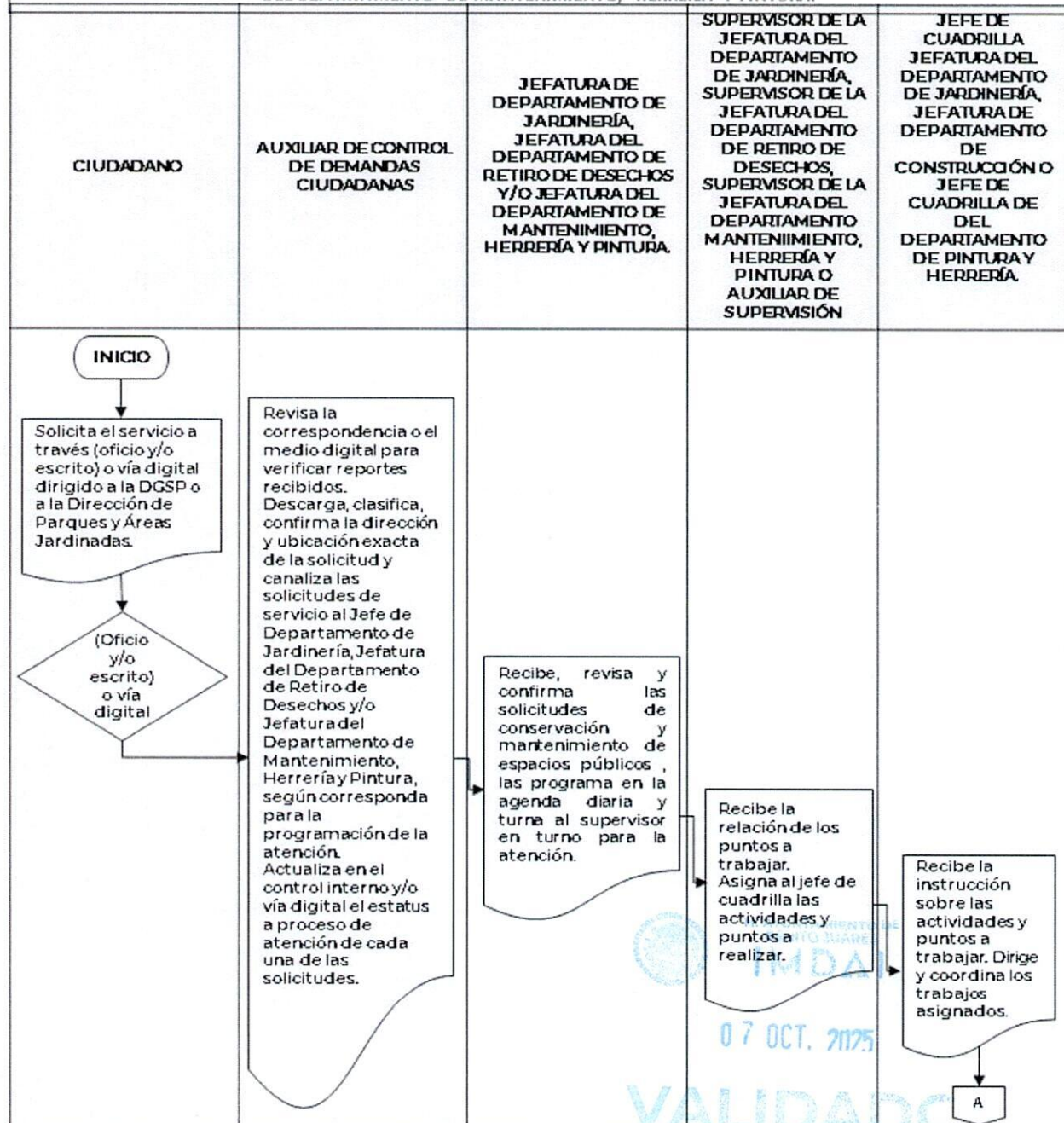
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS

