



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OPS-SP-01

FECHA DE
EMISIÓN:

17-MAYO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

1 DE 148

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



CÓDIGO:	MP-OPS-SP-01
FECHA DE EMISIÓN:	17-MAYO-2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	2 DE 148

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
C. Claudia C. Villanueva Rodríguez	C. Arturo Javier Quintero Díaz.	C. Antonio Cabrera Anduaga	LIC. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
Jefa Del Departamento De Área Técnica	Director General de Servicios Públicos Municipales	Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



2 ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	11
3.4	Atribuciones Institucionales	12
3.5	Objetivo General	13
3.6	Misión	13
3.7	Visión	13
3.8	Principios y Valores Institucionales	14
3.9	Políticas de Operación	15
3.10	Marco Conceptual	17
04	Capítulo II de Procedimientos	24
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	25
4.2.1	Descripción de procedimientos administrativos	27
4.3	Inventario de procedimientos de trámites y servicios	100
4.4.1	Descripción de procedimiento de trámites y servicios	102
4.5	Sección de cambios	148





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OPS-SP-01

FECHA DE
EMISIÓN:

17-MAYO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

4 DE 148

CAPITULO I DE GENERALES





3 CAPITULO 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, de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

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 Dirección General de Servicios Públicos Municipales designe como enlace Responsable.
- REvisa: 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.

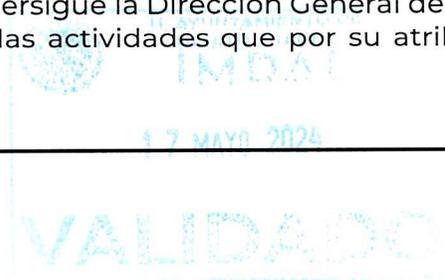
ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a 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





3 CAPITULO I DE GENERALES

Es la razón de ser de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, con la cual todas las y los servidores públicos 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

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 de la 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 Dirección General de Servicios Públicos Municipales, 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.

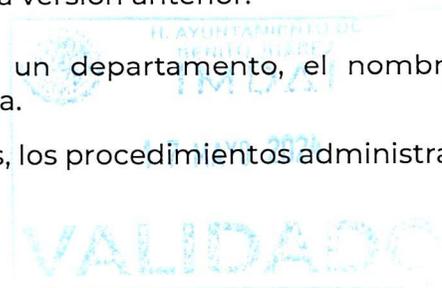
INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

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.





3 CAPITULO I DE GENERALES

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

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 LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





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.

C. Arturo Javier Quintero Díaz
Director General de Servicios Públicos Municipales





3.2 ANTECEDENTES

El proceso del año de 1975 lo que hoy conocemos como la ciudad de Cancún, era un territorio prácticamente deshabitado, el inicio de un desarrollo turístico en la costa turquesa como lo denomina FONATUR.

Para este entonces la zona urbana se encuentra dedicada en su mayoría al asentamiento de la población de apoyo y se ubica en el continente. En su primera etapa la zona urbana se desarrolló a lo largo de la Av. Tulum y cruce con la carretera Puerto Juárez-Mérida, como parte integral del proyecto se lleva a cabo un programa de equipamiento de instalaciones y servicios urbanos procurando que los habitantes y turistas reciban una infraestructura con calidad de un centro turístico internacional. Cancún logra consolidarse como uno de los centros turísticos del país en pocos años.

El Ayuntamiento de Benito Juárez inicia en el año de 1975 siendo su primer Presidente Municipal el C. Alfonso Alarcón Moreli. Desde su inicio el Municipio de Benito Juárez, es uno de los polos más dinámicos del Desarrollo Turístico del País. "Es esta una región en donde se está escribiendo una de las páginas más nuevas de la historia de nuestra patria. Cancún no surgió por generación espontánea, es producto de un esfuerzo nacional de planificación del Estado Mexicano". Desde sus inicios Cancún fue un proyecto que día a día se fue haciendo cada vez más grande, los problemas que trajo su explosivo crecimiento siempre fue tarea pendiente para las Administraciones Municipales, el mantenimiento de las calles, sus Parques y Jardines, recolección de desechos siempre requieren del respaldo eficaz del aparato Organizativo Municipal.

A través de la vida de Cancún Como ciudad y de Benito Juárez como Municipio el crecimiento de la población ha sido un factor determinante en la generación de los problemas que a diario deben de enfrentar en materia de Servicios Públicos. Este problema se incrementa si consideramos que la disposición de los recursos, tanto materiales como humanos no ha crecido al mismo ritmo que la demanda de los Servicios en el Municipio.

Durante los diferentes periodos de la Administración Pública Municipal desde su inicio a la actualidad como se registra en los informes de Gobierno correspondientes a cada trienio el incremento de la población y el crecimiento de la Ciudad son factores demandantes que obligan a crear nuevas estrategias para la atención de los Servicios Públicos Municipales. Si consideramos que en 1980 la población de Benito Juárez es de 37,190 habitantes y para el 2005 es de 572,973 habitantes a 30 años de su fundación y si a esto le adicionamos el crecimiento de la marcha urbana para el periodo de 1975-1978 es de una superficie de 277. Hectáreas y para el periodo de 1999 – 2002 la superficie es de 4,057 hectáreas. La creación de fraccionamientos habitacionales, la aparición

VALIDADO



3.2 ANTECEDENTES

de nuevos asentamientos en la ciudad, así como en el crecimiento en las delegaciones, incrementan la demanda de Servicios Públicos. Actualmente la Dirección General de Servicios Públicos Municipales recolecta al día alrededor de 600 toneladas de basura promedio, la red de Alumbrado Público está integrada aproximadamente 31,889,889 luminarias. Se brinda mantenimiento a 322 parques y 268 áreas verdes más camellones, glorietas, fuentes y monumentos. De igual manera brinda mantenimiento a 2,300 pozos de absorción que integran el drenaje pluvial. Referente al mantenimiento de vialidades si bien se cuenta con poco más de mil kilómetros de los cuales el 80% son de pavimento asfáltico y 18% son terracerías. Para el pavimento asfáltico se le da mantenimiento con programas de bacheo, las terracerías se compactan y escarifican según las necesidades del área teniendo en cuenta las condiciones climatológicas ya que estas tienen incidencia directa en el deterioro de las vialidades aunado al incremento de la población con su consecuente incremento en el parque vehicular (privado, público y maquinaria pesada).

“Cancún Desarrollo Turístico en la Costa Turquesa, Fecha de Impresión 15 de Octubre de 1982, la disposición general de la obra textos, dibujos y fotografías son propiedad de FONATUR”.

C. Alonso Alarcón Moreli Presidente Municipal del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio Benito Juárez, Estado de Quintana Roo a sus Habitantes SABED:

Que con fundamento en lo dispuesto por el Artículo cuarenta y uno Fracción Segunda, de la Ley Orgánica Municipal del Estado es una de las facultades que me concede el Artículo 163 Fracción Segunda, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo ha tenido a bien expedir el siguiente: Bando Municipal del Municipio de Benito Juárez Estado de Quintana Roo 1975-1978





3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	(24/01/2024) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo	(24/11/2023) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
3	Código de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.	(13/07/2023) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
4	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo/	(21/12/2023) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
5	Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo	(21/12/2023) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
6	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo	(15/02/2024) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
7	Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.	(23/02/2024) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)
8	Reglamento de Servicios Públicos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.	(23/02/2024) (Publicada en el Periódico Oficial de la Federación)





3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

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

- I) Proponer al Secretario las normas, acuerdos, lineamientos, reglas y bases de carácter;
- 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;





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.





3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

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

DIRECCION DE TALLER MUNICIPAL

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: taller.sp@hotmail.com

DIRECCION DE ALUMBRADO PÚBLICO

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: mbjalumbradopublicocan@gmail.com

DIRECCION DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: supervisiondesistemadelimpia@gmail.com

DIRECCION DE BACHEO Y PIPAS

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: bacheoypipas@cancun.gob.mx

DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: pozos_playas@hotmail.com





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OPS-SP-01

FECHA DE
EMISIÓN:

17-MAYO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

16 DE 148

3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

DIRECCIÓN DE PARQUES Y AREAS JARDINADAS

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

CONTACTO: dir.parquesyareasjardinadas@gmail.com

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

DIRECCIÓN OPERATIVA

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

SABADO 08:00 A 13:00 HRS

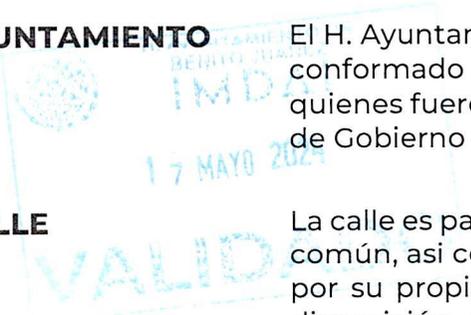
CONTACTO: direcciónoperatviasp@hotmail.com





3.10 MARCO CONCEPTUAL

AGUA	Líquido transparente, insípido e inodoro, fundamental para la vida del planeta.
AGUA POTABLE	La que se puede 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, las de 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 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.
AREAS VERDES	Espacios Abiertos al aire libre que se destinan al crecimiento de diversos tipos de vegetación, dentro de la mancha urbana de una ciudad o en el interior de un predio particular.
AYUNTAMIENTO	El H. Ayuntamiento del Municipio 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





3.10 MARCO CONCEPTUAL

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.
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.
CASA 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.
CONSESIONARIO	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.



3.10 MARCO CONCEPTUAL

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.

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





3.10 MARCO CONCEPTUAL

MUNICIPIO DE BENITO JUAREZ

aplicable en el presente reglamento para la denominación y razón social del Gobierno Municipal.

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.

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



3.10 MARCO CONCEPTUAL

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.
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 domiciliar 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 coleccionar 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.
TRAFIO	Transformador Eléctrico Monofásico.





3.10 MARCO CONCEPTUAL

- TRAMPA DE GRASA** Sistema de Tratamiento que reduzca o elimine los aceites y grasas presentes en residuos vertidos a la red de drenaje público.
- 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 Rios 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.





MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-OPS-SP-01

FECHA DE
EMISIÓN:

17-MAYO-2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

23 DE 148

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS





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	17-MAYO-2024
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	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-AP-02	01	Valuación y Determinación de daños a la Infraestructura en caso de Accidentes, referente al Servicio de Alumbrado Público.	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-AP-03	01	Actualizar el Censo de Alumbrado Público, para tener vigente la carga total Instalada en el Municipio.	17-MAYO-2024
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	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-AP-05	01	Gestionar el Trámite de Cambio de Usuario ante la Comisión Federal de Electricidad quedando en responsabilidad la obra nueva como parte del Patrimonio del Municipio de Benito Juárez.	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-AP-06	01	Evaluación y Verificación del diseño de los Proyectos de Alumbrado Público.	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-AP-07	01	Actualización Tecnológica De Los Sistemas, Para La Prestación Eficaz Del Servicio De Alumbrado Público	17-MAYO-2024
DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA			
P-OPS-SP-SL-01	01	Supervisión de Sistema de Limpia	17-MAYO-2024

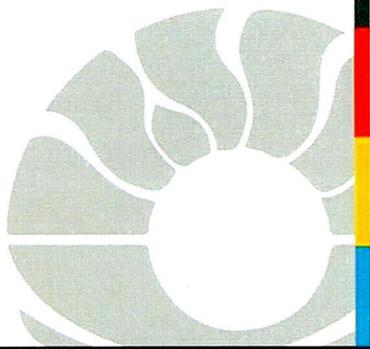




4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN OPERATIVA			
P-OPS-SP-DO-01	01	Instruir al Personal a Supervisar las Áreas Adscritas a Servicios Públicos Municipales	17-MAYO-2024
P-OPS-SP-DO-02	01	Supervisar y Analizar la Ejecución e Información que rinden las Direcciones Adscritas a Servicios Públicos Municipales.	17-MAYO-2024
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.	17-MAYO-2024





CÓDIGO

MP-OPS-SP-01

FECHA DE EMISIÓN:

17-MAYO-2024

VERSIÓN:

01

PAGINA:

26 DE 148

VERIFICACIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA REALIZADAS POR PERSONAS FÍSICAS O MORALES.

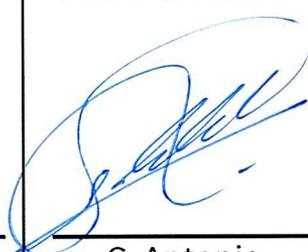
COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-CI-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 Lic. Christopher Iván Sosa Pacheco. Coordinador de Inspección	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios.	3 c.s.o.  Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



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: 17-MAYO-2024

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.

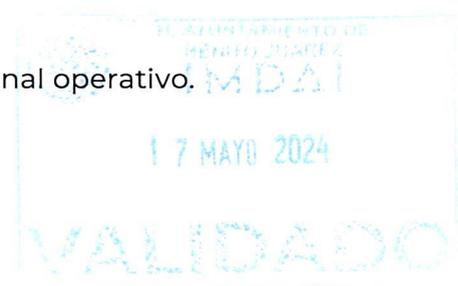
3.1 Dirección General de Servicios Públicos Municipales

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 Coordinación 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.

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.

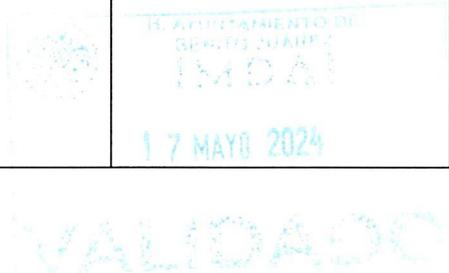
4.2 Anuencia.

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 Secretaría 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	Secretaria/ Auxiliar Administrativo	Así mismo, entrega las actas de verificación de obras al inspector.
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.



AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
17 MAYO 2024
VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Secretaria/Auxiliar administrativo	<p>Recibe los reportes y captura en una base de datos. De nombre Actas de Aguakan.</p> <p>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.</p>
10	Inspector	<p>Finalizado el plazo se presenta en el lugar y verifica nuevamente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
11	Secretaria/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	

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 **DF-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-XXX-XX-XX-XX** Diagrama de Flujo del Procedimiento de recepción de solicitudes de anuencia y verificación de trabajos de obras realizadas por Aguakan y empresas privadas.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO.

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA REALIZADAS POR PERSONAS FÍSICAS O MORALES.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-CI-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN

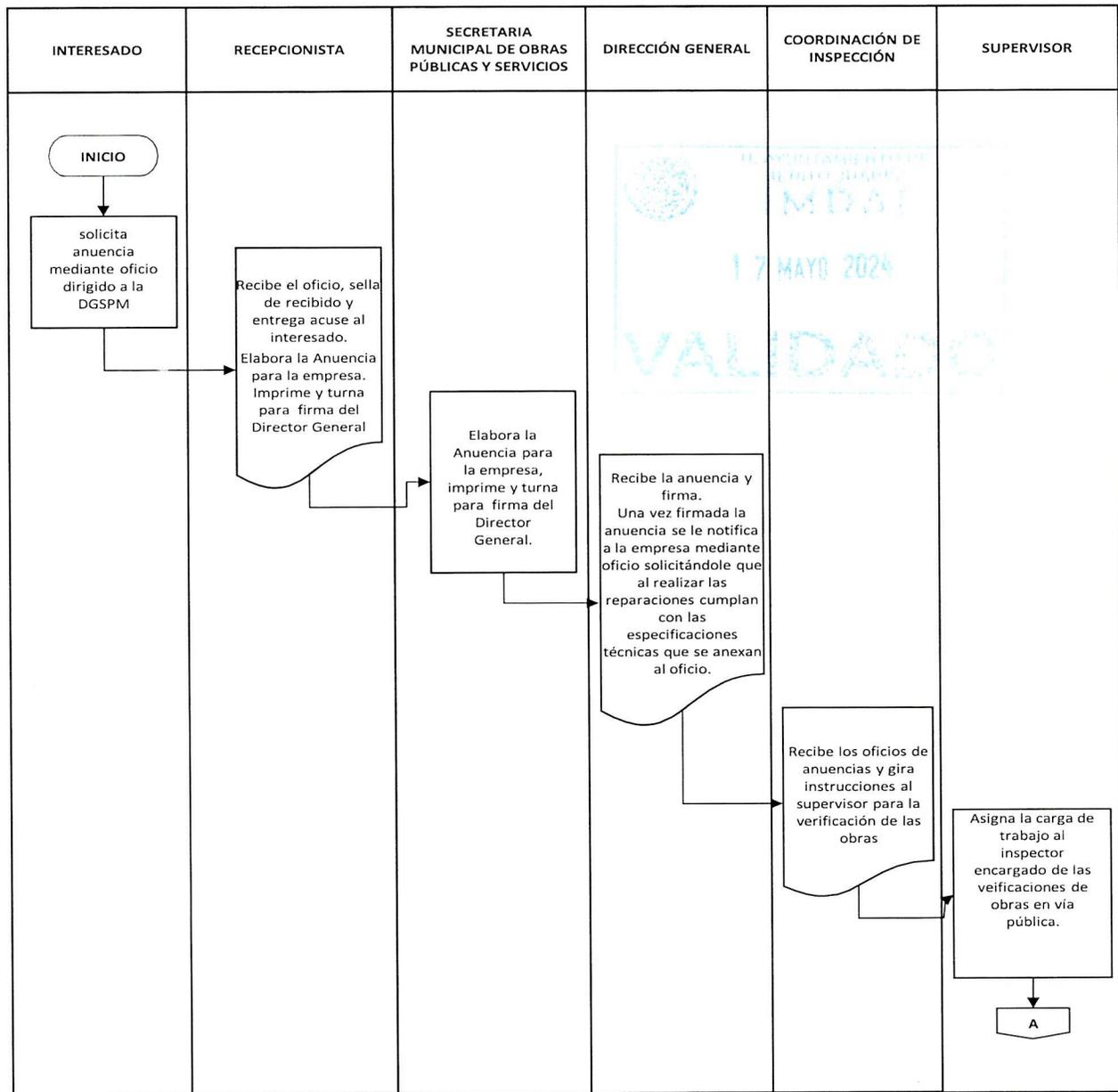


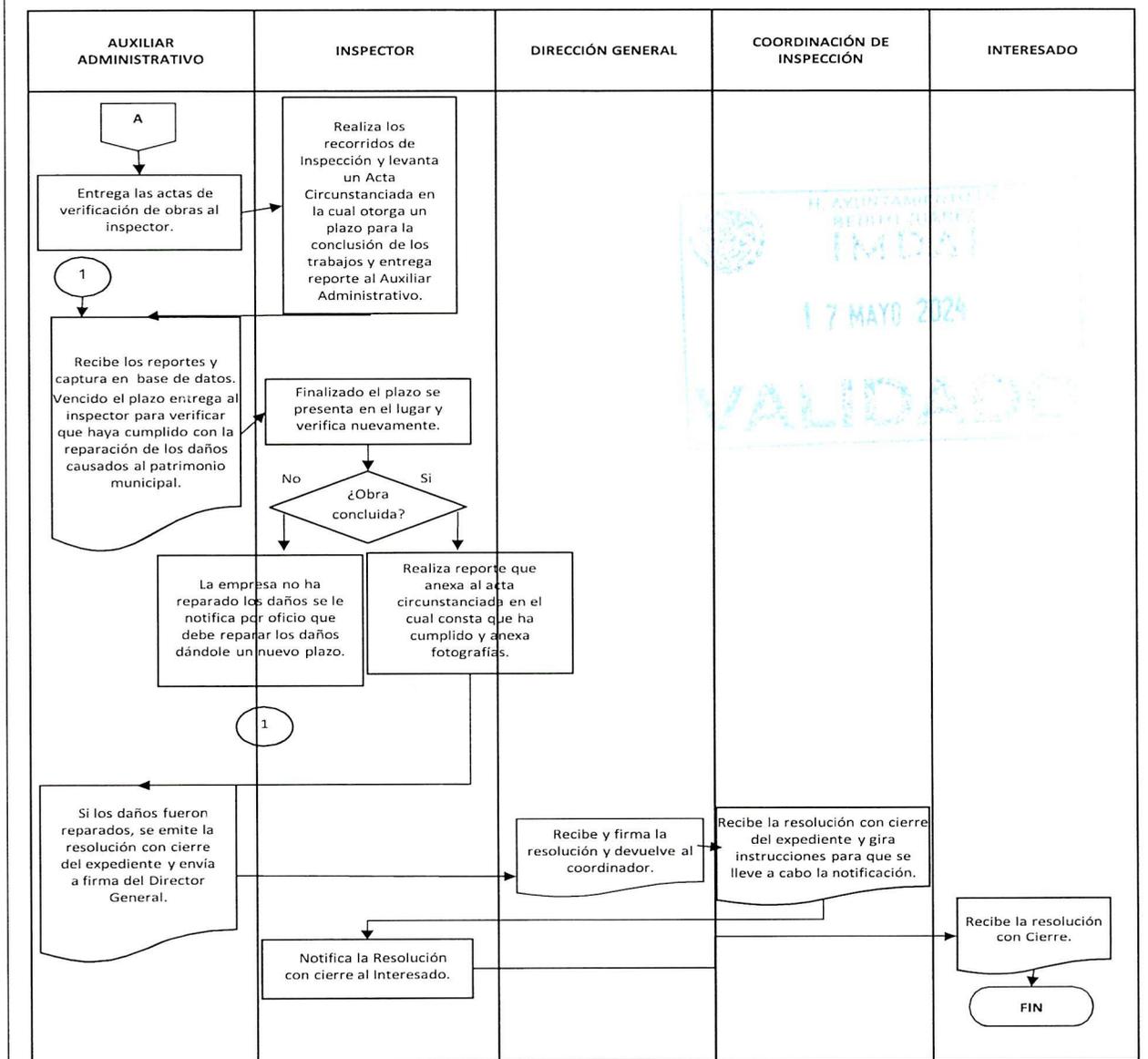
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE TRABAJOS DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA REALIZADAS POR PERSONAS FÍSICAS O MORALES.

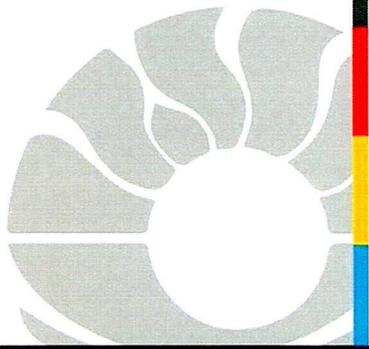
CÓDIGO: DF-OPS-SP-CI-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN





DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ

C. Artemio del Ángel López Aguilar

Jefe del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria.

REVISÓ

Lic. Rubí Francisca García Cahún.

Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público

AUTORIZÓ

C. Arturo Javier Quintero Diaz.

Director General de Servicios Públicos Municipales.

VALIDÓ

Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.

Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.



4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

DICTAMINAR EL DAÑO PATRIMONIAL EN LA INFRAESTRUCTURA URBANA REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		<i>JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 Dirección de Alumbrado público.

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

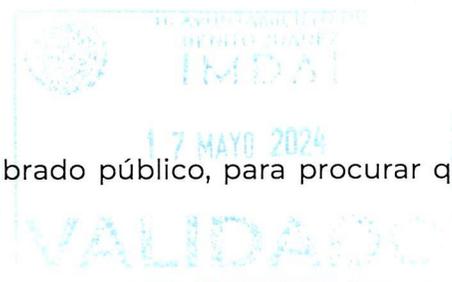
3.2 Auxiliar administrativo.