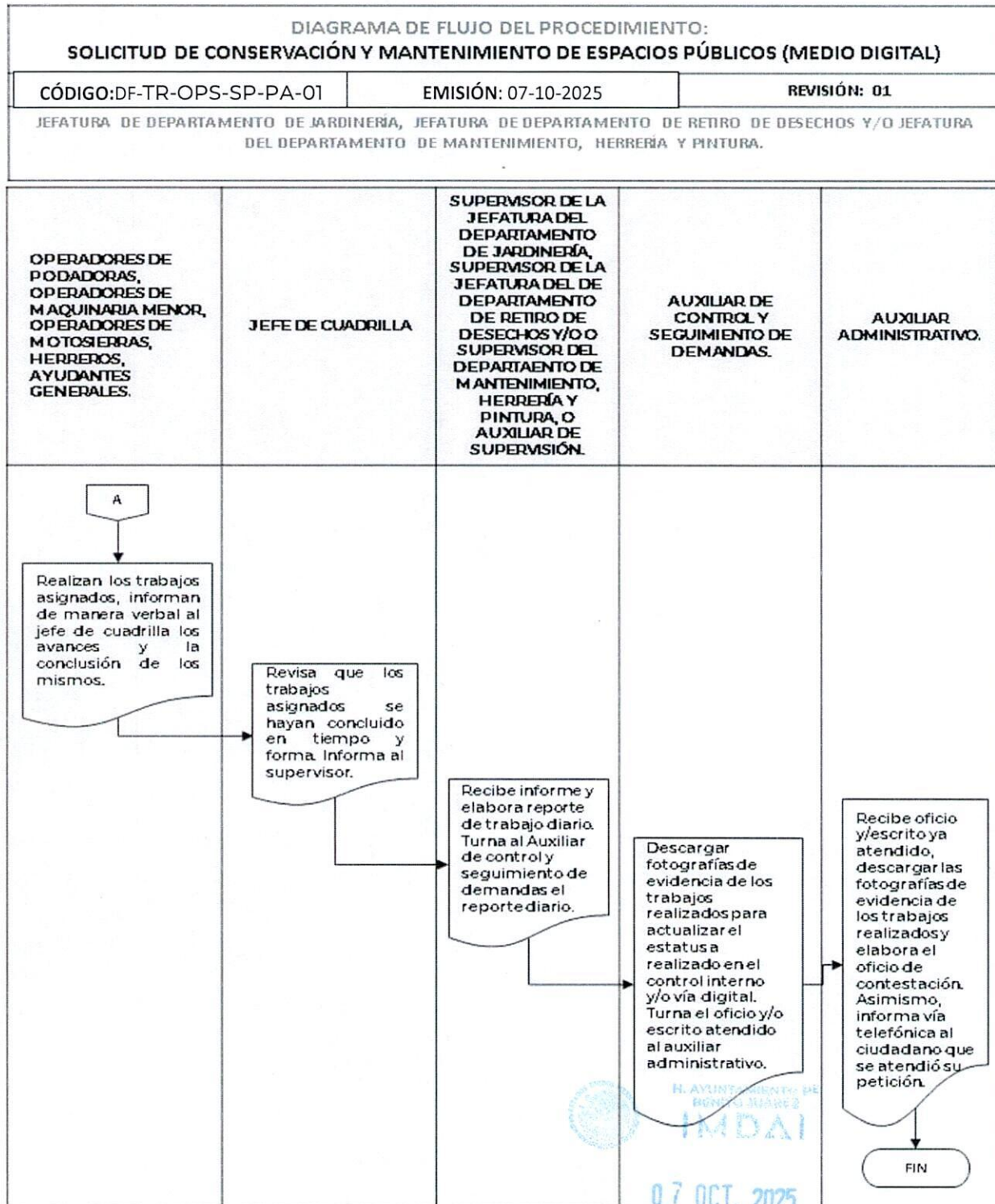
CÓDIGO:DF-TR-OPS-SP-PA-01

EMISIÓN: 07-10-2025

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE RETIRO DE DESECHOS Y/O JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO, HERRERÍA Y PINTURA.







SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL		DIRECCIÓN DE TAENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-01	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Andrés Santiago León Vidal	Lic. José Antonio de la Torre Chambé	Mtra. Samantha Hernández Cardeña.	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Director de Atención a Demandas Emergentes	Director General de Servicios Públicos Municipales	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			

07 OCT. 2025

VALIDADCC



4.4.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO

SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL		<i>DIRECCIÓN DE TAENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-01	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Darle una respuesta pronta y expedita a la ciudadanía que acude a la Dirección General de Servicios Públicos a solicitar un servicio, en referencia a limpieza de basureros clandestinos, así como realizar los trabajos de retiro de desechos y basura vegetal, y llevar acabo en forma eficaz y eficiente las actividades correspondientes y disminuir la proliferación de basureros clandestinos y con ello tener mayores espacios públicos seguros y limpios en beneficio de los habitantes del municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en la ciudad de Cancún, dándole una visión de buena imagen a nivel mundial, así como a la ciudadanía.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Atención a Demandas Emergentes.

3.1.1 Atender y dar seguimiento a los reportes que se generen por la prestación deficiente o insuficiente de los diferentes Servicios Públicos Municipales e implementar las acciones para su debida atención.

3.1.2 Conservar una buena imagen del municipio, a través de la implementación de programas de prevención, capacitación, adiestramiento y atención dirigidos a la población.





3.1.3 Coordinar a los Jefes del departamento de Operativo y Parque de Maquinaria para que se conduzcan y mantengan la ciudad como son: áreas verdes o comunes, parques, plazas cívicas, calles y avenidas limpias.

3.1.4 Supervisar el trabajo de erradicación de basureros clandestinos, realizando recorridos para vigilar la calidad de los trabajos.

3.2 Jefatura de Departamento

3.2.1 Coordina con los supervisores el trabajo de retiro de desechos y/o basura vegetal atendiendo puntos específicos en atención a Demandas Ciudadanas y por instrucciones superiores.

3.2.2 Vigilar a diario los turnos que se trabajan, la programación de rutas de trabajo que llevan a cabo los supervisores procurando que las calles y avenidas de la Ciudad se mantengan limpias.

3.3 Ayudante General

3.3.1 Recibe Instrucciones del supervisor.

3.3.2 Recoger y subir la basura generada al vehículo y descargar en el relleno sanitario producto del barrido manual, de brigada emergente, departamento operativo y parque de maquinaria

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 SIDECON Sistema de Control de Servicios.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita el Servicio a través de (oficio y/o escrito) o vía digital dirigido a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
2	Auxiliar Administrativo	Revisa la correspondencia de los oficios y/o escritos recibidos. Revisa el sistema de reportes para verificar reportes recibidos.

VALIDADO



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Descarga y clasifica por servicios cada una de las solicitudes recibidas. Canaliza las solicitudes de retiro de basura o desecho vegetal al Jefe de Departamento Operativo para la programación de la atención.
3	Jefatura del Departamento Operativo	Recibe las solicitudes de retiro de desecho que le canaliza el Auxiliar Administrativo, las programa en la agenda diaria y turna al supervisor en turno para la atención.
4	Supervisor	Recibe la instrucción sobre las actividades y la relación de puntos a trabajar. Dirige, coordina y supervisa los trabajos asignados. Verifica y confirma la dirección de las áreas de retiro de desechos asignadas. Asigna al Jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar.
5	Ayudantes Generales	Realizan los trabajos de retiro de desechos asignados, informa de manera verbal al Jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.
6	Supervisor	Verifica que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma e informa al Jefe de Departamento.
7	Jefe de Departamento Operativo	Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al Auxiliar Administrativo el reporte diario y fotos de evidencia e informa que ha concluido con el reporte.
8	Auxiliar Administrativo	Descarga de las fotografías de evidencia de los trabajos realizados e informa vía telefónica al ciudadano que ya fue atendido su reporte. Da contestación del servicio realizado vía oficio a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales. En el Sistema de Control de Servicios cambia el estatus de realizado.
9	Fin del Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamientos para la elaboración de manuales de organización y procedimientos de la administración pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.



07 OCT. 2025

VALIDADO



6.2 MO-OPS-SP-01 Manual de organización de la dirección general de servicios públicos municipales

7.0 REGISTROS

7.1 Sistema de Control de Servicios (SIDECON).

7.2 Oficio.

7.3 Formato de Reporte Diario.

7.4 P-TR-OPS-SP-DE-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Solicitud de Retiro de Desechos y/o Basura Vegetal.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