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.)



5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	<p>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.</p> <p>Se programa la verificación física, con otro auxiliar administrativo.</p> <p>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.</p> <p>En caso que no correspondan los costeos, se remite para su corrección.</p> <p>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.</p>
2	Director de Alumbrado Público	<p>Recibe el costeo de los daños y la información de la verificación.</p> <p>Valida la información, firma el documento del costeo y remite para envió</p>
3	Auxiliar Administrativo	<p>Sella y envía el documento.</p> <p>Archiva documentos</p>
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 Documento del costeo.
- 7.2 Evidencias Fotográficas.
- 7.3 **DF-XXXX-XXX-XX** 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 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	17-MAYO-2024



**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

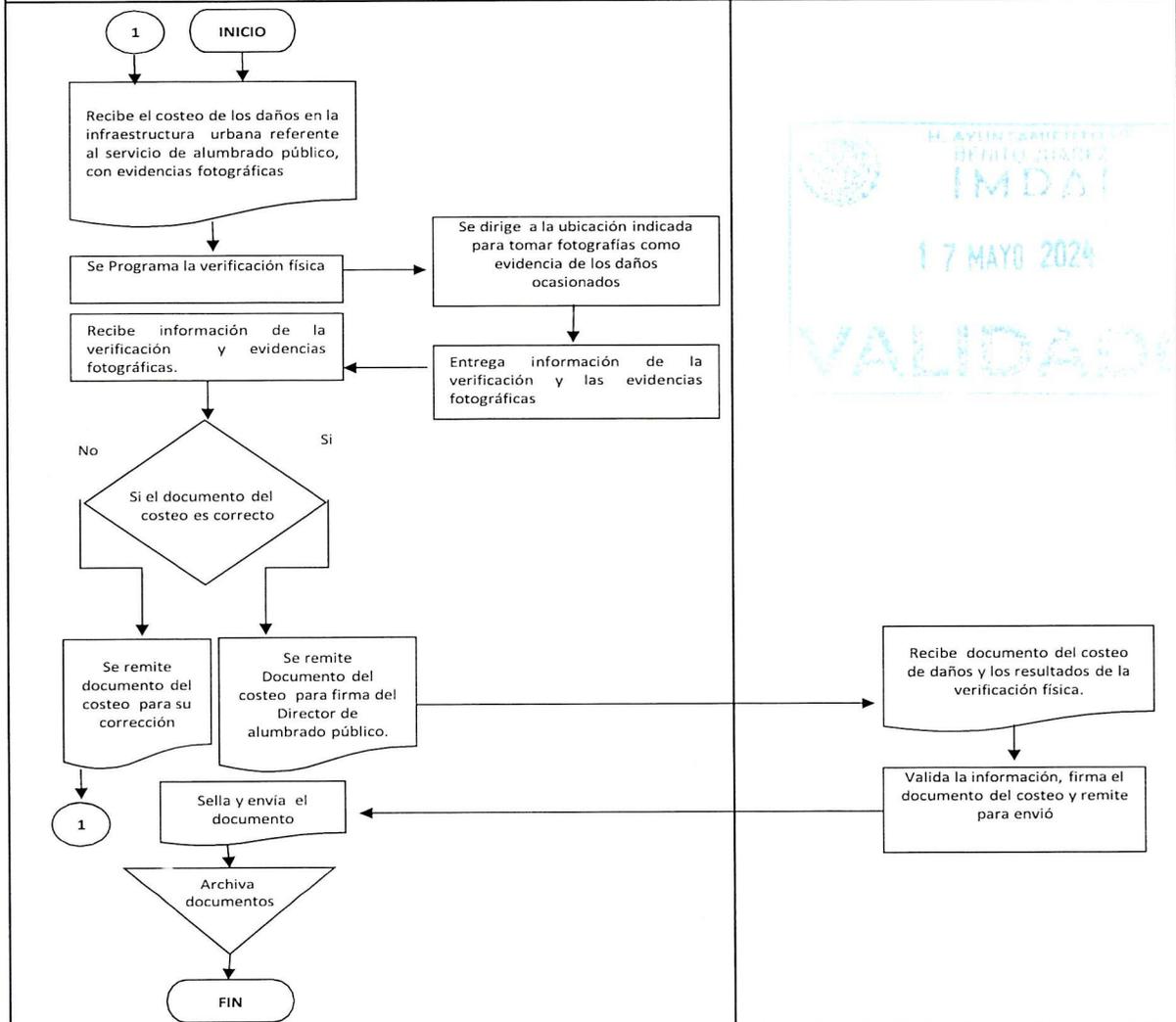
EMISIÓN: 17-MAYO-2024

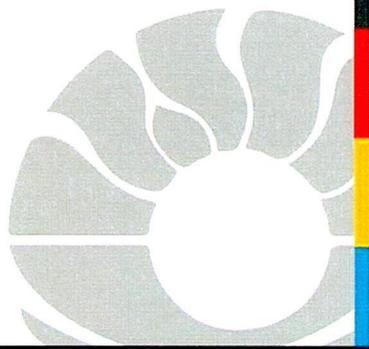
REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO





VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES, REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Artemio del Ángel López Aguilar Jefe del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria	 Lic. Rubí Francisca García Cahún. Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES, REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

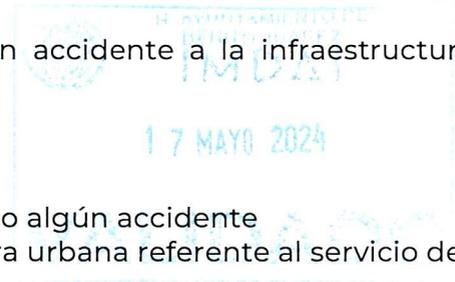
3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Alumbrado público

- 3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio del alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.
- 3.1.2 Girar instrucciones Para dar seguimiento a las solicitudes de las dependencias Municipales.

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.



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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
2	Director de Alumbrado Público	<p>Recibe Memorándum y las evidencias fotográficas para su validación y firma. Valida la información, firma el memorándum y remite para envío</p>

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

- 6.1. Documento del costeo.
- 6.2. Evidencias Fotográficas.
- 6.3. Memorándum recibido y enviado.
- 6.4. 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

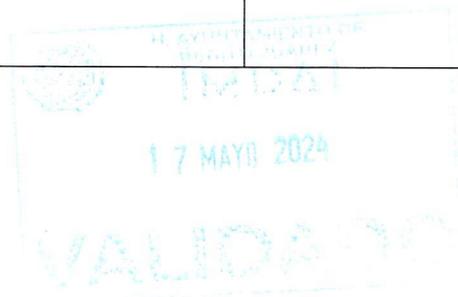


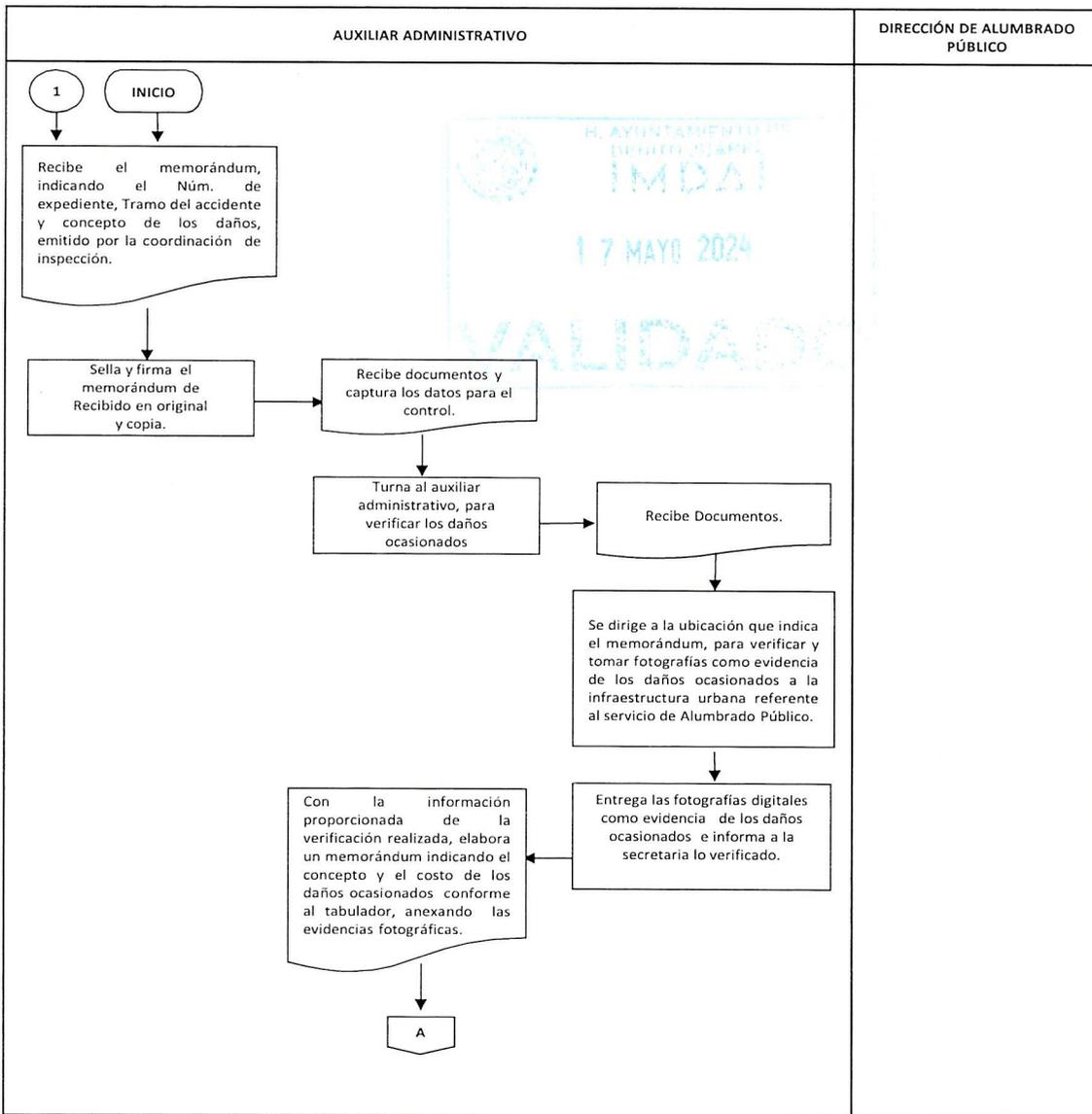
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
**VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES,
REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.





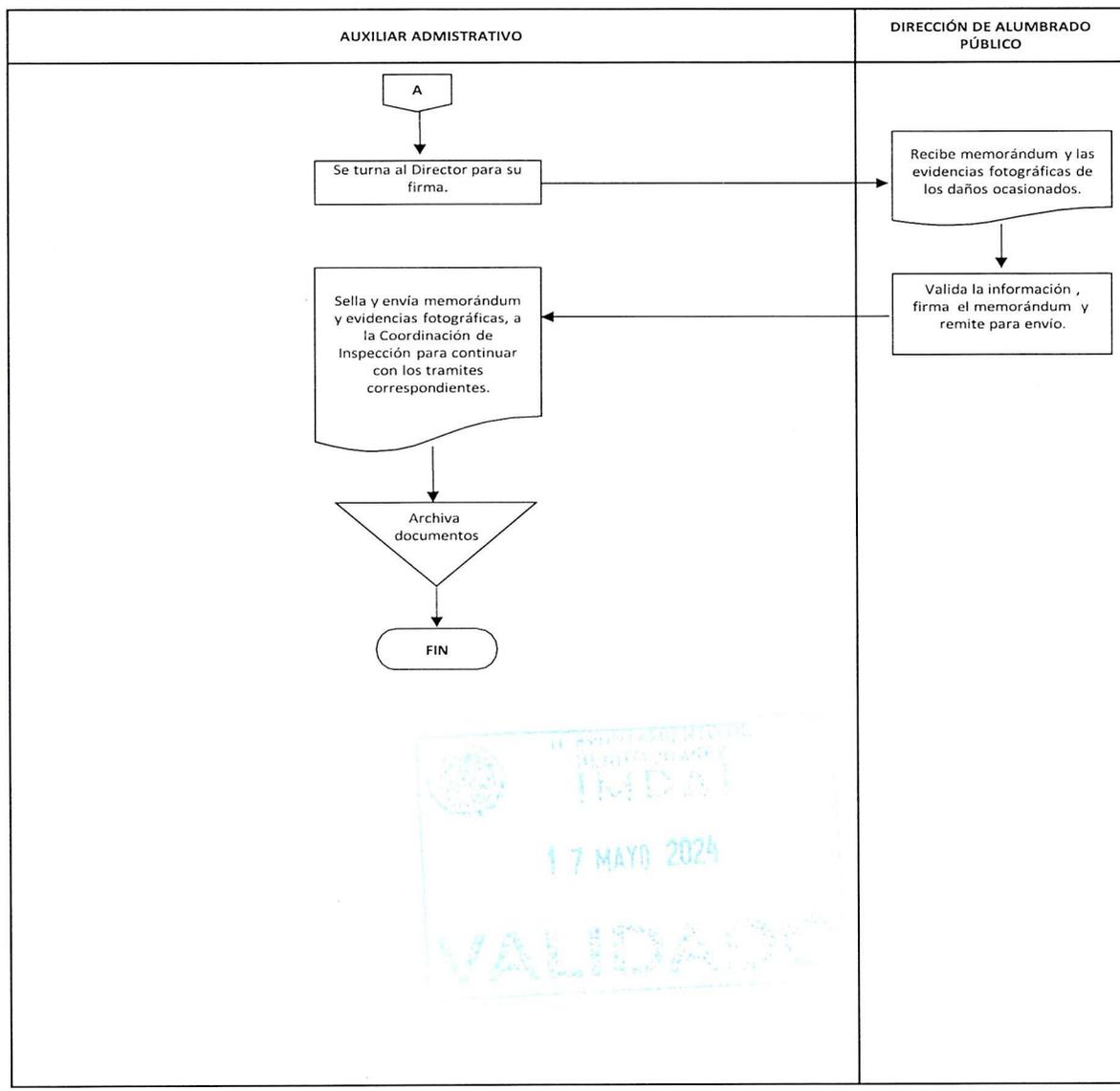
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
VALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA EN CASO DE ACCIDENTES,
REFERENTE AL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.**

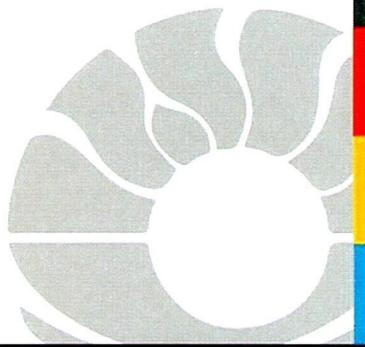
CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA.





ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Julio Néstor Orozco Pérez. Jefe del Departamento de Censo del Sistema de Alumbrado Público	 Lic. Rubí Francisca García Cahún. Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público.	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

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 DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 Dirección 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.

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	Remite a la Dirección de Alumbrado Público. Recibe oficio y envía similar a la Comisión Federal de Electricidad, 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 de Departamento de Censo del Sistema 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 revisión.
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.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Jefatura de departamento de Censo del Sistema de Alumbrado Público.	Recibe información para validación y convoca a una reunión con el personal responsable de la comisión Federal de Electricidad para la firma de los acuerdos y cedulas, resultados del resumen ejecutivo. solicita el aumento o disminución de carga contrada, según sea el caso de las cedulas 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

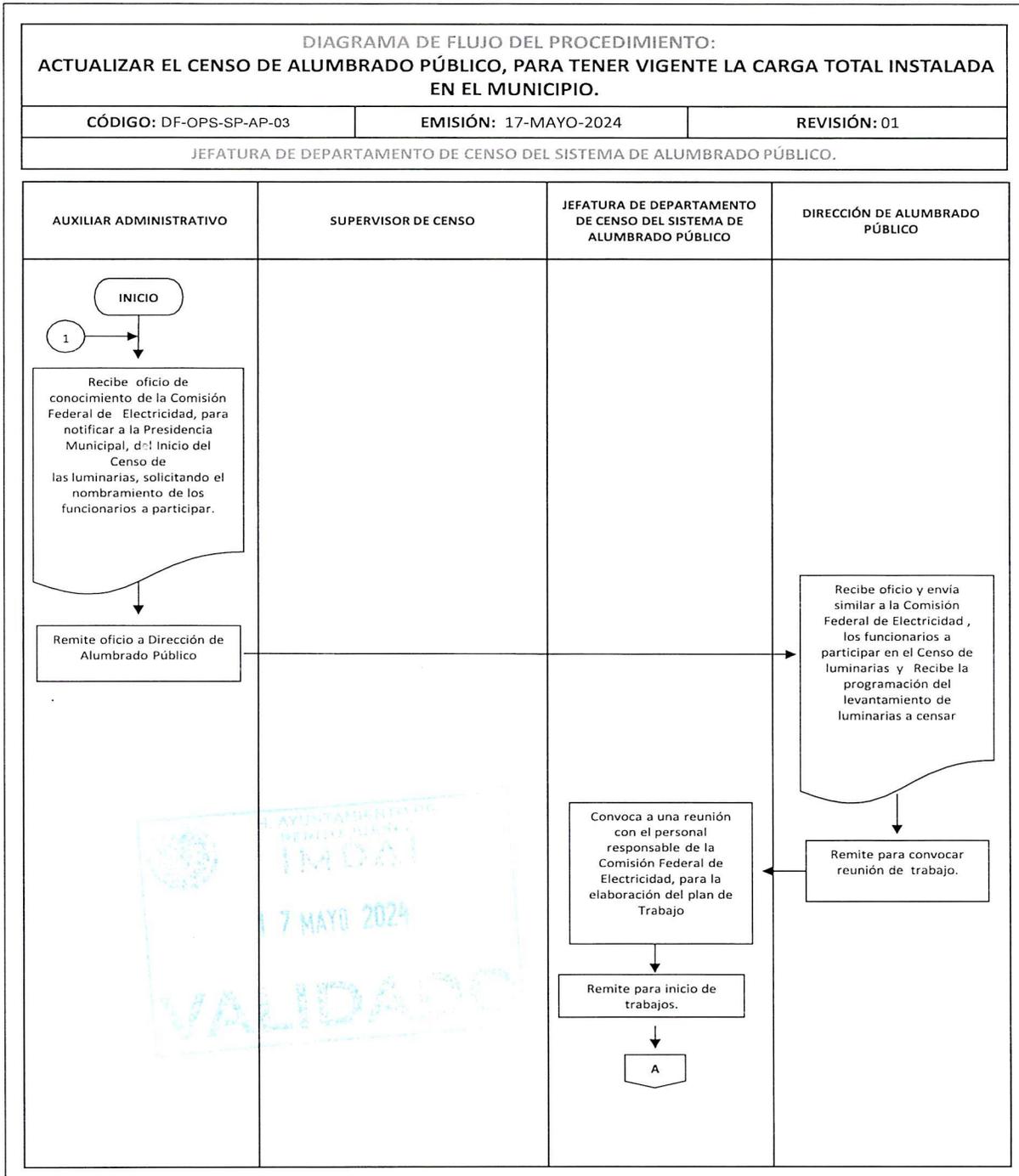
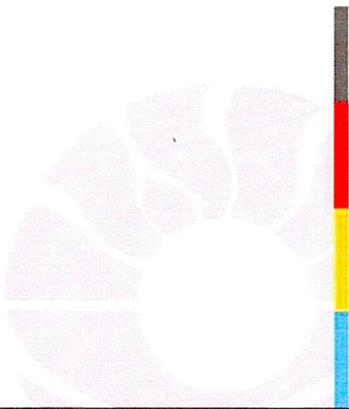
- 6.1 Reglamento de Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.2 Reglamento de Procedimientos Administrativos del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo.
- 6.3 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública 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 PÚBLICO, 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



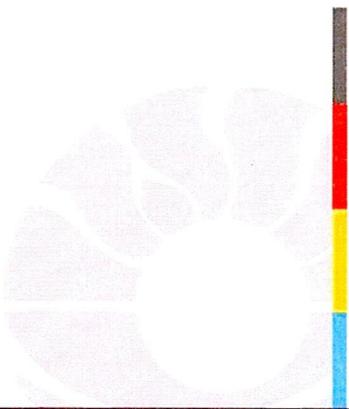
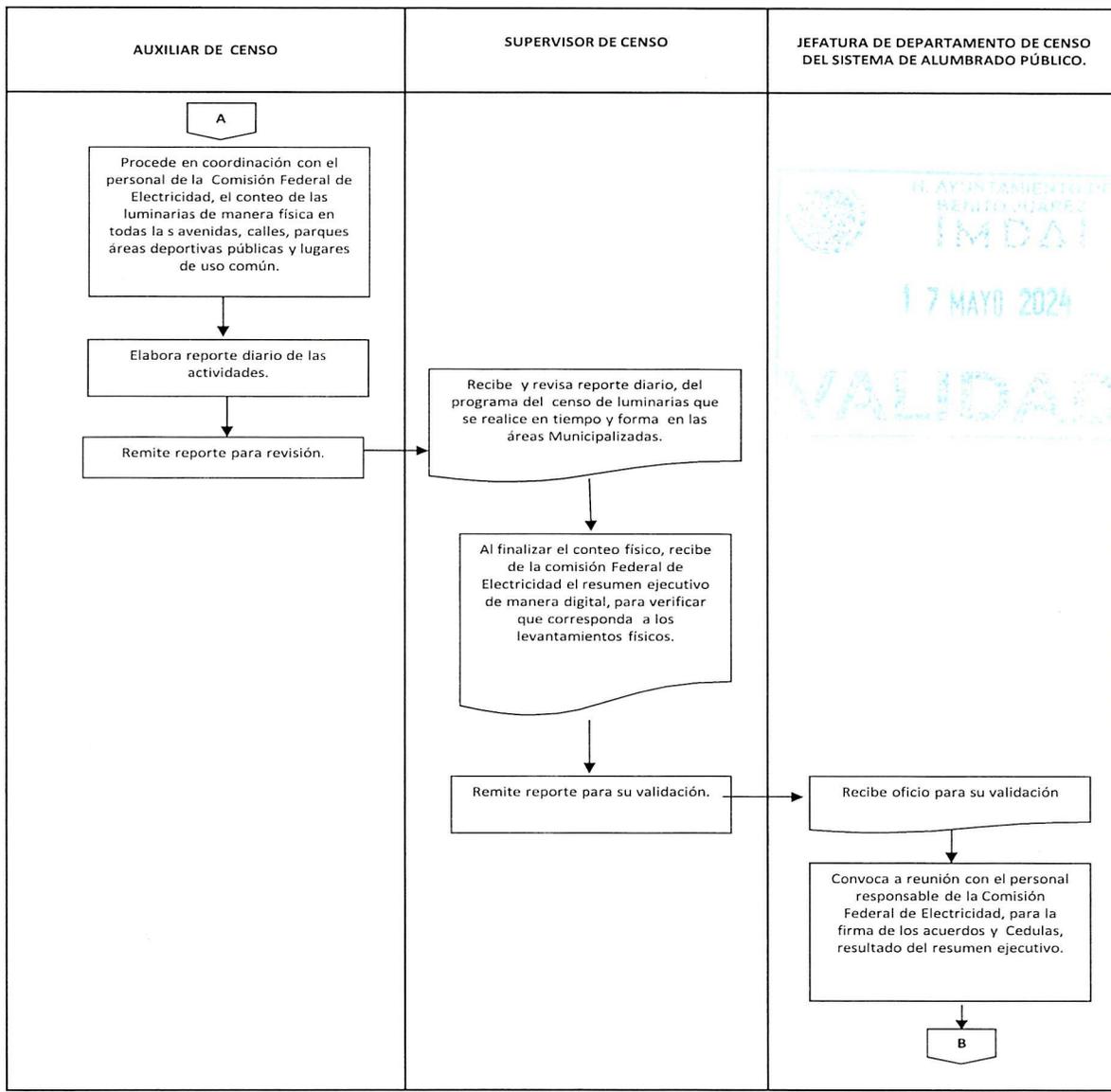
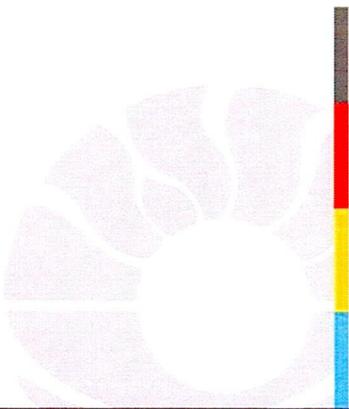


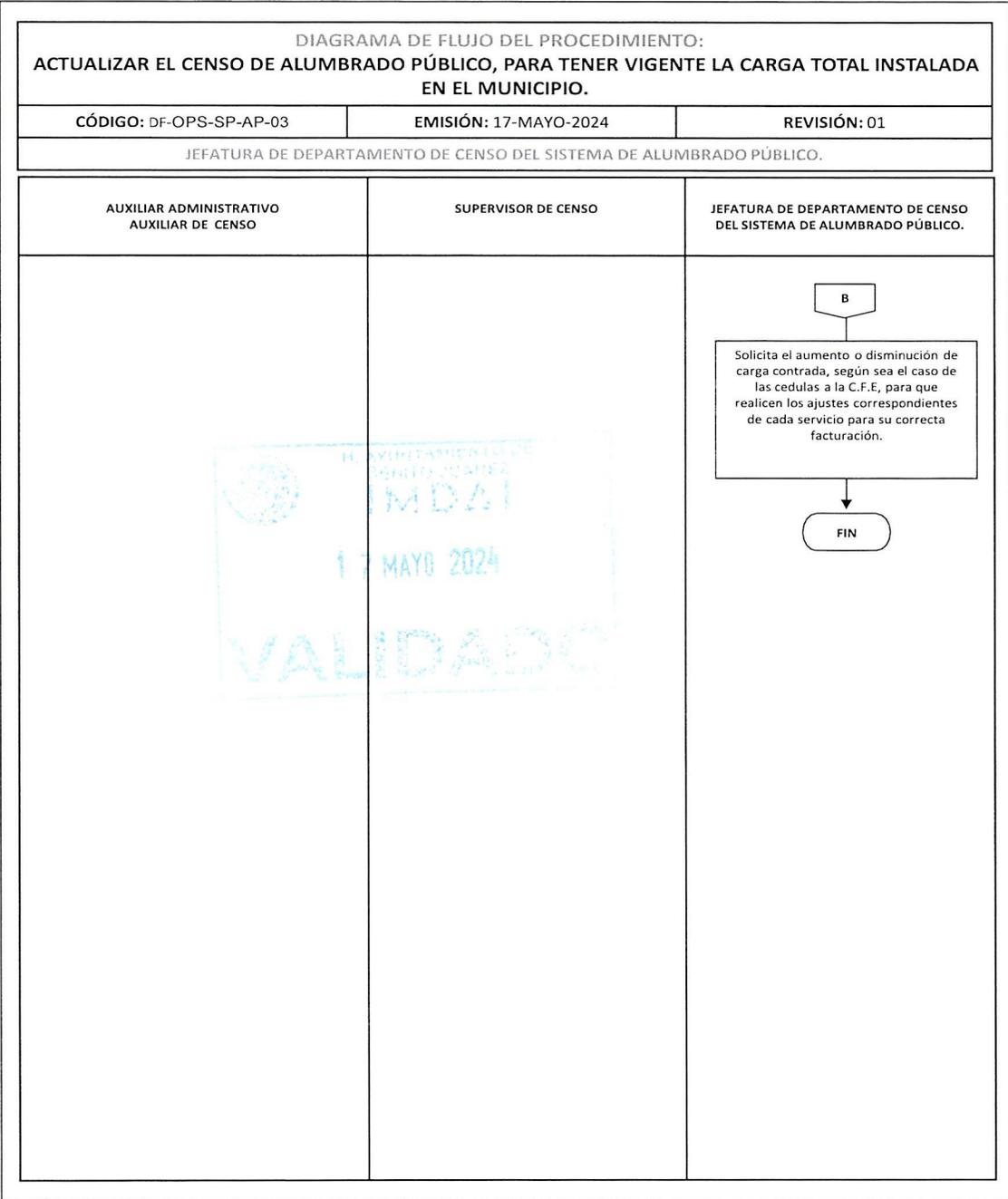
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
ACTUALIZAR EL CENSO DE ALUMBRADO PÚBLICO, PARA TENER VIGENTE LA CARGA TOTAL INSTALADA EN EL MUNICIPIO.

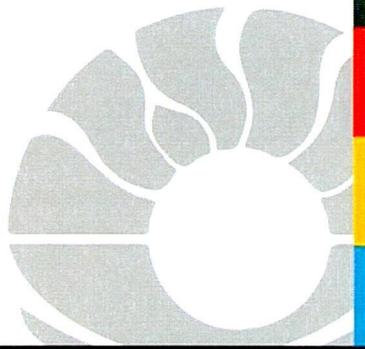
CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-03	EMISIÓN: 17-MAYO-2024	REVISIÓN: 01
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.		





CÓDIGO	MP-OPS-SP-01
FECHA DE EMISIÓN:	17-MAYO-2024
VERSIÓN:	01
PAGINA:	51 DE 148





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

**JEFATURA DE
DEPARTAMENTO DE
CENSO DEL SISTEMA DE
ALUMBRADO PÚBLICO.**

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-04

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ

C. Julio Néstor
Orozco Pérez.

Jefe del
Departamento
de Censo del
Sistema de
Alumbrado
Público.

REVISÓ

Lic. Rubí
Francisca García
Cahún.

Encargada del
Despacho de la
Dirección de
Alumbrado
Público.

AUTORIZÓ

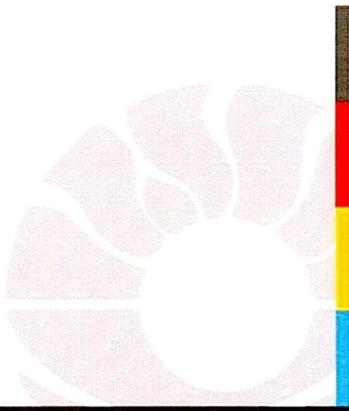
C. Arturo Javier
Quintero Diaz.

Director General
de Servicios
Públicos
Municipales.

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline
Iturralde Ortiz

Directora
General del
Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación.



4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

GESTIONAR, VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-04	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 Dirección de Alumbrado público.

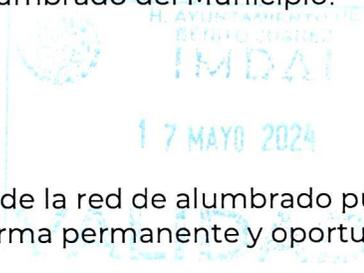
3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio de la red de alumbrado público, para procurar que funcione en forma permanente y oportuna.

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

3.2.1 verificar, supervisar y gestionar todas las acciones requeridas para 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





3.4 **Auxiliar Administrativo.**

3.4.1 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.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Auxiliar administrativo	Sella y envía oficio, archiva oficio Se archiva de manera digital.
5	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-XXXX-XXX-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de GESTIONAR, 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



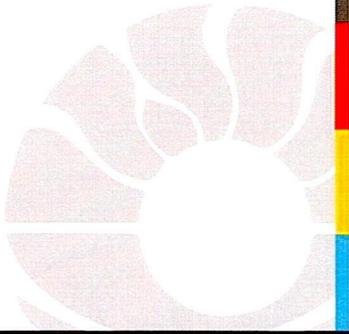


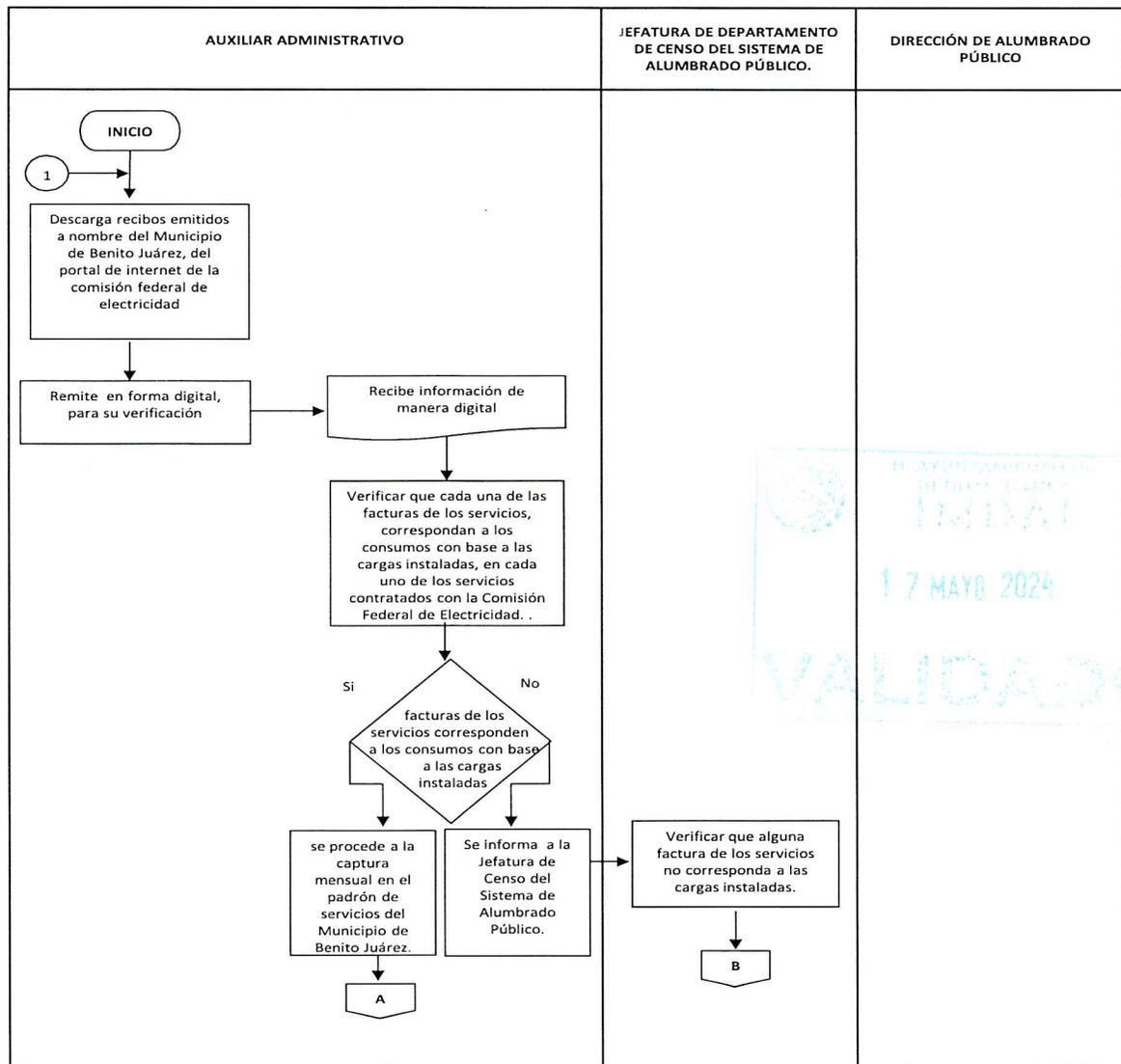
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
GESTIONAR, VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-04

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.



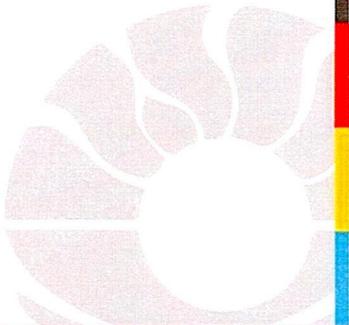
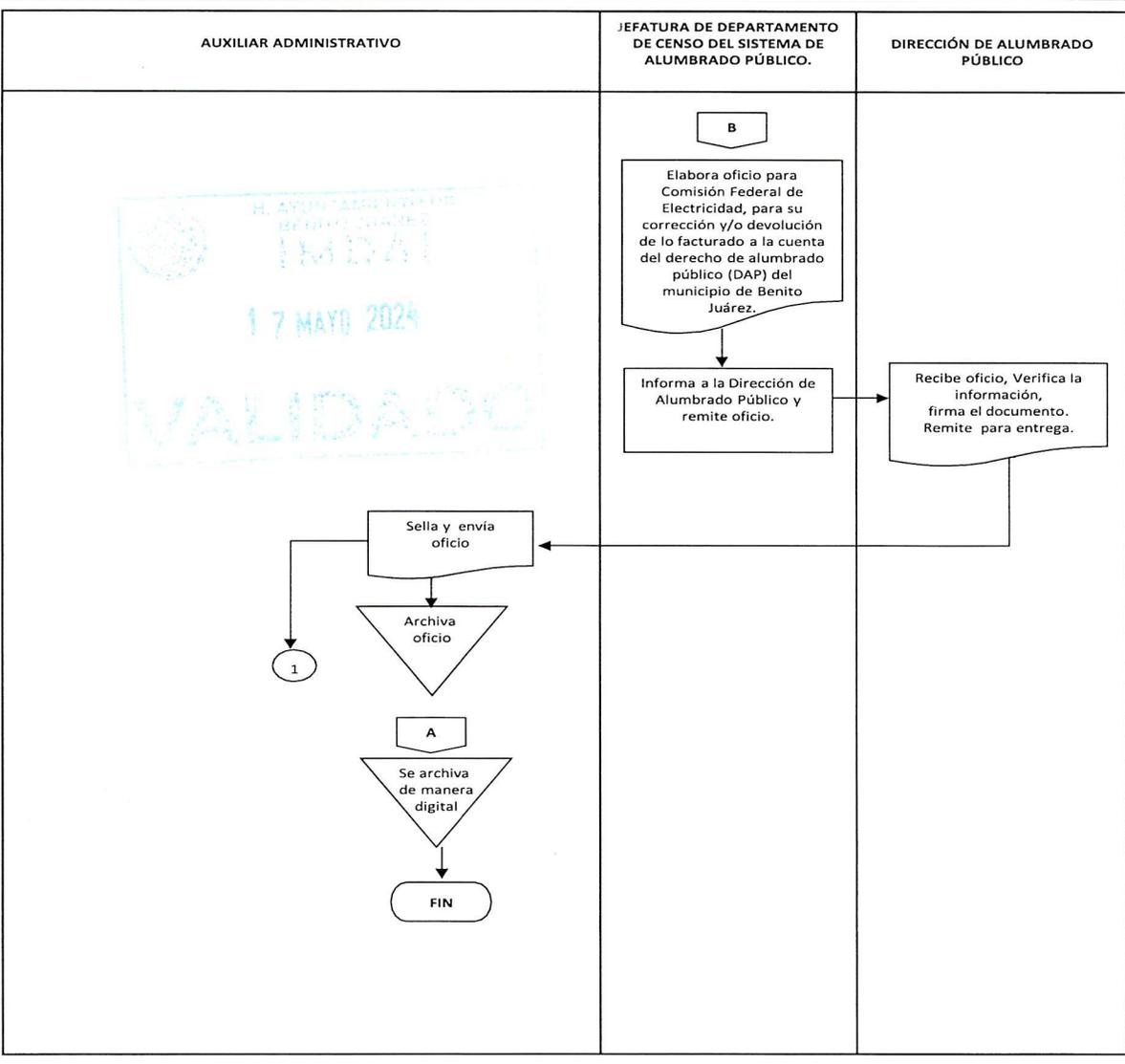
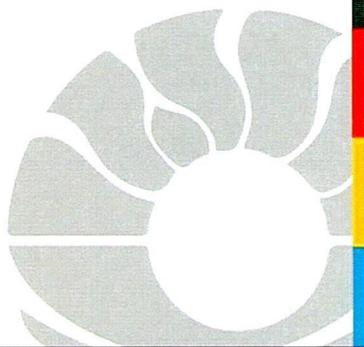


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
GESTIONAR, VERIFICAR Y SUPERVISAR ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD EL CONSUMO DE ENERGÍA DE TODA LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-04 EMISIÓN: 17-MAYO-2024 REVISIÓN: 01
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.





**GESTIONAR EL TRÁMITE DE CAMBIO DE
USUARIO ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE
ELECTRICIDAD QUEDANDO EN
RESPONSABILIDAD LA OBRA NUEVA COMO
PARTE DEL PATRIMONIO DEL MUNICIPIO
DE BENITO JUÁREZ.**

**JEFATURA DE
DEPARTAMENTO DE
CENSO DEL SISTEMA DE
ALUMBRADO PÚBLICO.**

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-05

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Julio Néstor Orozco Pérez. Jefe del Departamento de Censo del Sistema de Alumbrado Público.	 Lic. Rubí Francisca García Cahún. Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público.	 C. Arturo Javier Quintero Díaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.



4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

GESTIONAR EL TRÁMITE DE CAMBIO DE USUARIO ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD QUEDANDO EN RESPONSABILIDAD LA OBRA NUEVA COMO PARTE DEL PATRIMONIO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.		<i>JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CENSO DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-05	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 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.

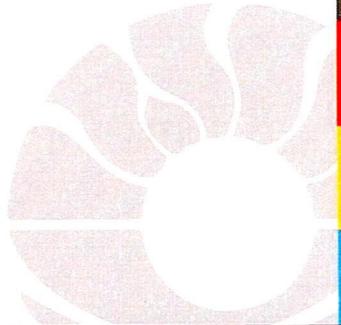
3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección 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 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

4.0 DEFINICIONES

4.1 Anexión: Acción o efecto de anexar.

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. Remite para su verificación.
2	Jefatura de departamento de Censo del Sistema de Alumbrado Público.	<p>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.</p> <p>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 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.</p> <p>Informa a la Dirección de Alumbrado Público y remite oficio.</p>
3	Dirección de Alumbrado Público	Recibe oficio para su validación, firma y remite para su envío
4	Auxiliar Administrativo	Sella oficio y envía Entrega copia del oficio al fraccionador. Archiva documentación.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	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.

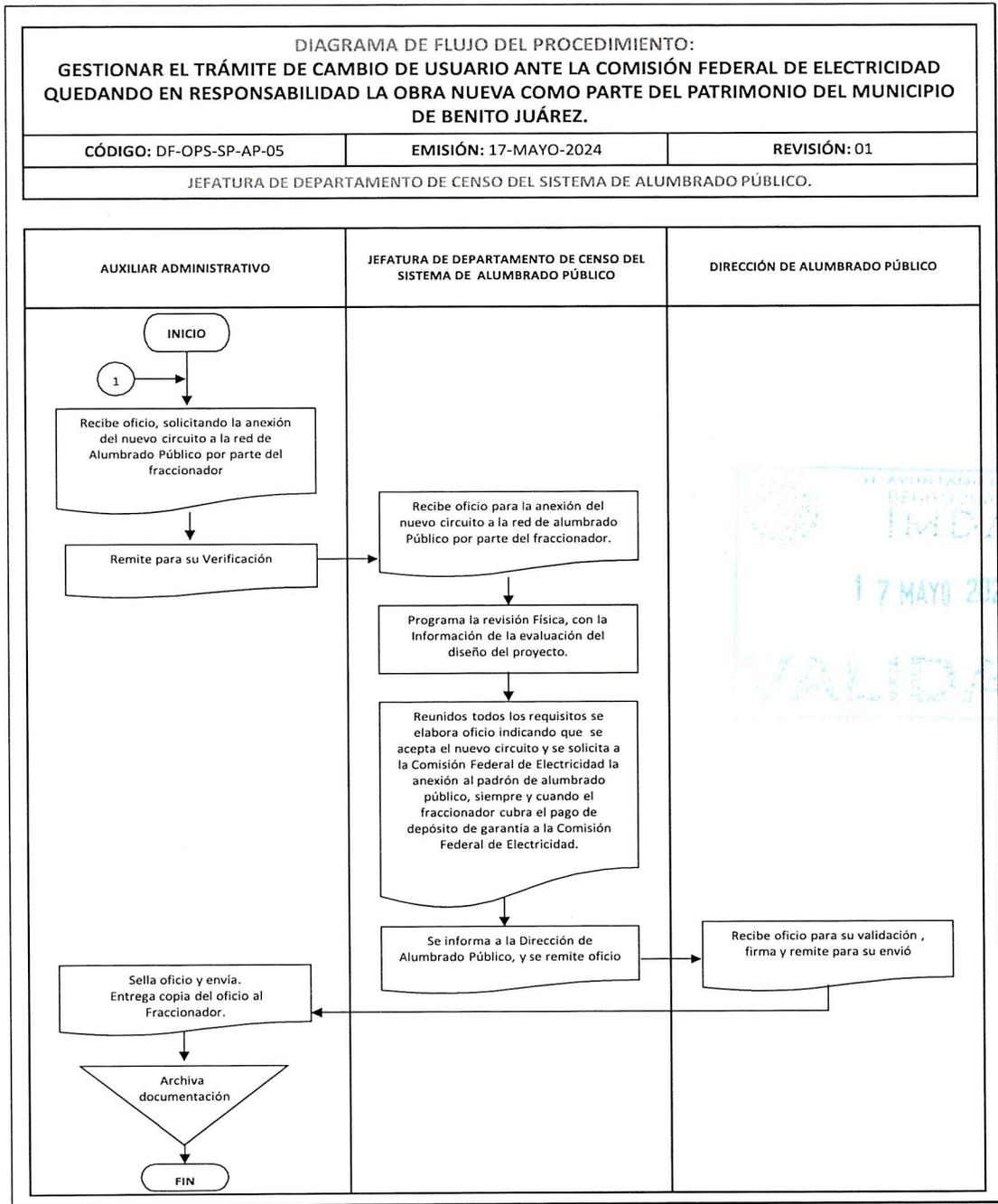
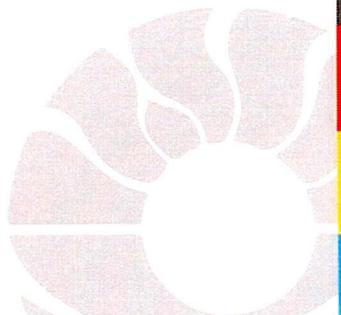
7.0 REGISTROS

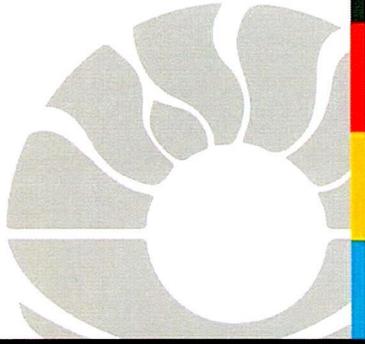
- 7.1 Oficios.
- 7.2 Padrón de alumbrado público en Excel.
- 7.3 DF-OPS-SP-AP-05 Diagrama de Flujo del Procedimiento de GESTIONAR EL TRÁMITE DE CAMBIO DE USUARIO ANTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD QUEDANDO EN RESPONSABILIDAD LA OBRA NUEVA COMO PARTE DEL PATRIMONIO DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



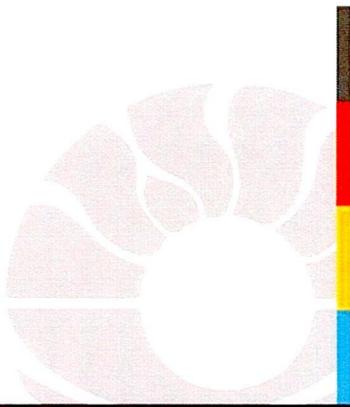


CÓDIGO: MP-OPS-SP-01
FECHA DE EMISIÓN: 17-MAYO-2024
VERSIÓN: 01
PAGINA: 63 DE 148

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PROYECTOS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-06	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Javier Fernando Benítez Baeza Jefe del Departamento de Proyectos del Sistema de Alumbrado Público.	 Lic. Rubí Francisca García Cahún. Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público.	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.