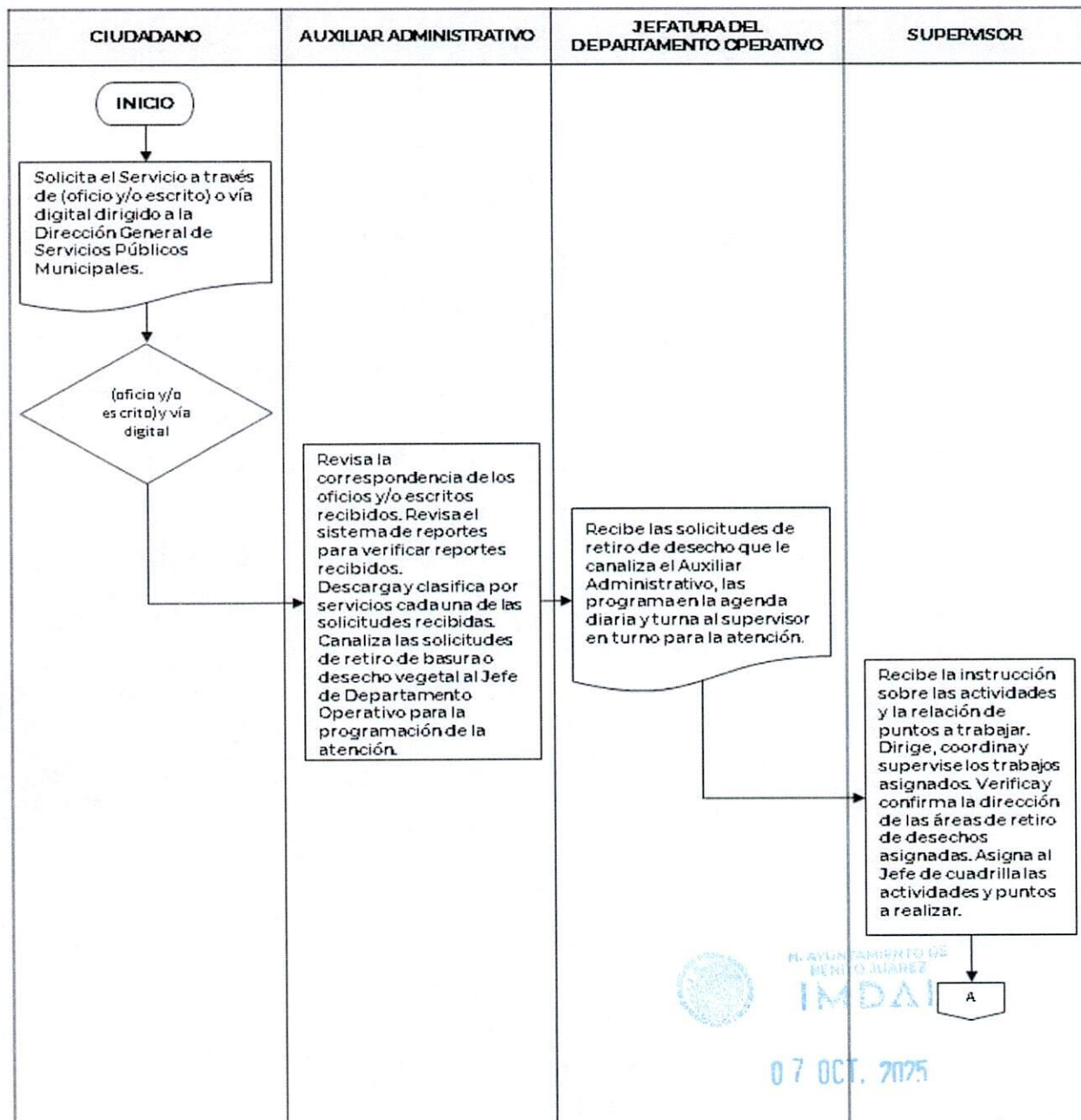
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de solicitud de retiro de desechos y/o basura vegetal.		
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PA-01	EMISIÓN: 07-10-2025	REVISIÓN: 01
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES		