4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.		<i>JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PROYECTOS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-06	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 Dirección 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 del Sistema de Alumbrado Público.

3.2.1 Realizar la evaluación de los planos de la distribución del Alumbrado Público.

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.

3.3.2 Informar al director los resultados de las evaluaciones realizadas.

3.3.3 Recibir la documentación y elaborar oficios

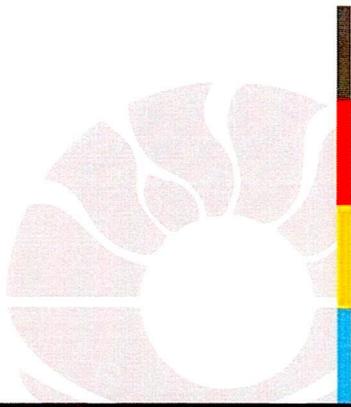


4.0 DEFINICIONES

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

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 de Departamento De Proyectos del Sistema de Alumbrado Público.	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.
4	Director de Alumbrado Público.	Recibe la información de la verificación. y firma el oficio de aprobación. Remite para entrega
5	Auxiliar administrativo	Recibe el oficio y sella. Informa para la entrega del documento y archiva documentación.
6	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.

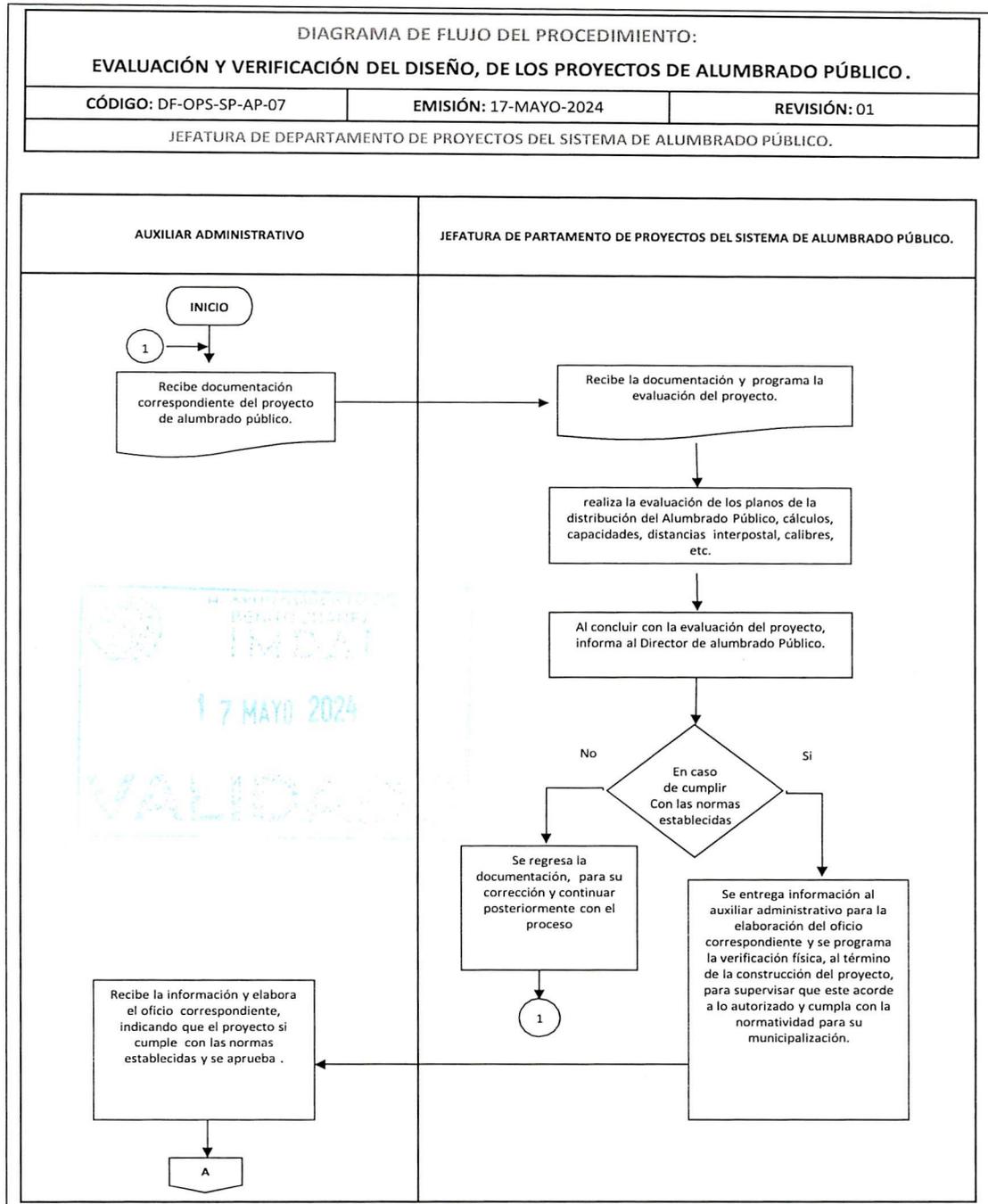
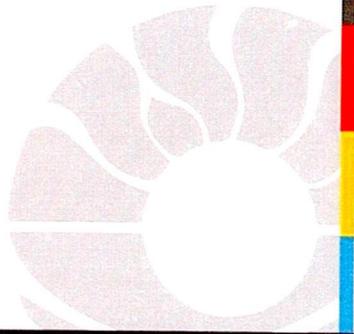
7.0 REGISTROS

- 7.0 Planos de la distribución de alumbrado Público.
- 7.1 oficios
- 7.2 DF-XXXX-XXX-01 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024





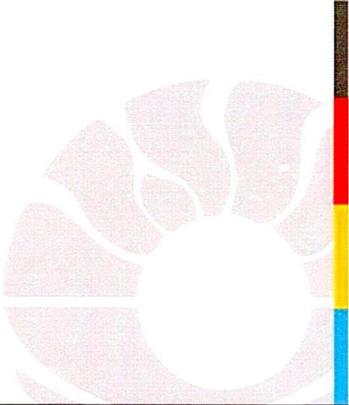
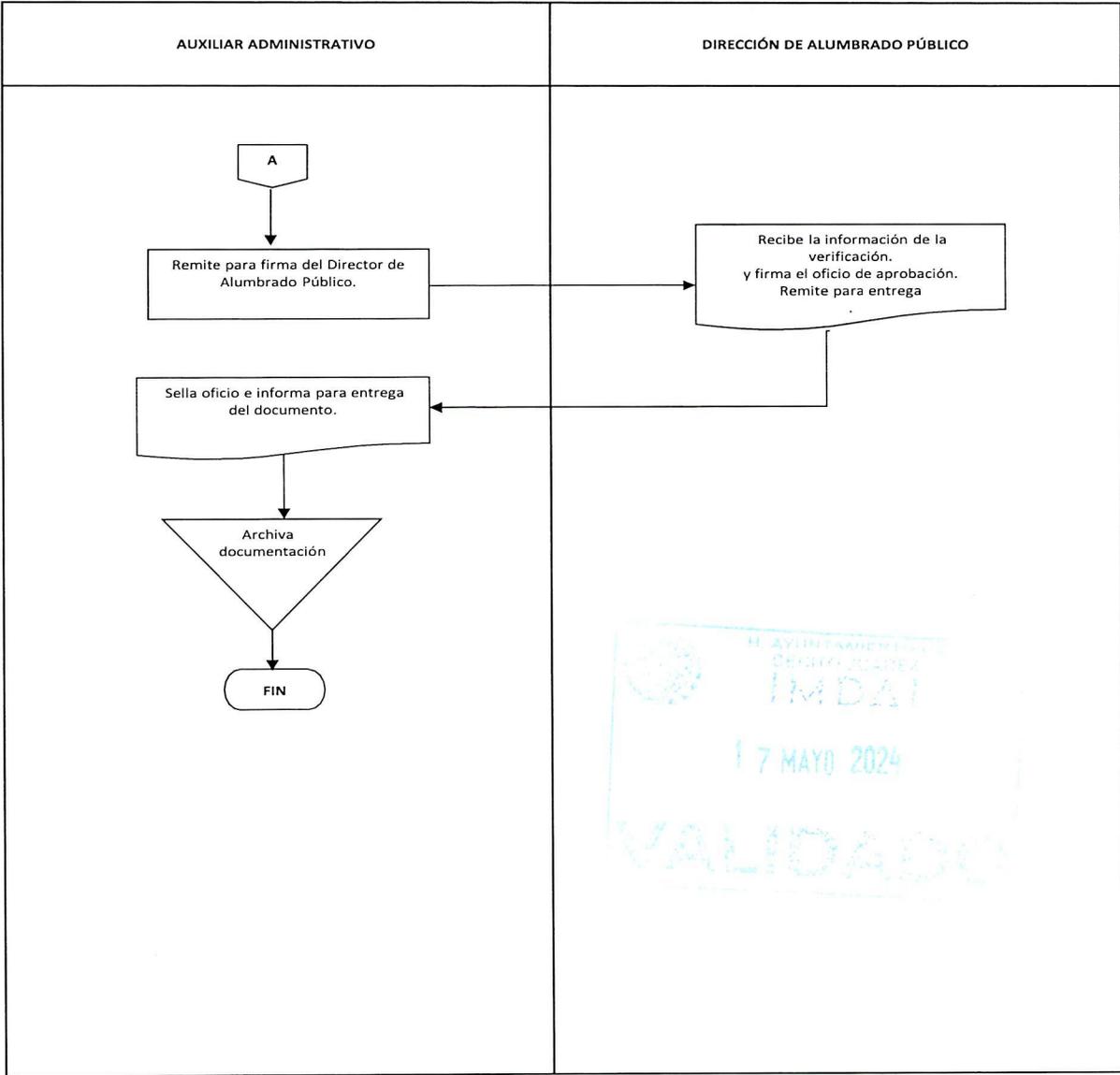
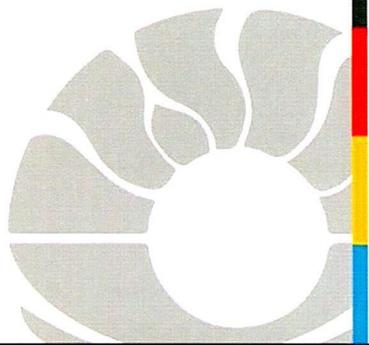


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL DISEÑO, DE LOS PROYECTOS DE ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-AP-07	EMISIÓN: 17-MAYO-2024	REVISIÓN: 01
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PROYECTOS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.		





ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS, PARA LA PRESTACIÓN EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.

REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-07

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ

Ing. Martin
Leonardo Loria
Palma.

Jefe del
Departamento
de
Modernización
del Sistema de
Alumbrado
Públicos.

REVISÓ

Lic. Rubí
Francisca García
Cahún.

Encargada del
Despacho de la
Dirección de
Alumbrado
Público.

AUTORIZÓ

C. Arturo Javier
Quintero Diaz.

Director General
de Servicios
Públicos
Municipales.

VALIDÓ

Lic. Bárbara
Jackeline
Iturralde Ortiz

Directora
General del
Instituto
Municipal de
Desarrollo
Administrativo e
Innovación.



4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS, PARA LA PRESTACIÓN EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO.
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-AP-07	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección 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 Modernización del Sistema de Alumbrado Público.

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

3.2.2 Supervisa los trabajos de los levantamientos.

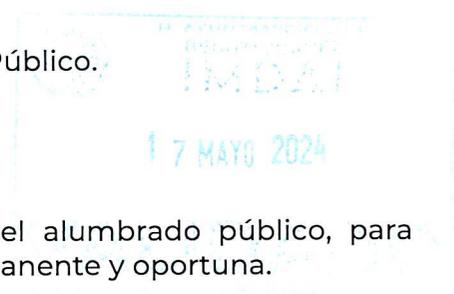
3.3 Supervisor de Modernización.

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

3.3.2 Supervisa los trabajos de los levantamientos.

3.4 Auxiliar Administrativo.

3.4.1 Realizar los trabajos asignados para los levantamientos.



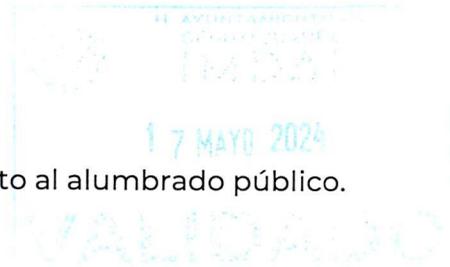


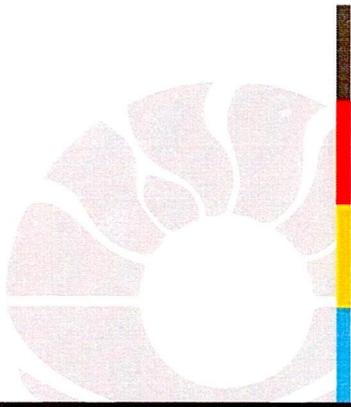
4.0 DEFINICIONES

Levantamientos: Levantar el inventario en cuanto al alumbrado público.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura de Departamento de Modernización del Sistema de Alumbrado Público.	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.
2	Supervisor de Modernización.	Recibe la programación del trabajo para realizar, en áreas donde se requiere la actualización y modernización del sistema de alumbrado público. Asigna a los auxiliares de modernización.
3	Auxiliar de Modernización	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 de Modernización	Supervisa los levantamientos realizados. Realiza el informe correspondiente, remite a la Jefatura
5	Jefatura de Departamento de Modernización del Sistema de Alumbrado Público.	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, valida la información, para dar seguimiento en la actualización tecnológica del Sistema de Alumbrado Público.
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.

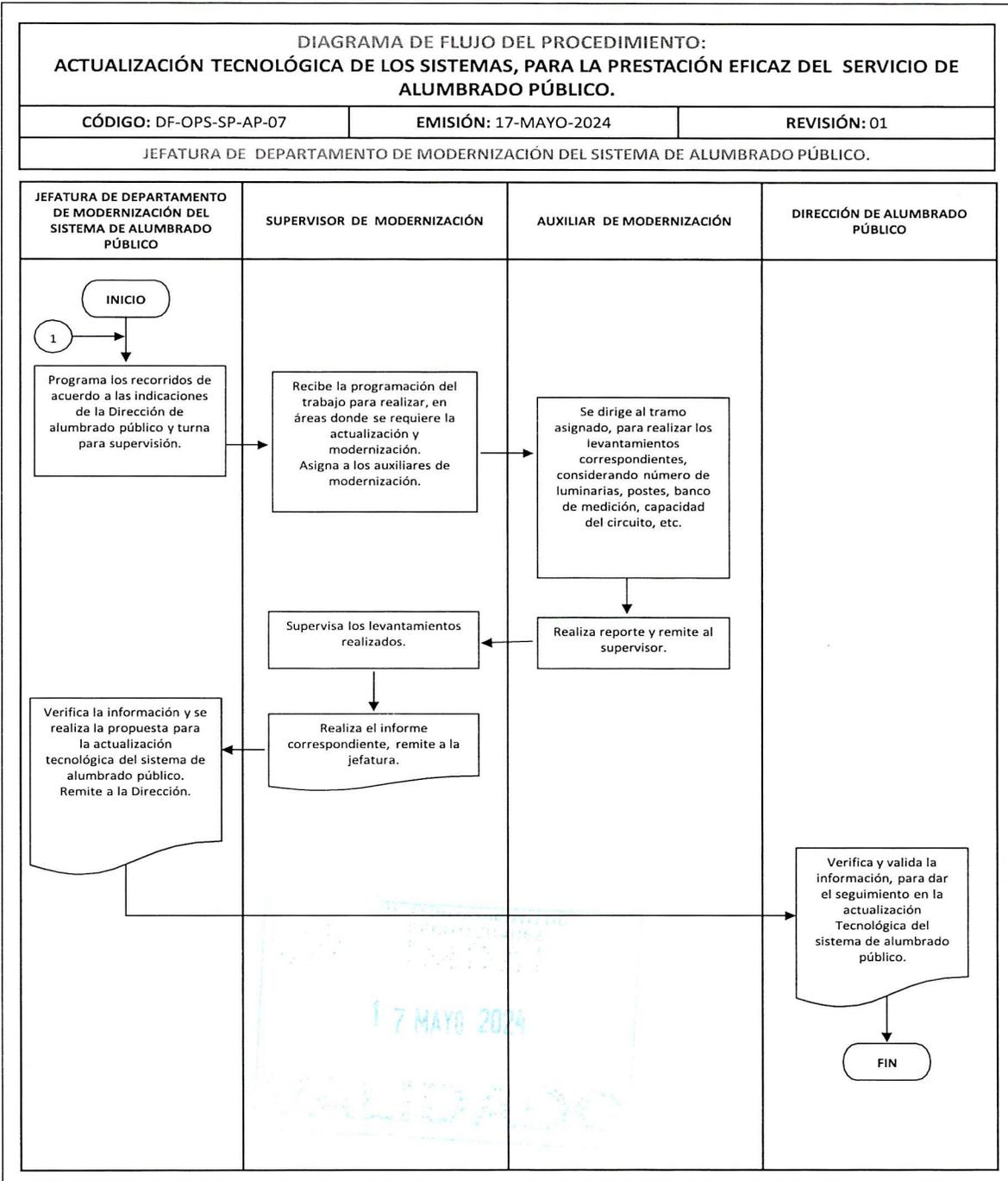
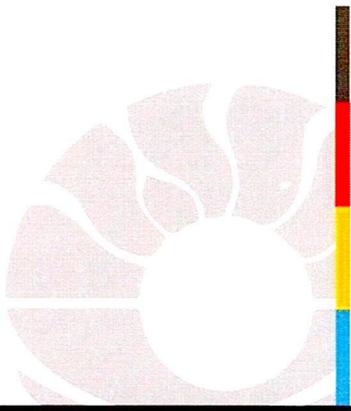
7.0 REGISTROS

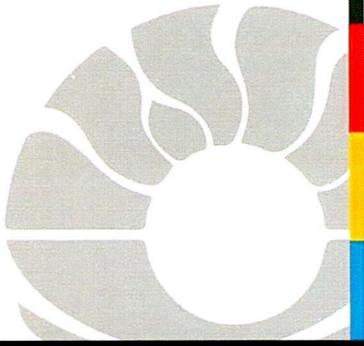
- 7.1 Reportes de actividades
- 7.2 DF-XXXX-XXX-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SISTEMAS, PARA LA PRESTACIÓN EFICAZ DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



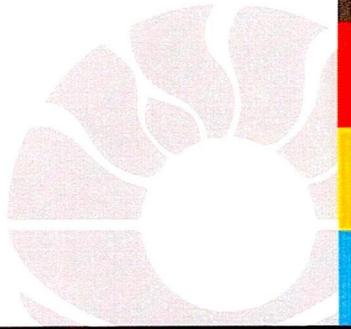




PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DEL SISTEMA DE LIMPIA.		<i>DIRECCION DE SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA.</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-SL-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



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



4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y SISTEMA DE DISPOSICION FINAL Y LIMPIA		<i>DIRECCION DE SUPERVISION DE SISTEMA DE LIMPIA</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-SL-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

1.0 OBJETIVO

Establecer las estrategias y programas de supervisión y de los reportes e informes derivados de las acciones realizadas para verificar y vigilar 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 en los tiempos establecidos

2.0 ALCANCE

Cumplir con la demanda ciudadana y darle la atención veraz y oportuna sobre sus necesidades y dar cumplimiento con la supervisión del sistema de limpia.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Supervisión del Sistema de Limpia.

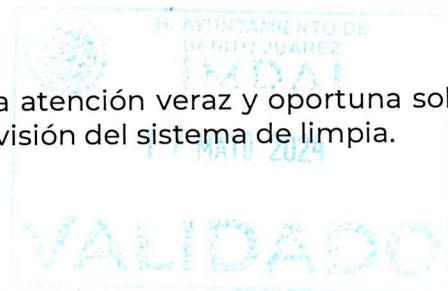
3.1.1 Coordinar y supervisar el servicio que se brinda del Sistema de Limpia en la Ciudad.

3.2 Supervisor Operativo del Servicio de Recolección.

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

3.3 Supervisor

3.3.1 Realiza la supervisión de las rutas de recolección de residuos sólidos y basureros clandestinos





3.4 Supervisor Operativo del Sistema de Disposición Final y Limpia

3.4.1 Coordinar, vigilar al personal a su cargo que realice la supervisión de la disposición final de los residuos sólidos al relleno sanitario y el tonelaje que entra en la misma.

3.5 Supervisor

3.5.1 Realiza la supervisión de la disposición final de residuos sólidos que entran al relleno sanitario y registra el tonelaje que descargan cada vehículo.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **Solicitudes de la Ciudadanía.** Es todo aquello que el ciudadano solicita a través de un oficio, redes sociales, o algún otro sistema para atender algún servicio público requerido

4.2 **Basurero Clandestino:** está constituido por basura comercial industrial y doméstica, que es depositada por las personas que viven retirados o cerca del lugar.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección de Supervisión de Sistema de Limpia	Dirigir, coordinar y organizar las actividades diarias que se realizan para el servicio de supervisión del sistema de limpia con los supervisores operativos.
2	Supervisores Operativos	Dirigen y coordinan a los supervisores que realizan los recorridos de supervisión de las rutas de recolección realizadas por la concesionaria y recopilan información del tonelaje en el destino final de los residuos sólidos
4	Supervisores	Supervisan el mantenimiento general de las áreas para el mejoramiento avenidas, camellones y colonias con respecto a la recolección de residuos sólidos, así como su destino final de acuerdo a las instrucciones recibidas y entregan reporte e información recopilada al supervisor operativo.
5	Supervisores Operativos	Reciben el reporte y la información recopilada de cada supervisor





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Enlace Administrativo	Se le hace entrega de los reportes e información recopilada por cada supervisor operativo, así como es responsable ante el director de realizar los trámites y gestiones administrativas necesarias para el funcionamiento de la dirección.
7	Secretaria	Captura la información que le fue entregada al enlace administrativo de los reportes realizados por cada supervisor operativo, así como de archivos, documentos, oficios varios de la Dirección de Supervisión de Sistema de Limpia.
8	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.

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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

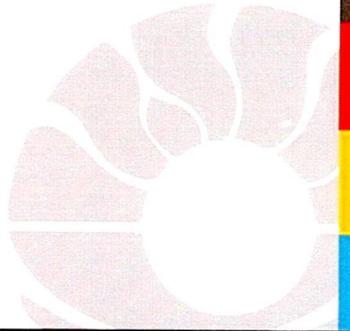


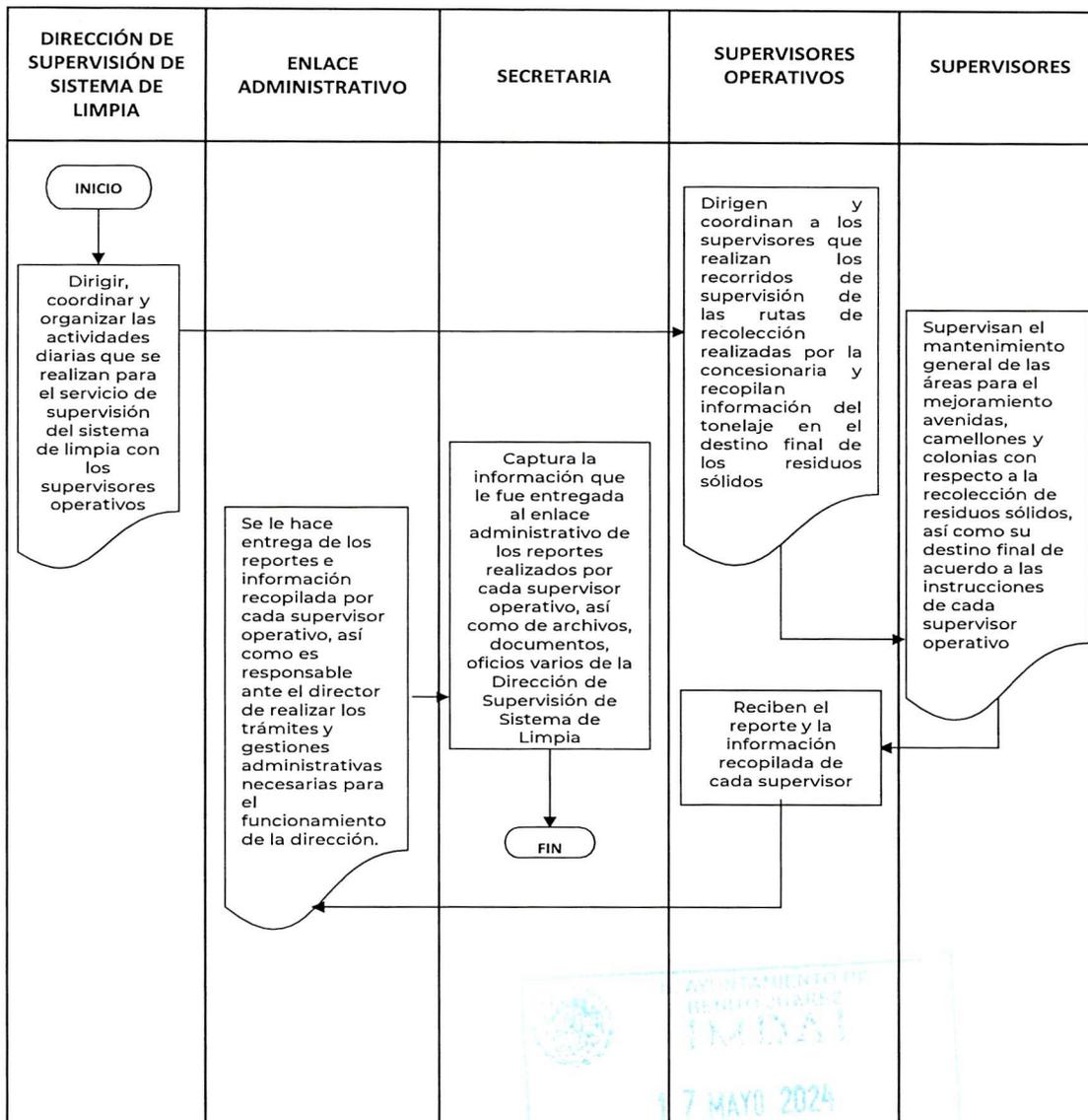
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCION DE SUPERVISION SUPERVISIÓN DE SISTEMA DE LIMPIA

CÓDIGO: DF-OPS-SP-SL-01

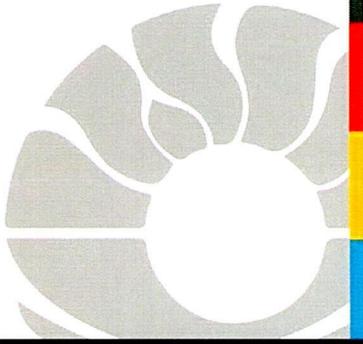
EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCION DE SUPERVISION DE SISTEMA DE LIMPIA



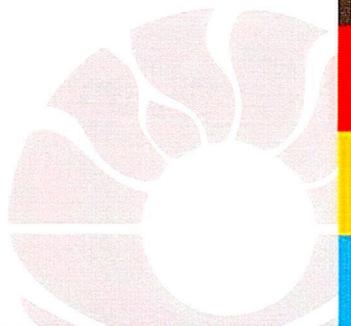
APUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
17 MAYO 2024
VALIDADO



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: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 Lic. Krizia Victoria Manzanero Gil Jefa del área operativa	 Lic. Nadia Jiménez Suarez Encargada del despacho de la Dirección Operativa de servicios públicos	 C. Arturo Javier Quintero Diaz Director de Servicios Públicos Municipales	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



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: 17-MAYO-2024

1.0 OBJETIVO

Supervisar atender y garantizar la eficiencia de las necesidades competentes de Servicios Públicos Municipales, las cuales deberán 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 secretaria de Servicios Públicos. para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

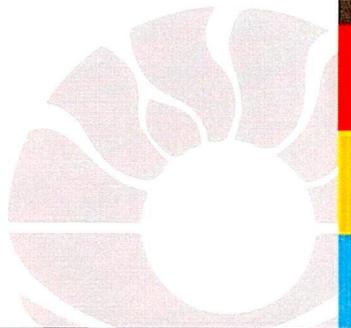
3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección 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 efectúe 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

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:

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

4.2 BIENES: Son bienes de las municipalidades: 1. Los bienes inmuebles y muebles de uso público 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	Secretaría	Recibe la solicitud, sella de recibido y entrega el acuse al interesado para su seguimiento.
3	Dirección Operativa.	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



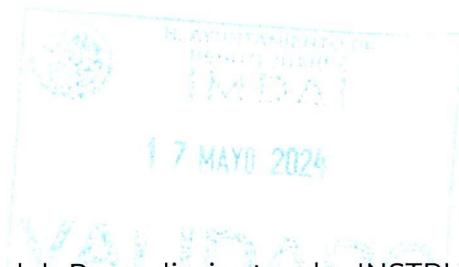
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		con las demás áreas adscritas a atender los reportes generados por la ciudadanía.
5	Asistente de Resultados de las Direcciones de Servicios Públicos	Organiza a sus supervisores para recorrido de las actividades que realizan las áreas para que se realicen de manera eficiente, así mismo realiza un reporte por cada dirección
6	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	Se le dan a conocer los resultados al Director General de Servicios Públicos Municipales mediante un reportes semanales y mensuales
	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 5.1 Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 5.2 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 INSTRUIR AL PERSONAL A SUPERVISAR LAS ÁREAS ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

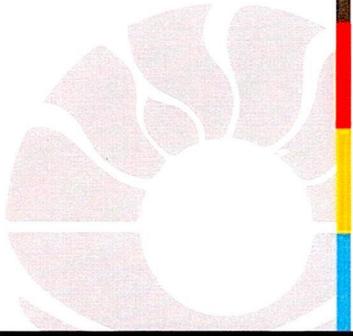


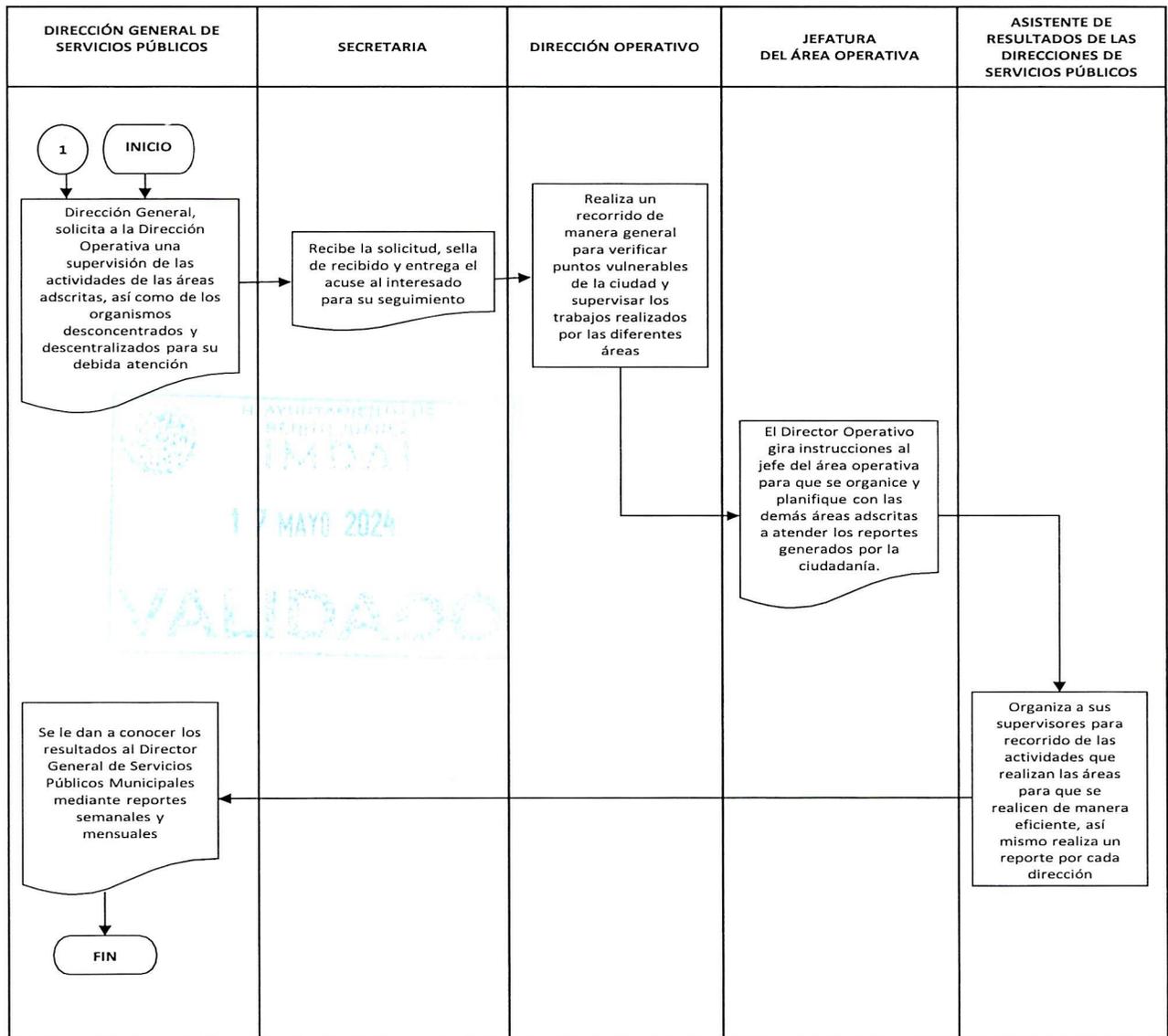
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
INSTRUIR AL PERSONAL A SUPERVISAR LAS ÁREAS ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

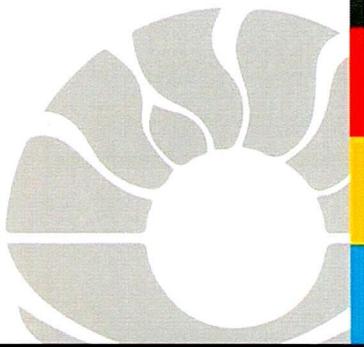
CÓDIGO: DF-OPS-SP-DO-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL ÁREA OPERATIVA

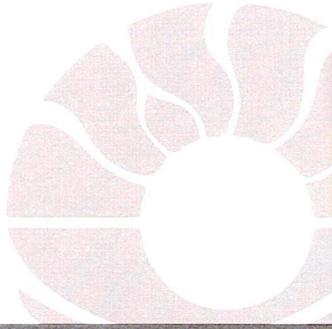




SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.		<i>SUPERVISOR DE RESULTADOS E IMPACTO SOCIAL</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C.P. Jessica Sarracino Marín Supervisora de Resultados e Impacto Social	 Lic. Nadia Jiménez Suarez Encargada del despacho de la Dirección Operativa de servicios públicos	 C. Arturo Javier Quintero Díaz Director de Servicios Públicos Municipales	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<i>SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.</i>		<i>SUPERVISOR DE RESULTADOS E IMPACTO SOCIAL</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-DO-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

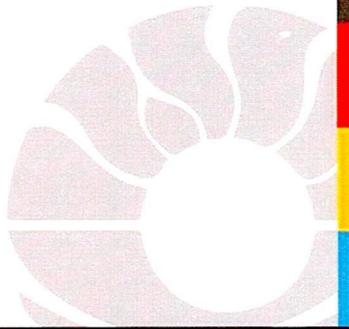
2.0 ALCANCE

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 **Dirección 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.





4.0 DEFINICIONES

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

4.1 VERIDICA: Conforme con la verdad.

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	Dirección Operativa.	Gira instrucciones para la validación de los reportes impresos y la evidencia fotográfica, realiza recorridos.
4	Jefatura 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	Asistente de resultados de las direcciones de servicios públicos	Verifican la información, realizan recorridos a diferentes puntos de la ciudad, validando que lo plasmado en los reportes enviados los resultados sean verídicos.
6	Dirección General de Servicios Públicos Municipales	La información final se le da a conocer al director Operativo en cual lo analiza y realiza un reporte general para la Dirección General de Servicios Públicos.
	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 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 de SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

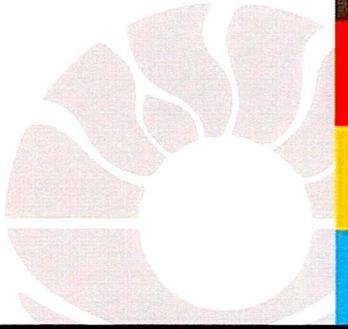


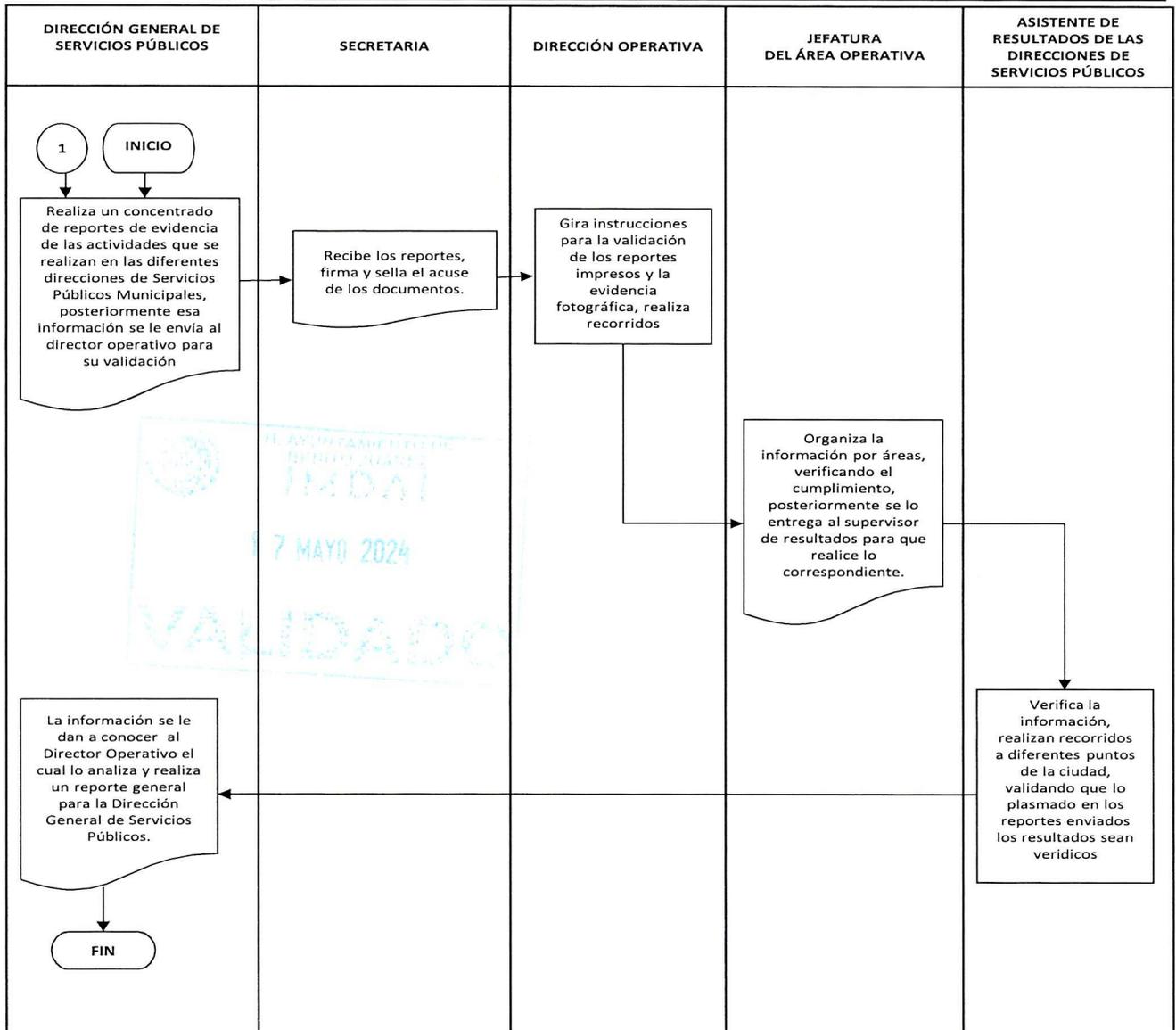
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SUPERVISAR Y ANALIZAR LA EJECUCIÓN E INFORMACIÓN QUE RINDEN LAS DIRECCIONES ADSCRITAS A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

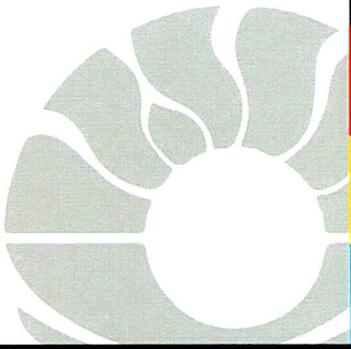
CÓDIGO: DF-OPS-SP-DO-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

SUPERVISOR DE RESULTADOS E IMPACTO SOCIAL

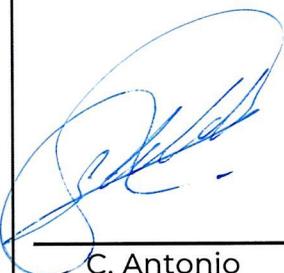


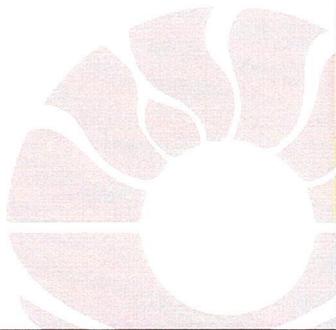


CÓDIGO: MP-OPS-SP-01
FECHA DE EMISIÓN: 17-MAYO-2024
VERSIÓN: 01
PAGINA: 89 DE 148

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LAS UNIDADES VEHICULARES DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.		DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-TM-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Gerardo Barraza Gaytán Director De Taller Municipal	 C. Arturo Javier Quintero Díaz Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE LAS UNIDADES VEHICULARES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ.		<i>DIRECCION DE TALLER MUNICIPAL</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-OPS-SP-TM-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

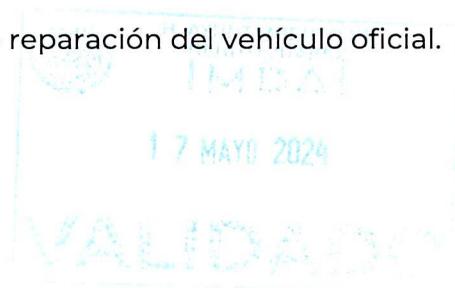
3.0 RESPONSABILIDADES

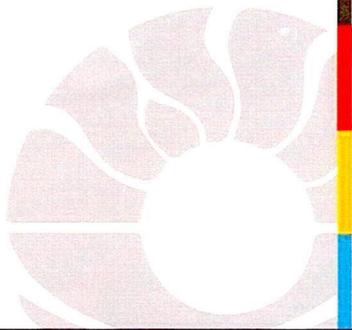
3.1 Usuario de la Unidad (Chofer)

- 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

- 3.3.1** Coordina y autoriza el servicio de mantenimiento y reparación de los vehículos adscritos al patrimonio del municipio de Benito Juárez.
- 3.3.2** Establece el correcto suministro de las refacciones a los vehículos oficiales.

3.4 Jefe Operativo

- 3.4.1** Supervisa los trabajos de reparación efectuados en los vehículos oficiales.
- 3.4.2** Supervisa el correcto suministro y utilización de las refacciones.

3.5 Enlace Administrativo

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

3.6 Auxiliar Administrativo

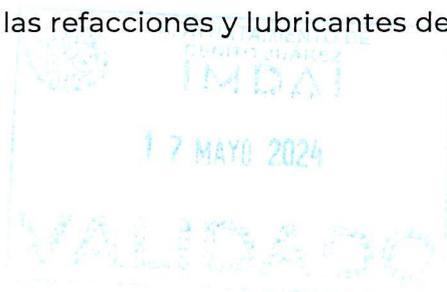
- 3.6.1** Elabora dictamen técnico de los vehículos oficiales del Municipio de Benito Juárez.
- 3.6.2** Efectúa llamada telefónica a las direcciones para que pasen a recoger el vehículo ya reparado o el dictamen técnico, para la realización de su requisición.

3.7 Jefatura de Departamento de Mecánica

- 3.7.1** Supervisa la llegada de los vehículos que ingresan para reparación al Taller.
- 3.7.2** En el caso de vehículos de modelo reciente, verificar sus condiciones de garantía y bitácoras de servicios obligatorios de agencia.
- 3.7.3** Asigna los trabajos de reparación al personal operativo.

3.8 Dirección de Recursos Humanos

- 3.8.1** Acredita la compra de las refacciones y lubricantes de los vehículos oficiales.





3.9 Proveedor

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

3.10 Recepcionista de vehículos

3.11 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).