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

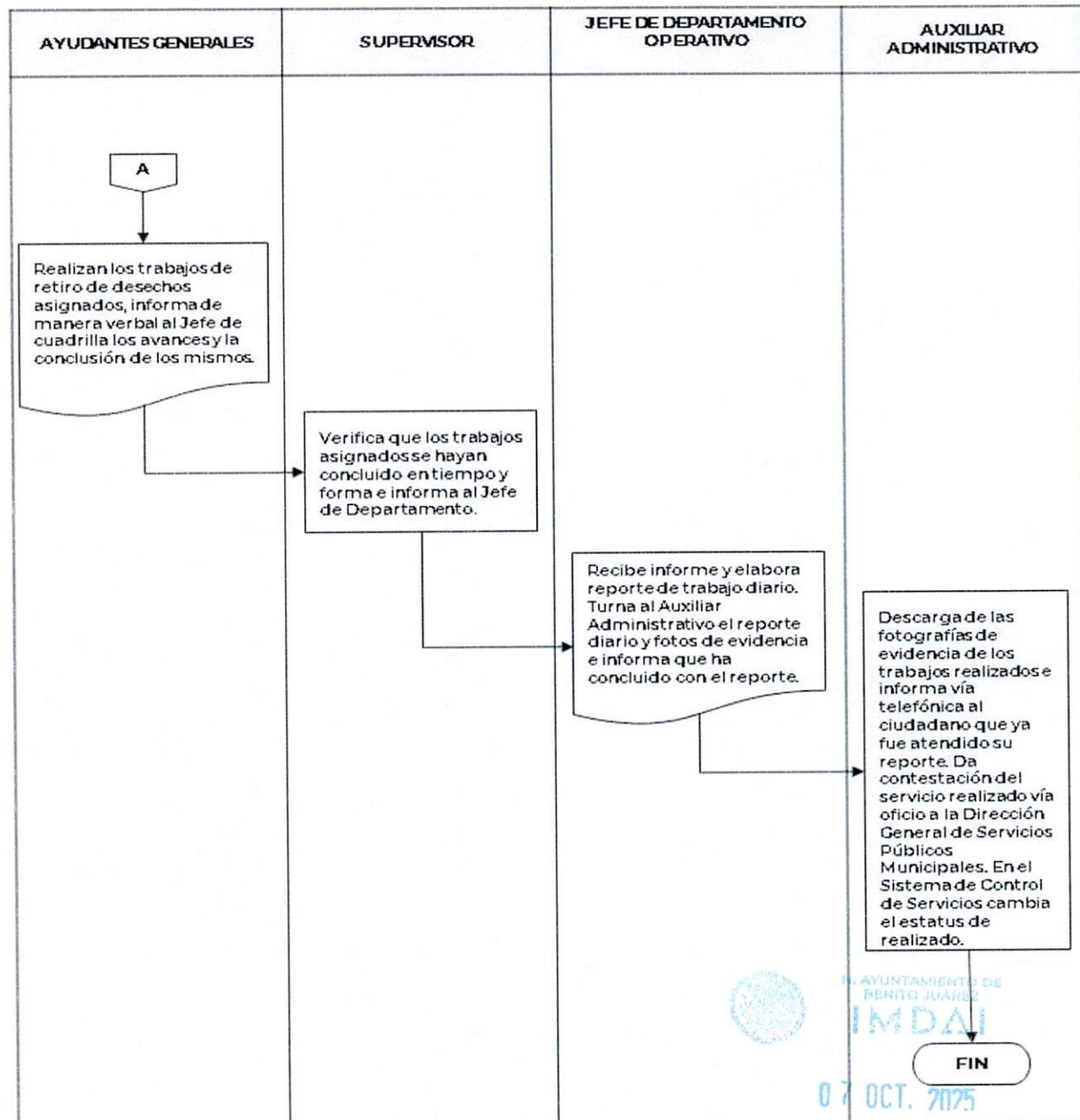
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



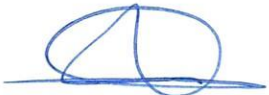
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de solicitud de retiro de desechos y/o basura vegetal.		
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PA-01	EMISIÓN: 07-10-2025	REVISIÓN: 01
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES		



VALIDADO



SOLICITUD DE RETIRO DE LIMPIEZA DE BANQUETAS Y/O CAMELLON		DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 07-10-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Ing. Andrés Santiago León Vidal	Lic. José Antonio de la Torre Chambé	Mtra. Samantha Hernández Cardeña.	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Director de Atención a Demandas Emergentes	Director General de Servicios Públicos Municipales	Secretaria Municipal de Obras Públicas y Servicios.	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
			



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADCD



4.4.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO

SOLICITUD DE RETIRO DE LIMPIEZA DE BANQUETAS Y/O CAMELLON		<i>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 07-10-2025

1.0 OBJETIVO

Darle una respuesta pronta y eficaz a la ciudadanía que acude a la Dirección General de Servicios Públicos a solicitar un servicio, en referencia a limpieza de Banquetas y/o Camellones, así como realizar los trabajos de barrido manual de calles y avenidas principales y zonas que lo requieran en beneficio de los habitantes del municipio de Benito Juárez.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en la ciudad de Cancún, dándole una visión de buena imagen a nivel mundial, así como a la ciudadanía.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Atención a Demandas Emergentes

- 3.1.1 Atender y dar seguimiento a los reportes que se generen por la prestación deficiente o insuficiente de los diferentes Servicios Públicos Municipales e implementar las acciones para su debida atención.
- 3.1.2 Conservar una buena imagen del municipio, a través de la implementación de programas de prevención, capacitación, adiestramiento y atención dirigidos a la población.
- 3.1.3 Coordinar a los Jefes de Departamento de Brigada Emergente y/o Barrido Manual y Mecánico, para que se conduzcan y mantengan la ciudad como son: parques, plazas cívicas, calles y avenidas limpias.

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

07 OCT. 2025

VALIDADO



3.1.4 Supervisar el trabajo de erradicación de basureros clandestinos, así la limpieza de banquetas y camellones realizando recorridos para vigilar la calidad de los trabajos.

3.2 Jefatura de Departamento

3.2.1 Coordina con los supervisores el trabajo de Limpieza de Banquetas y/o Camellón atendiendo puntos específicos en atención a Demandas Ciudadanas y por instrucciones superiores.

3.2.2 Vigilar a diario los turnos que se trabajan, la programación de rutas de trabajo que llevan a cabo los supervisores procurando que las calles y avenidas de la Ciudad se mantengan limpias.

3.3 Ayudante General

3.3.1 Recibe Instrucciones del supervisor.

3.3.2 Recoger y subir la basura generada al vehículo y descargar en el relleno sanitario producto del barrido manual, de brigada emergente, departamento operativo y parque de maquinaria

4.0 DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones.

4.1 SIDECON Sistema de Control de Servicios.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita el Servicio a través de (oficio y/o escrito) o vía digital dirigido a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.
2	Auxiliar Administrativo	Revisa la correspondencia de los oficios y/o escritos recibidos. Revisa el Sistema de Control de Servicios para verificar reportes recibidos. Descarga y clasifica por servicios cada una de las solicitudes recibidas. Canaliza las solicitudes de limpieza de



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		banquetas y/o camellones al Jefe de Departamento de Brigada Emergente para la programación de la atención.
3	Jefatura del Departamento de Brigada Emergente	Recibe las solicitudes de limpieza de banquetas y/o camellones que le canalice el Auxiliar Administrativo, las programa en la agenda diaria y turna al supervisor en turno para la atención.
4	Supervisor	Recibe la instrucción sobre las actividades y la relación de los puntos a trabajar. Dirige, coordina y supervisa los trabajos asignados. Verifica y confirma la dirección de las áreas de retiro de desechos asignadas. Asigna al Jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar.
5	Ayudantes Generales	Realizan los trabajos de Limpieza de Banquetas y/o Camellones, informa de manera verbal al Jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.
6	Supervisor	Verifica que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma e Informa al Jefe de Departamento.
7	Jefe de Departamento de Brigada Emergente	Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al Auxiliar Administrativo el reporte diario y fotos de evidencia e informa que ha concluido con el reporte.
8	Auxiliar Administrativo	Descarga de las fotografías de evidencia de los trabajos realizados e informa vía telefónica al ciudadano que ya fue atendido su reporte. Da contestación del servicio realizado vía oficio a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales. En el Sistema de Control de Servicios cambia el estatus de realizado.
9	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamientos para la elaboración de manuales de organización y procedimientos de la administración pública del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 MO-OPS-SP-01 Manual de organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales

9.0 REGISTROS

VALIDADO



7.1 Sistema de Control de Servicios (SIDECON).

7.2 Oficio.

7.3 Formato de Reporte Diario

7.4 P-TR-OPS-SP-DE-02 Diagrama de Flujo del Procedimiento Solicitud de Servicio Poda, Chapeo, Limpieza de Basureros Clandestinos, Retiro de Animal Muerto, Retiro de Cacharros, Barrido de Calles y Avenidas).