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

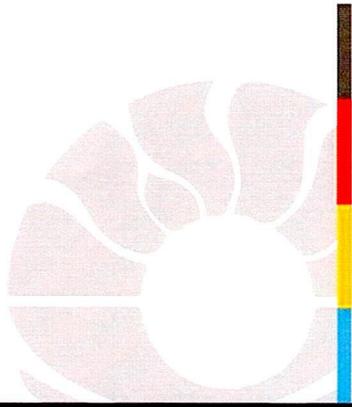
4.3 Formato TM-04

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





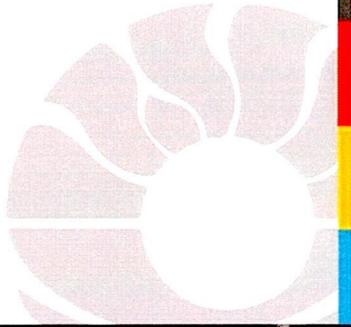
5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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. 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



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		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. 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.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		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.

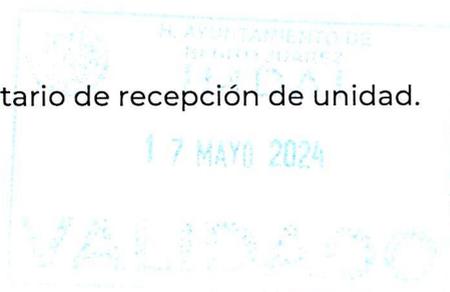
6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

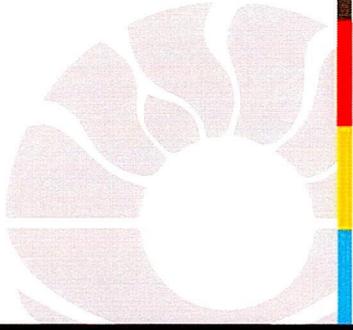
6.1 Lineamientos para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

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

7.0 REGISTROS

- 7.1 Formato TM-01.-Orden de servicio y/o inventario de recepción de unidad.
- 7.2 Formato TM-02.- Diagnostico 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

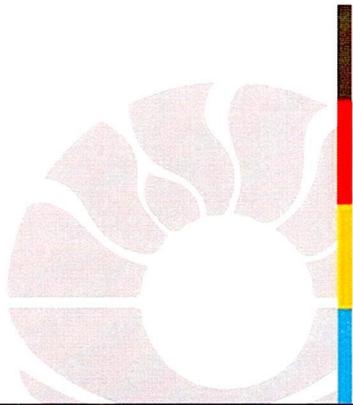
7.7 Tarjeta Kardex

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 Juárez.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024





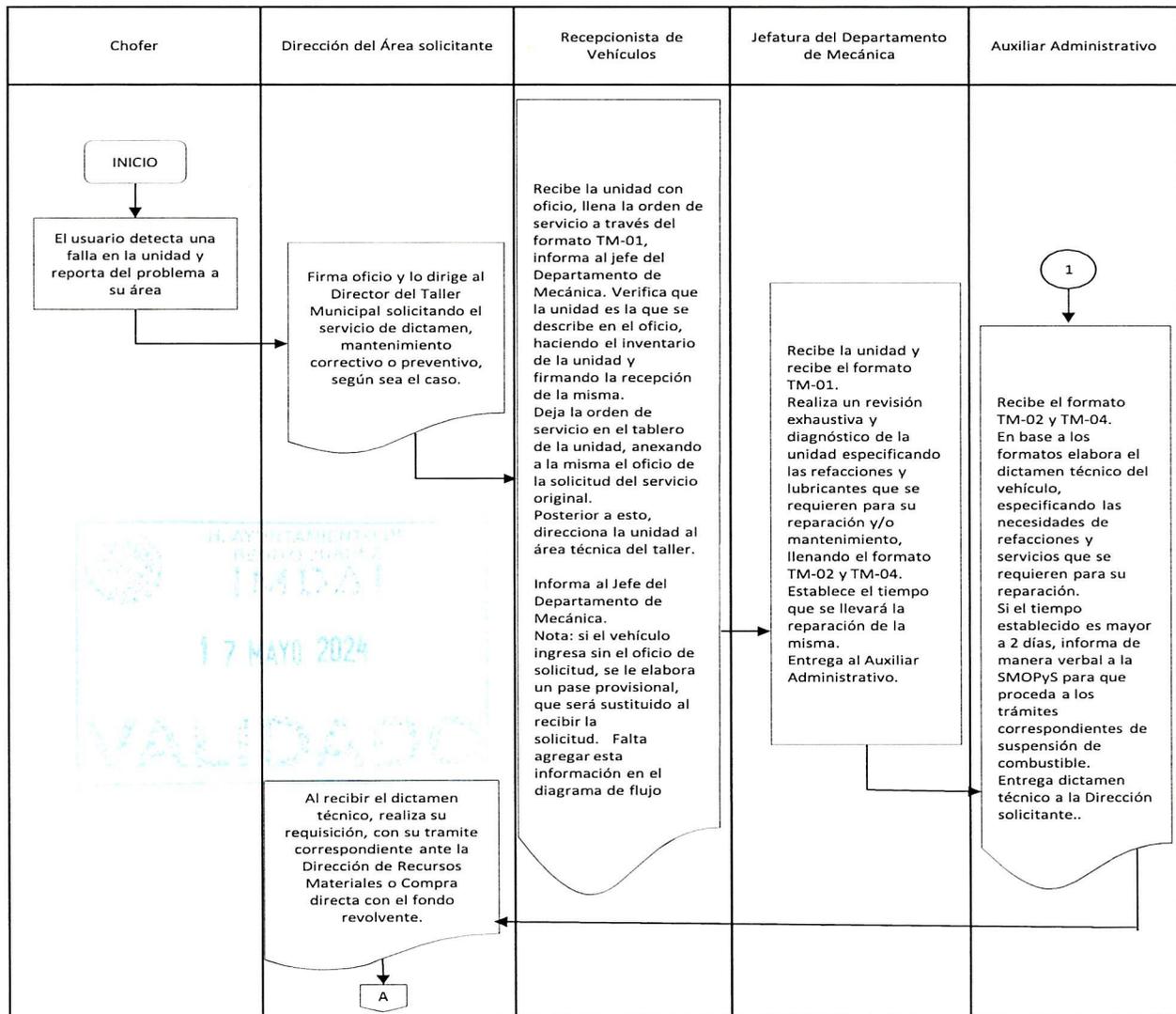
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento De Servicio De Mantenimiento Correctivo Y Preventivo De Las Unidades Vehiculares
De La Administración Pública Del Municipio De Benito Juárez.**

CÓDIGO: DF-OPS-SP-TM-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL



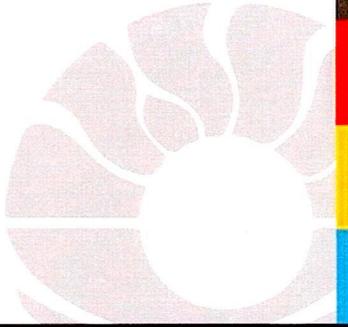


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento De Servicio De Mantenimiento Correctivo Y Preventivo De Las Unidades Vehiculares De La Administración Pública Del Municipio De Benito Juárez.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-TM-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL

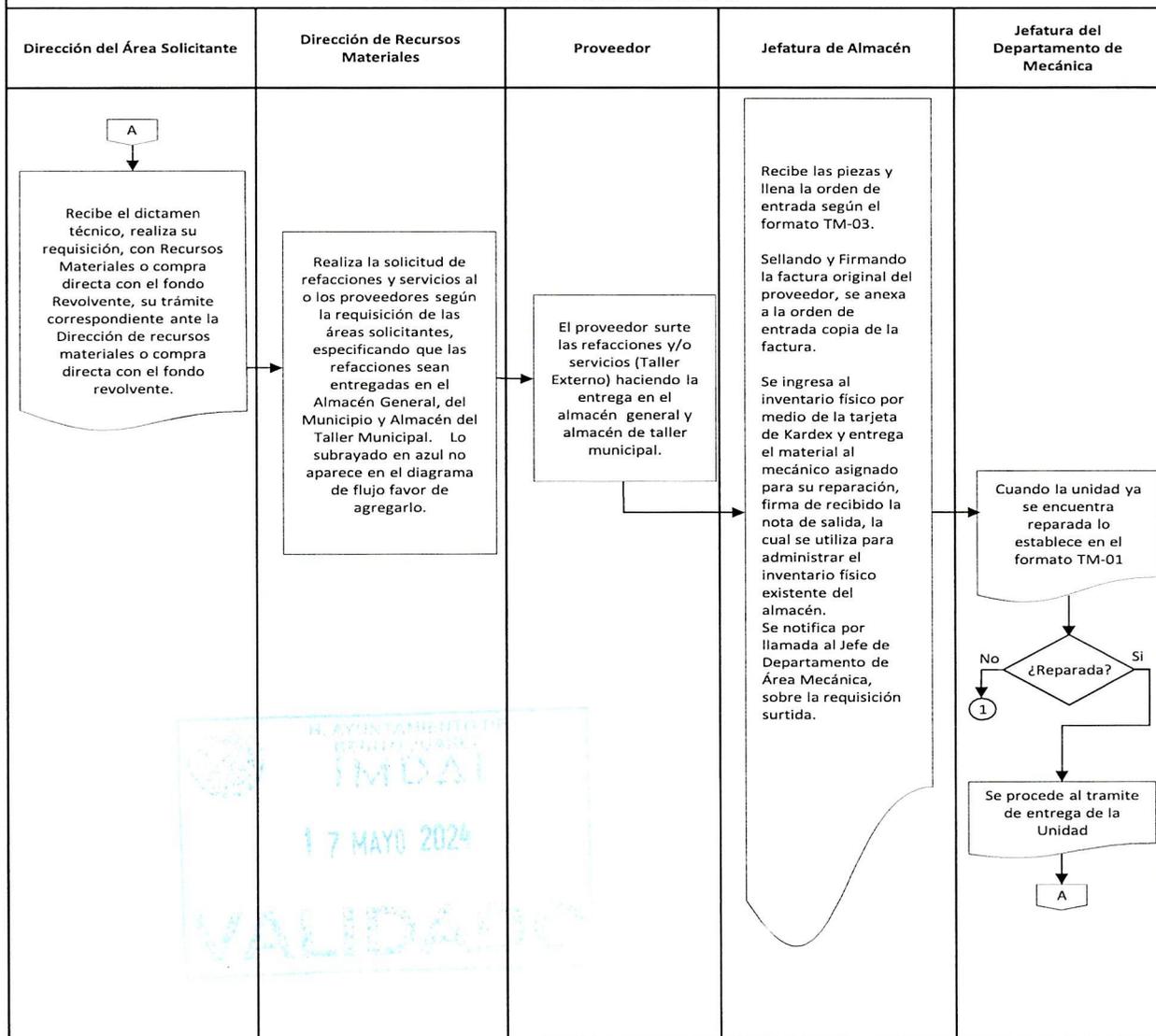




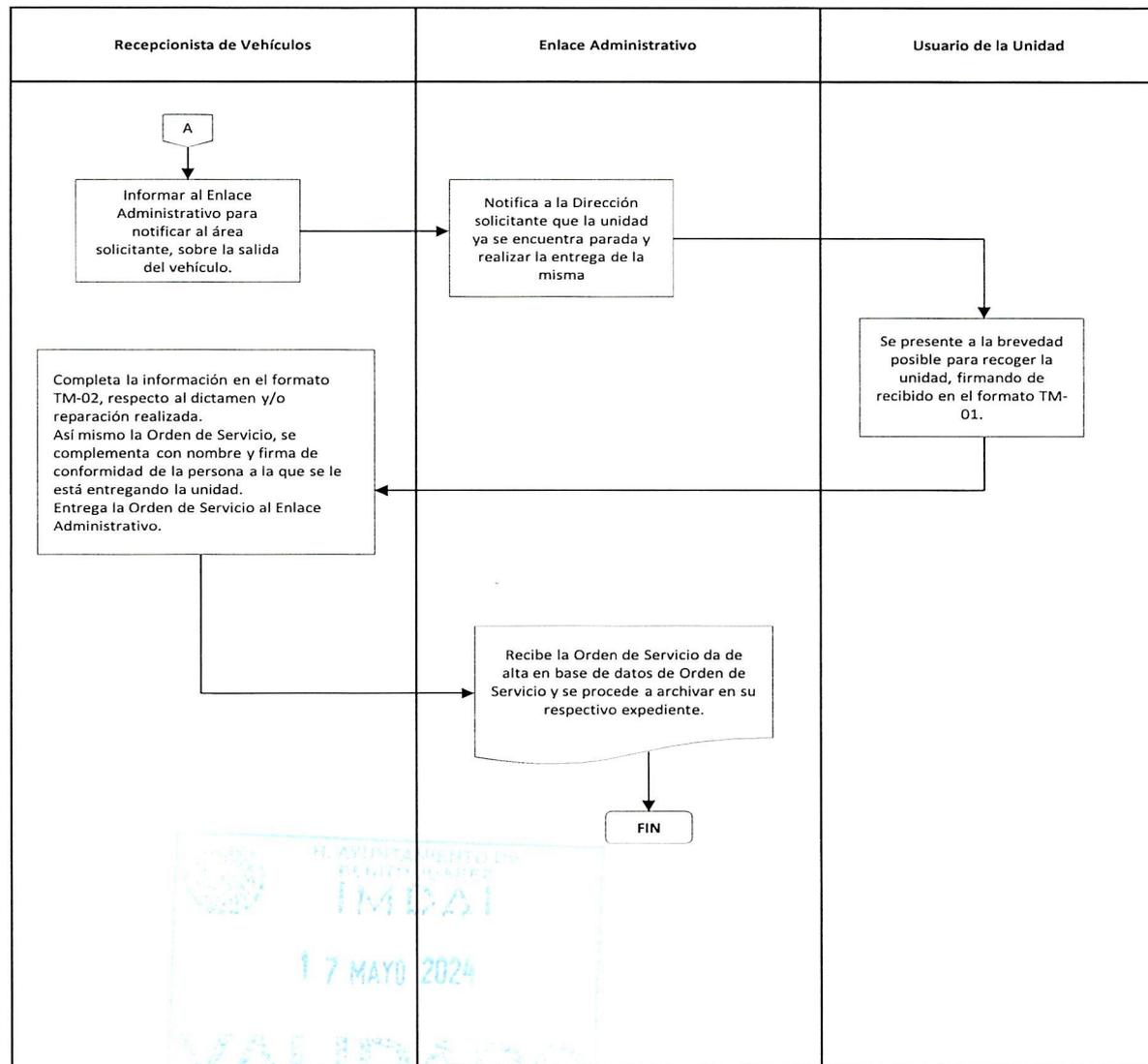
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Procedimiento De Servicio De Mantenimiento Correctivo Y Preventivo De Las Unidades Vehiculares De La Administración Pública Del Municipio De Benito Juárez.

CÓDIGO: DF-OPS-SP-TM-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE TALLER MUNICIPAL

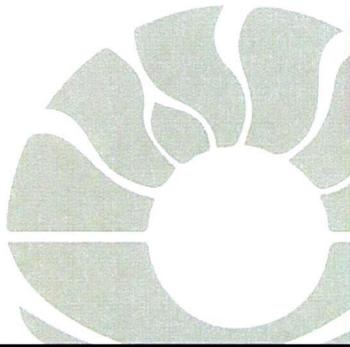




4.3. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

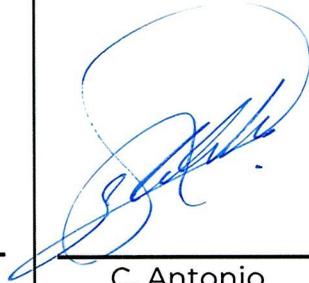
CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN			
P-TR-OPS-SP-CI-01	01	Solicitud de Valuación y Determinación de los Daños Causados al Patrimonio Municipal	17-MAYO-2024
P-TR-OPS-SP-CI-02	01	Expedición de Anuencia para Talleres y Giros Similares.	17-MAYO-2024
DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO			
P-TR-OPS-SP-AP-01	01	Solicitud de Reparación del Servicio de Alumbrado Público	17-MAYO-2024
DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS			
P-TR-OPS-SP-PL-01	01	Solicitud de Limpieza de Rejillas	17-MAYO-2024
DIRECCIÓN DE PARQUES Y AREAS JARDINADAS			
P-TR-OPS-SP-PA-01	01	Solicitud de Conservación y Mantenimiento de Espacios Públicos	17-MAYO-2024
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES			
P-TR-OPS-SP-DE-01	01	Solicitud de Retiro de Desechos y/o Basura Vegetal	17-MAYO-2024
P-TR-OPS-SP-DE-02	01	Solicitud de Limpieza de Banqueta y/o Camellón	17-MAYO-2024





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: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 Lic. Christopher Ivan Sosa Pacheco. Coordinador de Inspección	 C. Arturo Javier Quintero Díaz. Director General de Servicios Públicos Municipales.	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

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: 17-MAYO-2024

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.

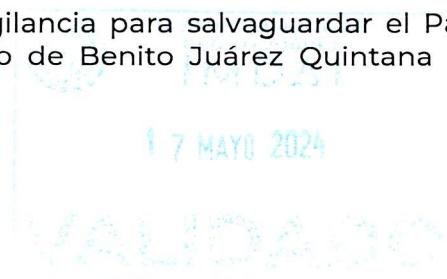
3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección 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 Coordinación 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:

4.3 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.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
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 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 compete 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	Coordinación de Inspección	Recibe oficio de Validación de Daños, rubrica y turna para firma del Director General de Servicios Públicos Municipales.
10	Dirección General	Recibe expediente junto con el oficio de validación de daños, firma y sella. Turna al Coordinador de Inspección para entrega.
11	Coordinación 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	Coordinación 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Solicitud de Valuación y Determinación de los Daños Causados al Patrimonio Municipal.

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-CI-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN

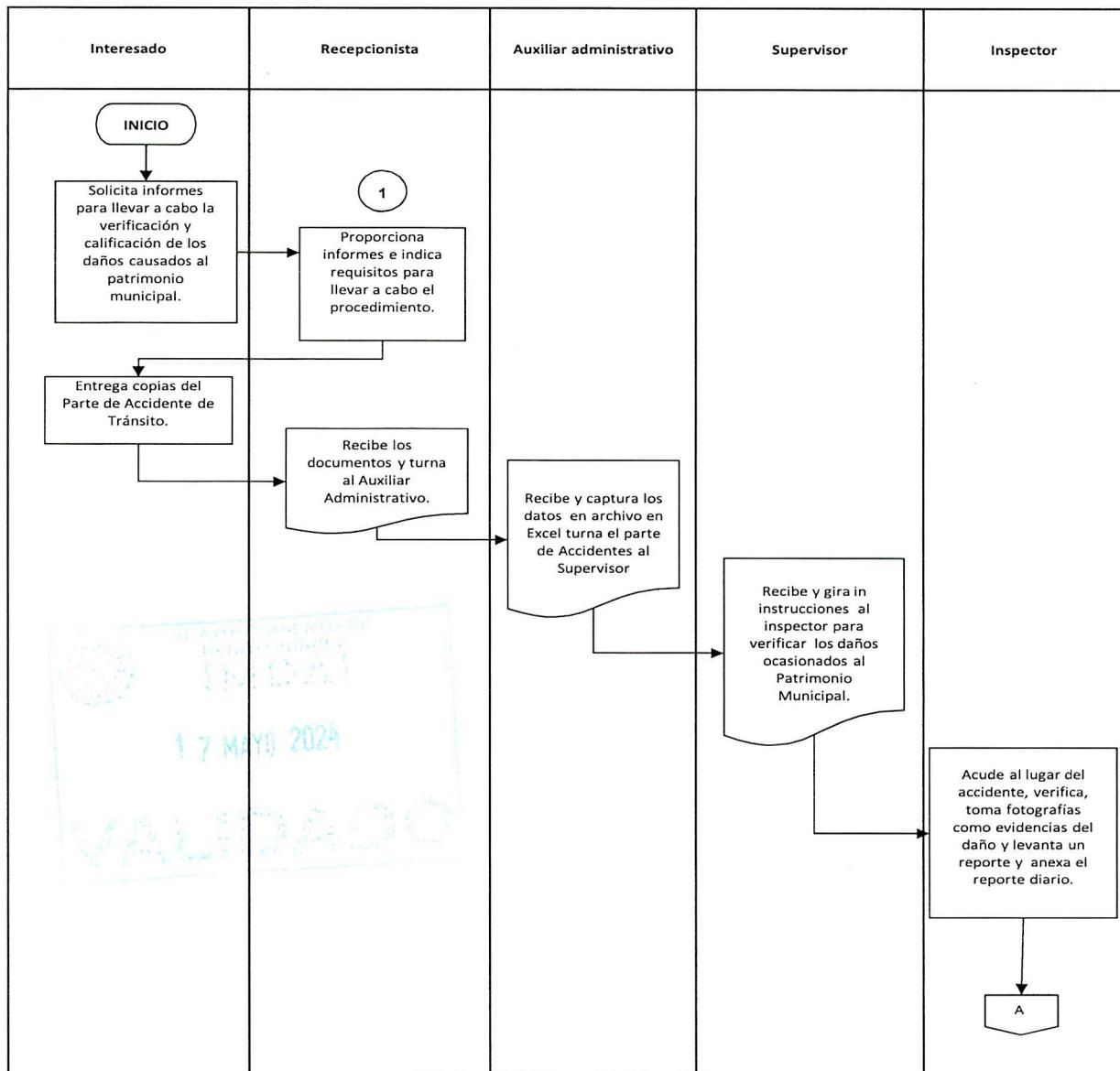


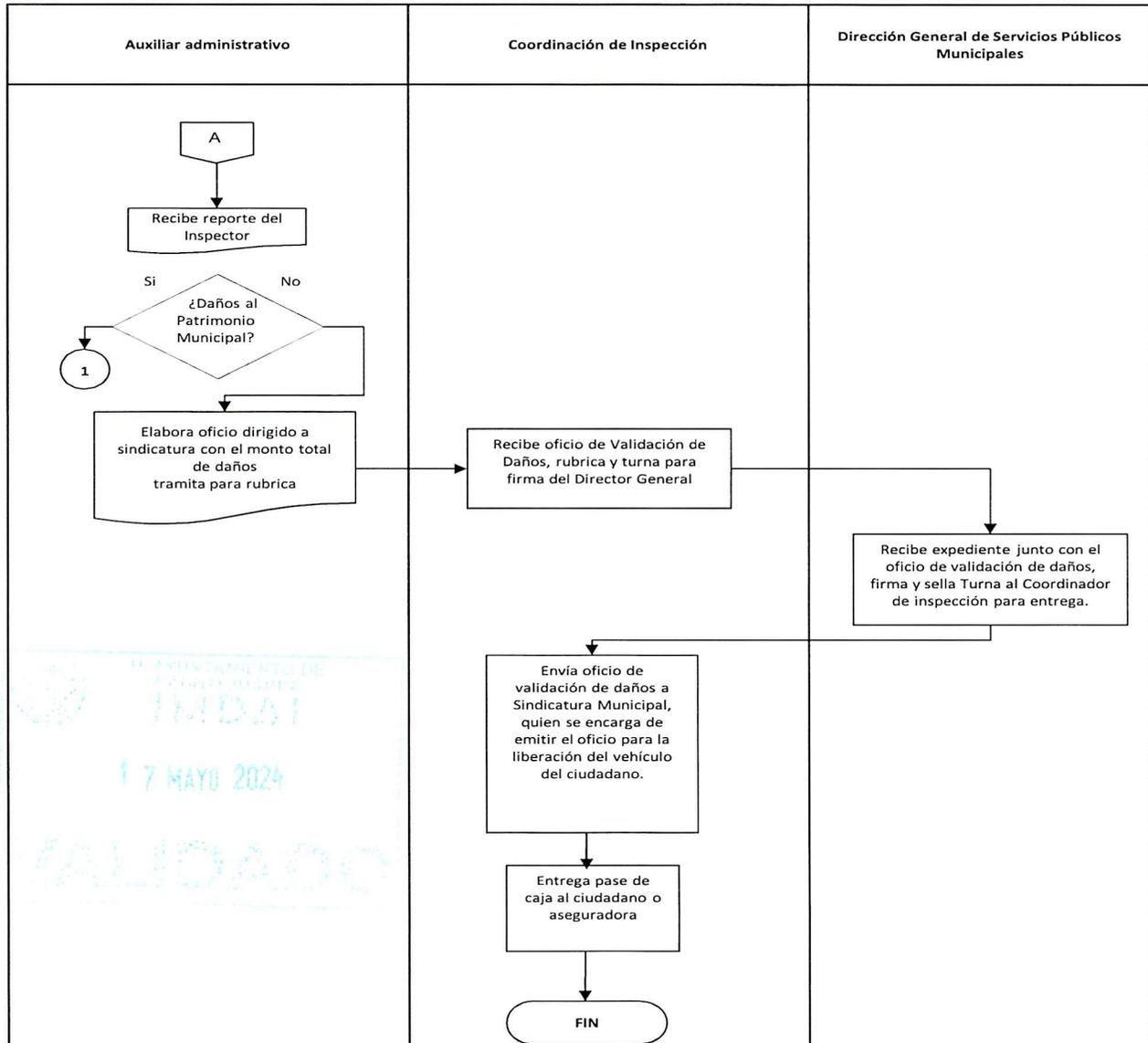
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Solicitud de Valuación y Determinación de los Daños Causados al Patrimonio Municipal.