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	07-10-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

07 OCT. 2025

VALIDADO



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de solicitud de retiro de limpieza de camellones y/o banquetas.		
CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 07-10-2025	REVISIÓN: 01
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES		

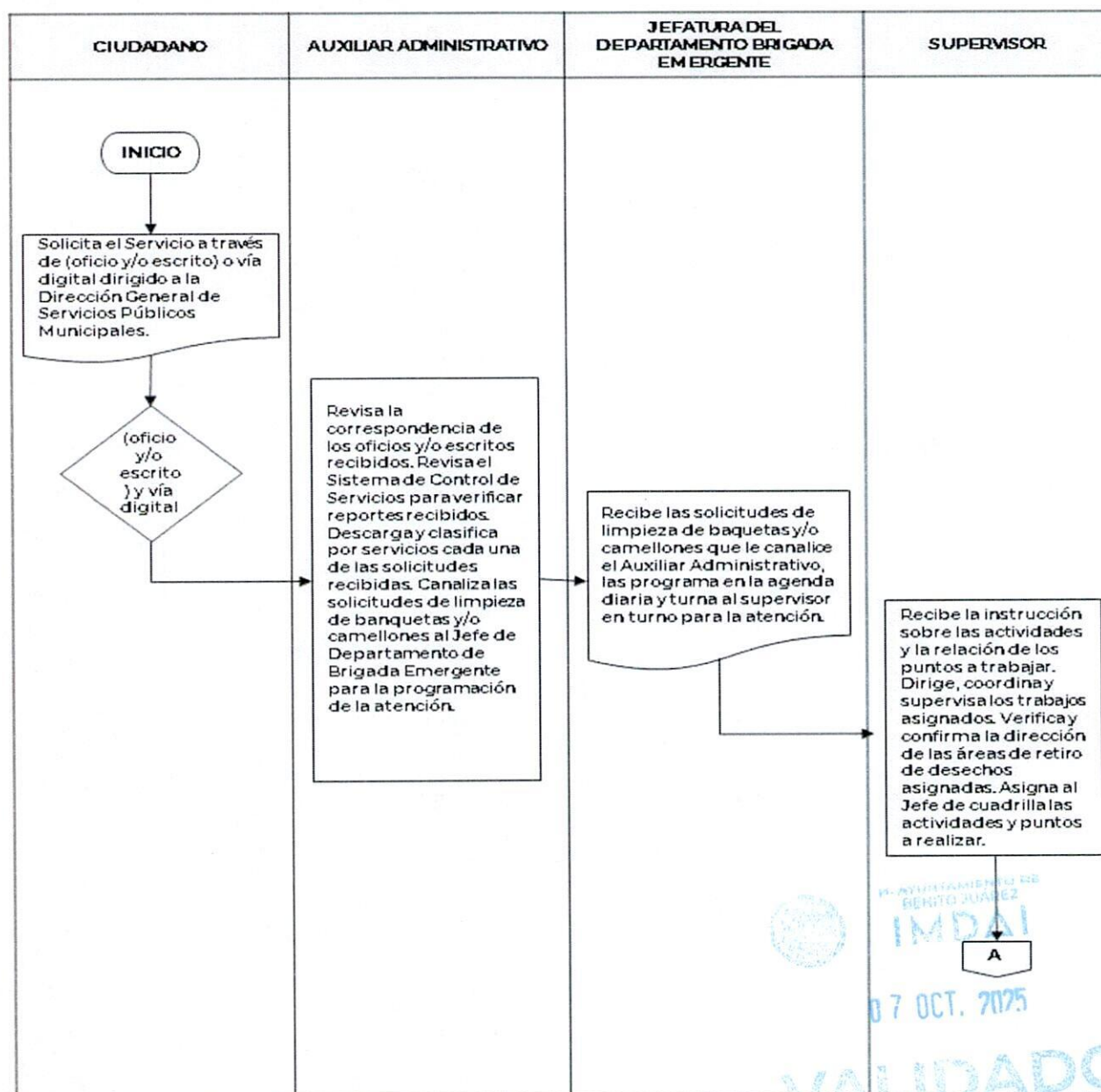
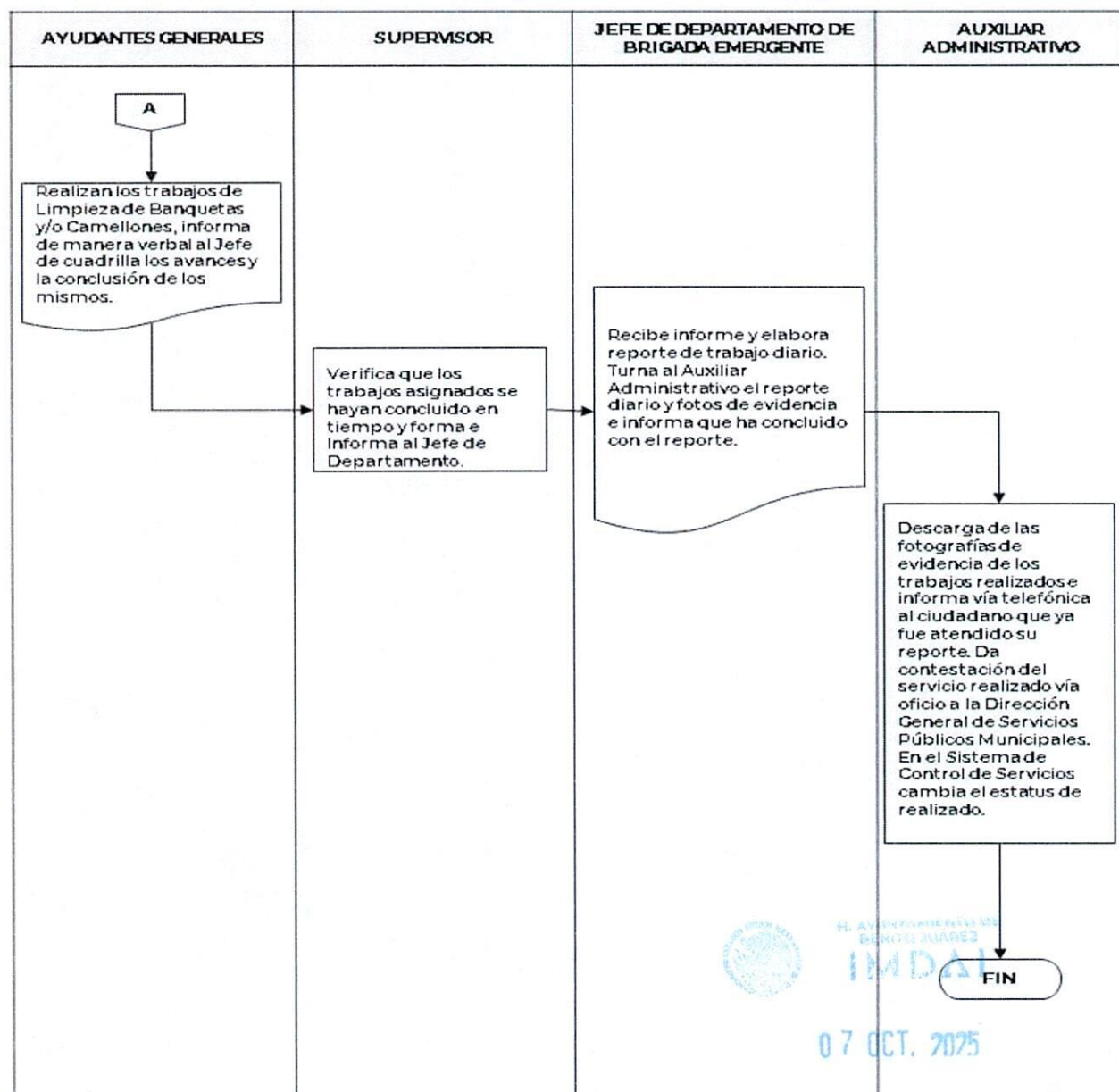




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento de solicitud de retiro de limpieza de camellones y/o banquetas.		
CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 07-10-2025	REVISIÓN: 01
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES		



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ

IMDA

07 OCT. 2025

FIN

VALIDAD



4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-207	ACTUALIZACIÓN.	07-10-2025

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
07 OCT. 2025
VALIDADOC