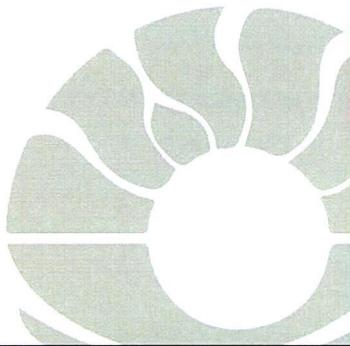
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-CI-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN





EXPEDICIÓN DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 Ljc. Christopher Ivan Sosa Pacheco Coordinador de Inspección	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

EXPEDICION DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES.		COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-CI-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 Dirección General de Servicios Públicos Municipales

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

3.2 Coordinación de Inspección

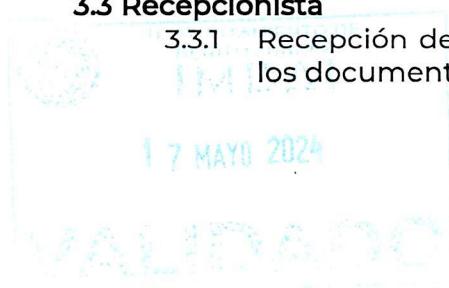
3.2.1 Girar instrucciones para la verificación de anuencias.

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.

- 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.

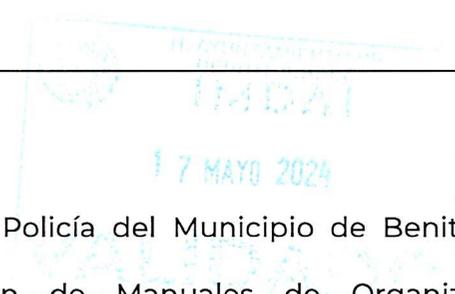
5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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.

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	COORDINACIÓN 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	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	Recibe la anuencia y firma. Turna al coordinador para firma.
11	COORDINACIÓN 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.



- 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.
 - 3.1 ~~DF-XXXX-XXX-XX~~ 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



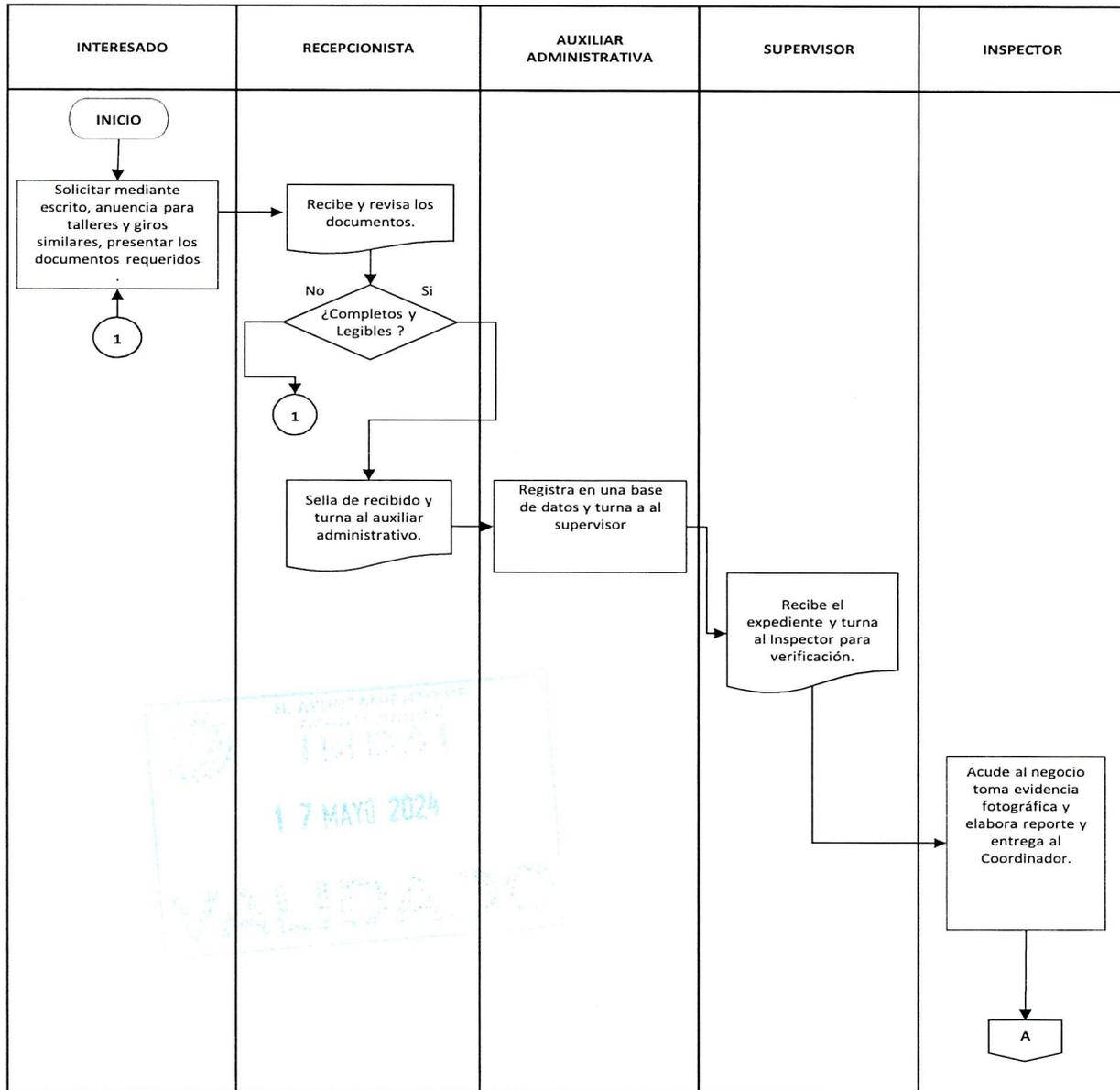
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICION DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-CI-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN



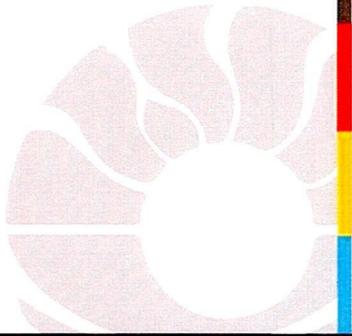


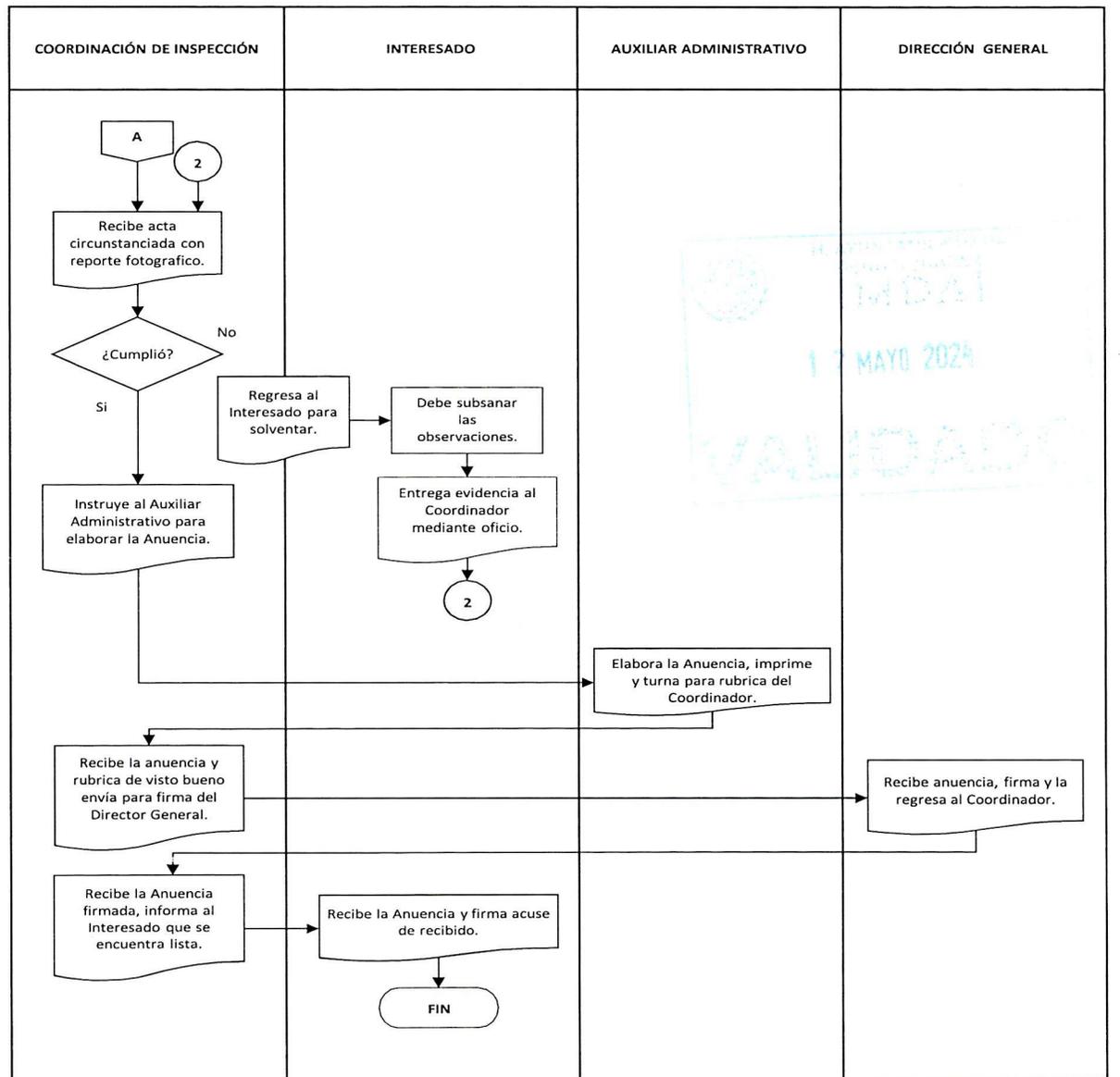
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EXPEDICION DE ANUENCIA PARA TALLERES Y GIROS SIMILARES

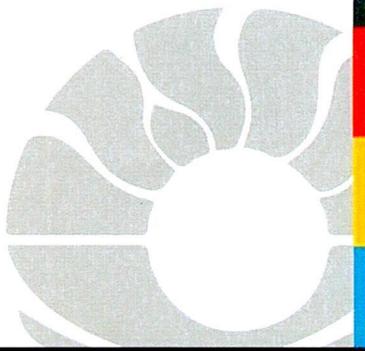
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-CI-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN





SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Artemio del Ángel López Aguilar Jefe del Departamento de Supervisión a la Empresa Concesionaria.	 Lic. Rubí Francisca García Cahún. Encargada del Despacho de la Dirección de Alumbrado Público.	 C. Arturo Javier Quintero Díaz. 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 TRÁMITE Y SERVICIO

SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-AP-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 y las áreas urbanizadas del Municipio de Benito Juárez.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección 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.

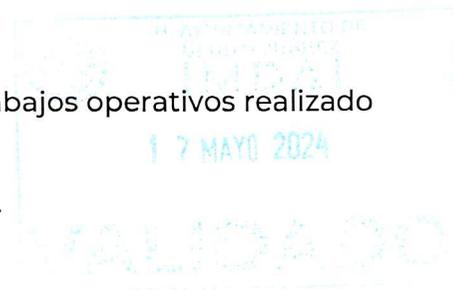
3.2.1 Vigilar el cumplimiento de los trabajos operativos para su realización en tiempo y forma.

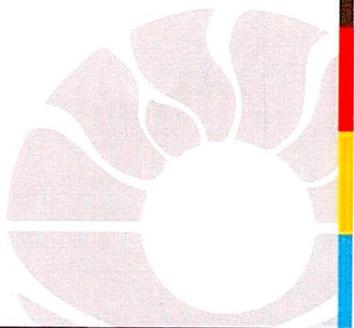
3.3 Supervisor a la empresa concesionaria.

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.



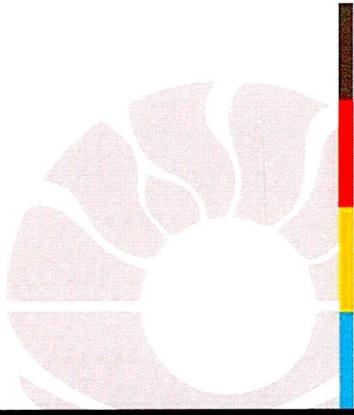


4.0 DEFINICIONES

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 Ayuntamiento de Benito Juárez cancun.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.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Supervisor a la empresa concesionaria	Recibe reportes y valida la información, para la captura de los trabajos realizados. Remite para su validación.
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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



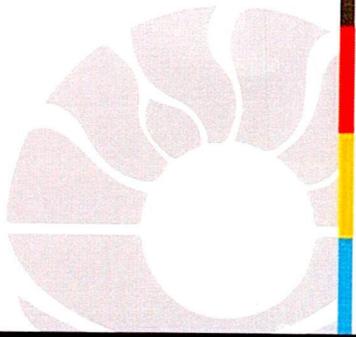


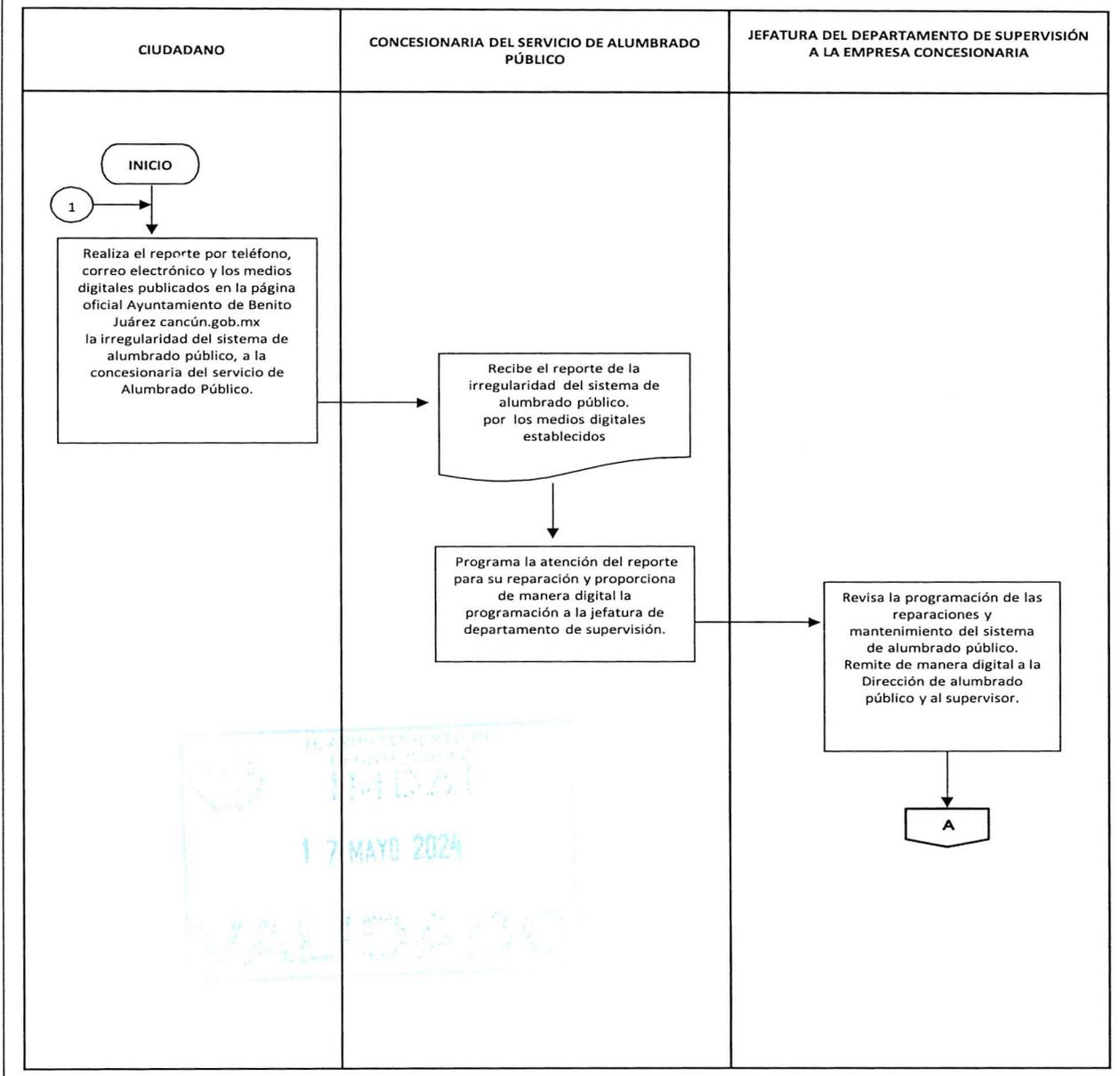
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-AP-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA



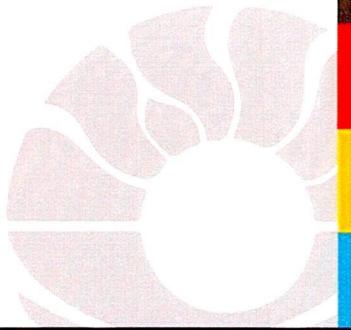


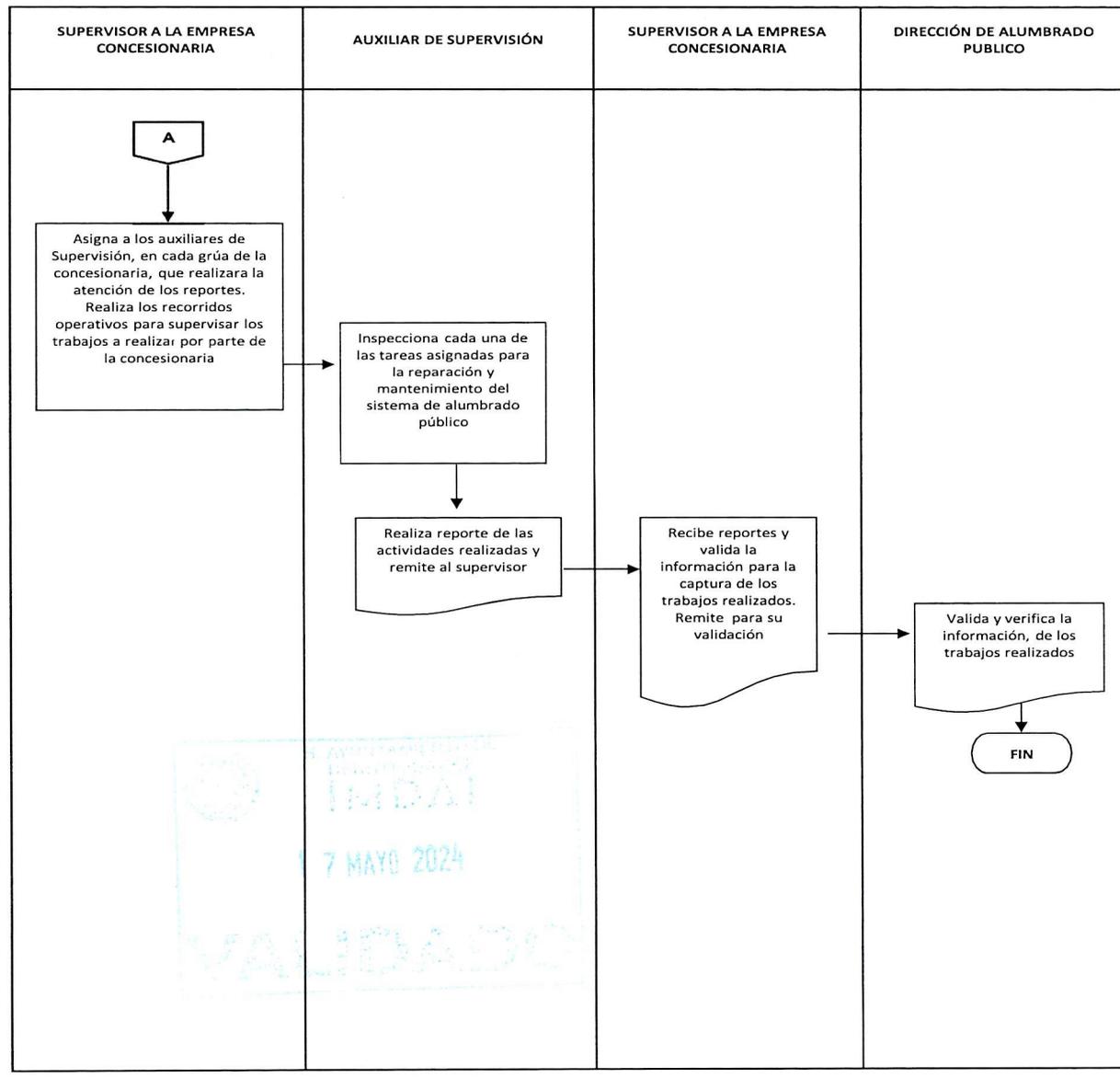
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE REPARACIÓN DEL SERVICIO DEL ALUMBRADO PÚBLICO.

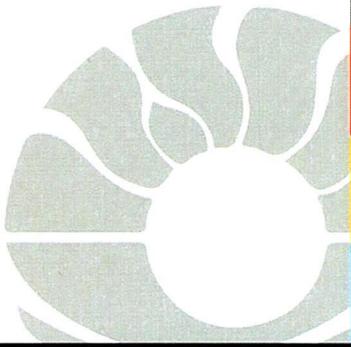
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-AP-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN A LA EMPRESA CONCESIONARIA





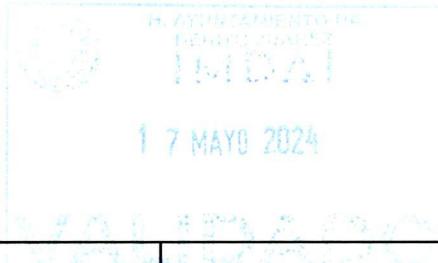
**CÉDULA DE REGISTRO
SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS**

**DIRECCIÓN DE POZOS Y
LIMPIEZA DE PLAYAS**

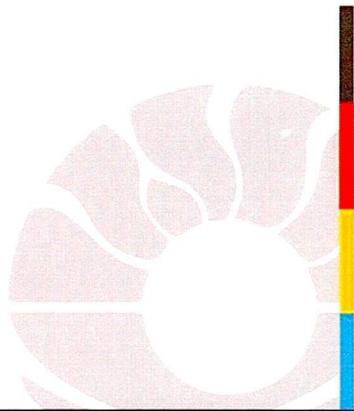
REVISIÓN: 01

CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PL-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Rubén Darío López Torres Director de Pozos y Limpieza de Playas	 C. Arturo Javier Quintero Díaz Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.4.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÉDULA DE REGISTRO SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS		<i>DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PL-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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 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.



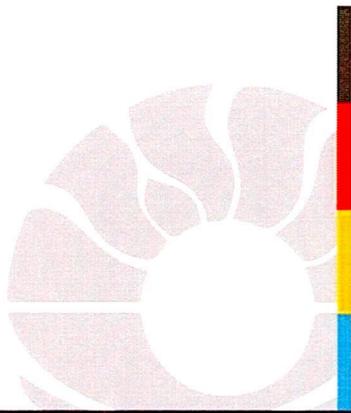
4.0 DEFINICIONES

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	Auxiliar Administrativo	<p>Recibe vía Whats App por Reporta y Aporta los reportes, peticiones o solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Envía el reporte al Jefe del Área Operativa de Pozos de manera personal, vía telefónica o por oficio la anomalía por concepto de Desazolve y mantenimiento de Pozos Pluviales y Limpieza de Playas Públicas ya sea a través de la SMOPS o de la DGSP.</p> <p>Recibe informe y elabora un oficio anexando los números de FUSS de los servicios atendidos y vía email para la SMOPS, informando que los trabajos fueron realizados.</p>
2	Jefatura Operativa de Pozos y Limpieza de Playas	Recibe la instrucción y coordina a su Jefe Operativo de Pozos para realizar los trabajos.
3	Jefe del Área Operativa de Pozos	Da la indicación a los supervisores y Ayudantes Generales los cuales se encargan de realizar las actividades.
4	Supervisores/Ayudantes Generales.	<p>Se presentan en la ubicación para realizar los trabajos requeridos.</p> <p>Se ponen en contacto con el Ciudadano que realizó el reporte.</p>



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Llevar a cabo los trabajos y al finalizar informan al ciudadano y al Auxiliar Administrativo que ya fue atendida la petición.
5	Auxiliar Administrativo	Al finalizar el trabajo requerido se le informa al Ciudadano que el trabajo ya fue realizado.
6	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

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

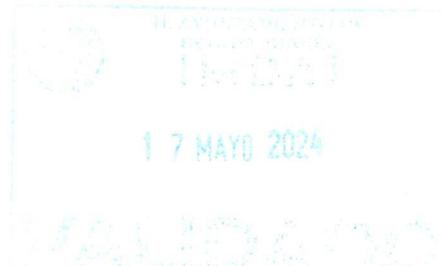
6.2 MO-OPS-SP-01 Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales.

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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

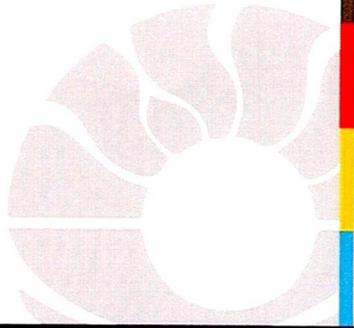


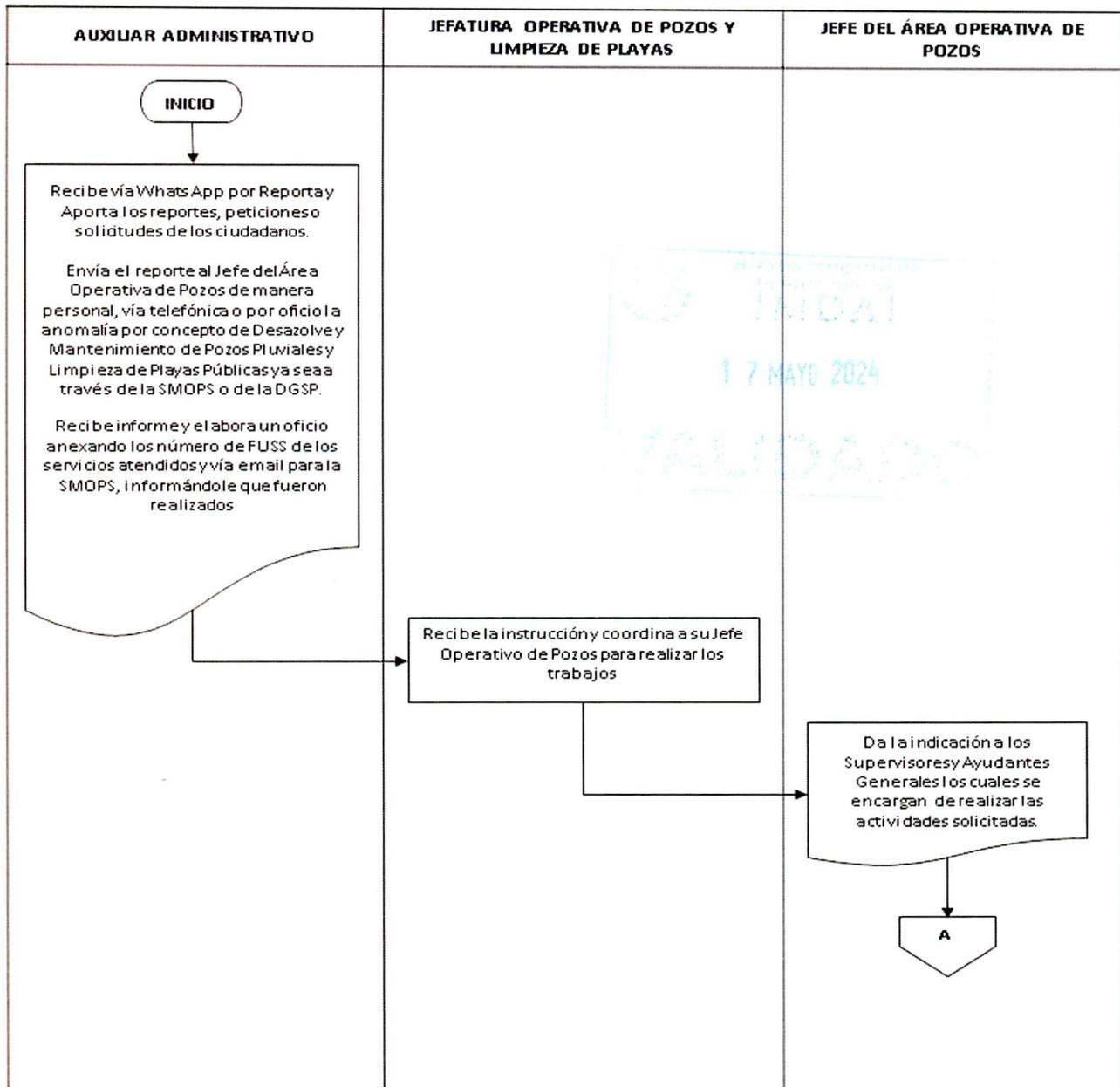
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
**CÉDULA DE REGISTRO
SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS**

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PL-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN:01

DIRECCION DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS



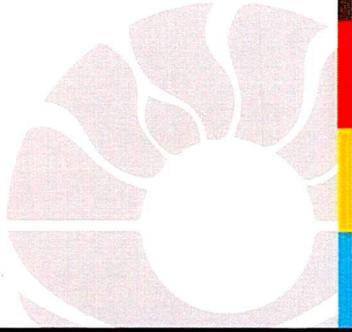


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
**CÉDULA DE REGISTRO
SOLICITUD DE LIMPIEZA DE REJILLAS**

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PL-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE POZOS Y LIMPIEZA DE PLAYAS

SUPERVISORES / AYUDANTES GENERALES

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

B

Se presenta en la ubicación para realizar los trabajos requeridos.

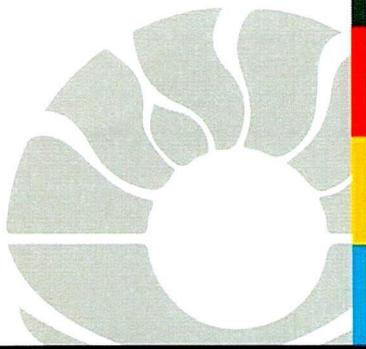
Se ponen en contacto con el ciudadano que realizó el reporte.

Llevan a cabo los trabajos y al finalizar informan al ciudadano y al Auxiliar Administrativo que ya fue atendida la petición.

Al finalizar el trabajo requerido se le informa al Ciudadano que el trabajo ya fue realizado.

FIN

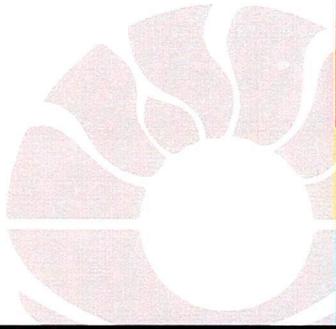




SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS.		DIRECCIÓN DE PARQUES Y ÁREAS JARDINADAS
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-PA-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

17 MAYO 2024
VALIDADO

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 Ing. Sergio Manuel Torres Chávez Director de Parques y Áreas Jardinadas	 C. Arturo Javier Quintero Díaz. Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	3 mayo 2024  Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.4.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE 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: 17-MAYO-2024

1.0 OBJETIVO

Garantizar que los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos 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 verá reflejado en la mejora de la imagen urbana, espacios más limpios y un mejor entorno para la ciudad en general.

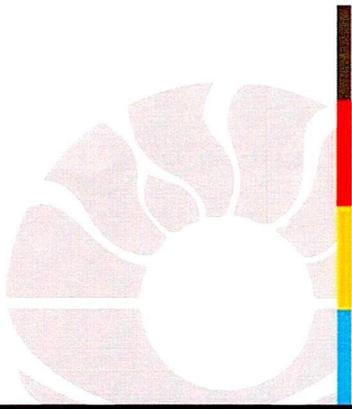
3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 AUXILIAR DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DEMANDAS.

3.1.1 Recibir a través del SISTEMA REPORTA Y APORTA o vía oficio 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 Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería, según corresponda para la programación de la atención.



3.1.4 Actualizar en el SISTEMA REPORTA Y APORTA el estatus de en proceso de atención de cada una de las solicitudes.

3.1.5 Descargar de las fotografías de evidencia de los trabajos realizados para subir en el SISTEMA REPORTA Y APORTA y poner el estatus de realizado. Si la solicitud se recibió vía oficio se informa vía telefónica al ciudadano que se atendió su petición.

3.2 JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERIA SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.

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 SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.

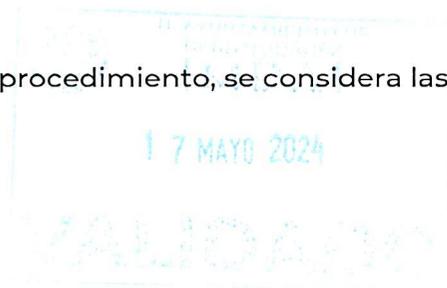
3.3.1 Coordinar y supervisar al personal que realizará los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos

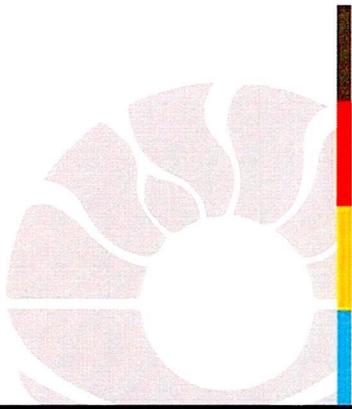
3.3.2 Asegurarse que los trabajos de conservación y mantenimiento de espacios públicos asignados se concluyan en tiempo y forma el día programado.

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

4.0 DEFINICIONES

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





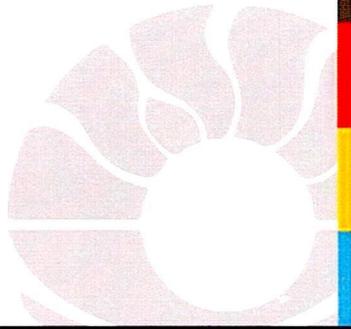
4.1 SISTEMA REPORTA Y APORTA: Programa permanente de atención en el cual se registran las solicitudes de la ciudadanía en materia de servicios públicos para ser atendidas.

4.2 DGSP: Dirección General de Servicios Públicos

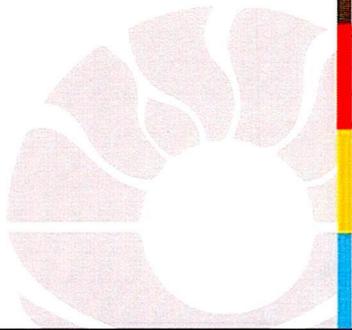


5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita el servicio de conservación y mantenimiento de espacios públicos a través del número de REPORTA Y APORTA o través de oficio dirigido a la DGSP.
2	Auxiliar de control y seguimiento de demandas.	<p>Revisa el SISTEMA REPORTA Y APORTA para verificar reportes recibidos. Así como la correspondencia de los oficios recibidos.</p> <p>Descarga y clasifica por servicios cada una de las solicitudes recibidas.</p> <p>Confirma la dirección y ubicación exacta de la solicitud. En caso de ser necesario se confirma la información con el ciudadano.</p> <p>Canaliza las solicitudes de servicio a la Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería, según corresponda para la programación de la atención.</p> <p>Actualiza en el SISTEMA REPORTA Y APORTA el estatus de recibido a en proceso de atención.</p>
3	Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o	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.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Jefatura de Pintura y Herrería.	
4	Supervisor de la Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería.	Recibe la relación de los puntos a trabajar. Asigna al jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar. 
5	Jefe de cuadrilla de la Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería.	Recibe la instrucción sobre las actividades y puntos a trabajar. Dirige y coordina los trabajos asignados.
6	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 de la Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o 2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería.	Revisa que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma. Informa al supervisor.
	Supervisor de la Jefatura de Departamento de Jardinería Sector 1 o	Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al Auxiliar de control y seguimiento de demandas el reporte diario.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	2, Jefatura de Departamento de Construcción o Jefatura de Pintura y Herrería.	
9	Auxiliar de control y seguimiento de demandas.	Descarga de las fotografías de evidencia de los trabajos realizados para subir en el SISTEMA REPORTA Y APORTA y cambia al estatus de realizado. Si la solicitud se recibió vía oficio se informa vía telefónica al ciudadano que se atendió su petición.
10	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-DSP-PJ-01 Manual de Organización de la Dirección de Parques y Áreas Jardinadas.

7.0 REGISTROS

7.1 Descarga de solicitudes recibidas del SISTEMA REPORTA Y APORTA.

7.2 Agenda Diaria de Trabajo (Digital)

7.3 Reporte Diario de Trabajo (Digital)

7.4 DF-SV-OPS-SP-PA-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de solicitud de conservación y mantenimiento de espacios públicos.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

ACTUALIZACIÓN

17 MAYO 2024

VALIDADO

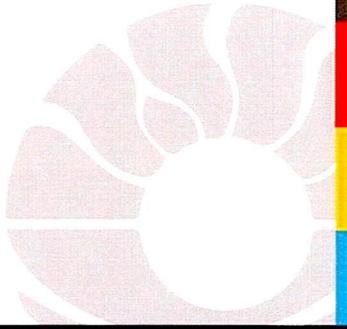


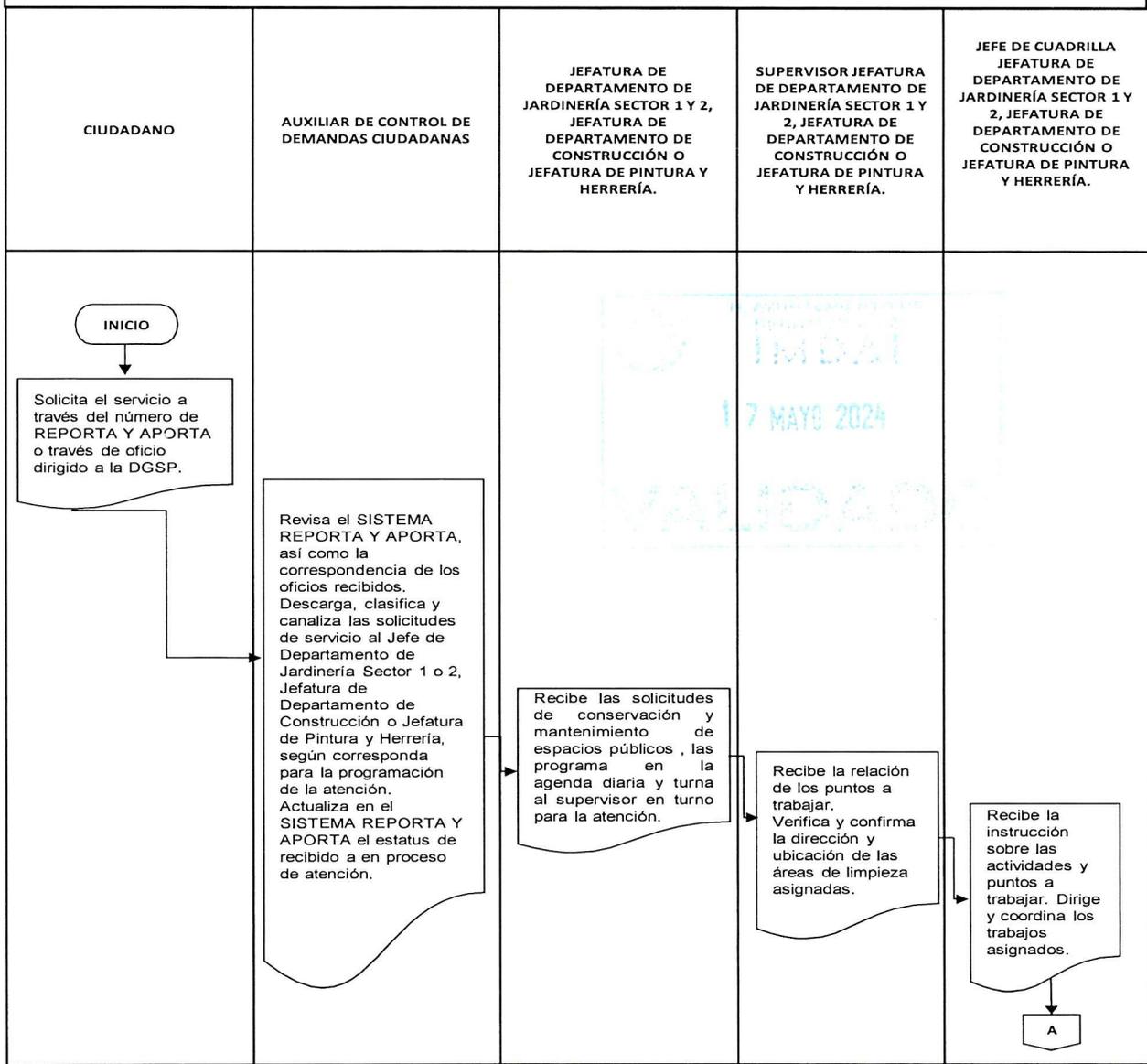
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS.

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PA-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.



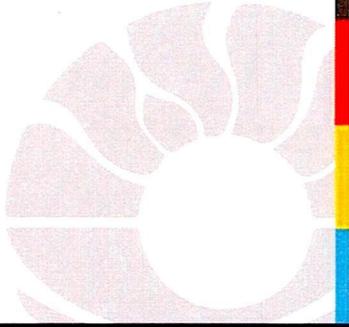


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESPACIOS PÚBLICOS

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-PA-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.

AYUDANTES GENERALES.

JEFE DE CUADRILLA
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.

SUPERVISOR JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE JARDINERÍA SECTOR 1 Y 2, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN O JEFATURA DE PINTURA Y HERRERÍA.

AUXILIAR DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DEMANDAS.

A

Realizan los trabajos asignados, informan de manera verbal al jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.

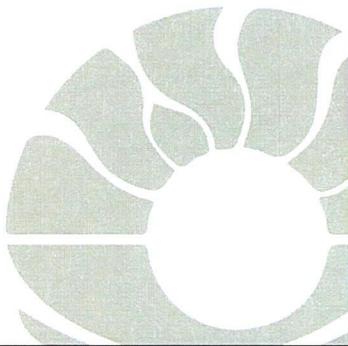
Supervisa que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma, informa al supervisor.

Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al Auxiliar de control y seguimiento de demandas el reporte diario.

Descarga las fotografías de evidencia de los trabajos realizados para subir en el SISTEMA REPORTA Y APORTA y cambia el estatus a realizado. Si la solicitud se recibió vía oficio se informa vía telefónica al ciudadano que se atendió su petición.

FIN

17 MAYO 2024



SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL		<i>DIRECCION DE ATENCION A DEMANDAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Oscar David Moreno Paredes Encargado del Despacho de la Dirección de Atención a Demandas Emergentes	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

4.4.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL		<i>DIRECCION DE ATENCION A DEMANDAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-01	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

3.2 Coordinación General Operativo

3.2.1 Coordinar a los jefes del departamento de Barrido y Brigada Emergente para que se conduzcan y mantengan la ciudad como son: parques, plazas cívicas, calles y avenidas limpias.

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

3.3 Jefatura de Departamento

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.5 Ayudante General

3.5.1 Recibe Instrucciones del supervisor.

3.5.2 Recoger y subir la basura generada al vehículo y descargar en el relleno sanitario producto del barrido manual, de brigada emergente, supervisión de sistema de limpia y parque de maquinaria

4.0 DEFINICIONES

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

4.1 **SISCOD** Sistema de Control de Demandas.

4.2 **FUSS** Formato único de solicitud de servicios.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita el Servicio a través de número de reporta y aporta o a través de oficio dirigido a la DGSP

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Auxiliar Administrativo	<p>Revisa el Sistema reporte y aporta para verificar reportes recibidos. Así como la correspondencia de los oficios recibidos.</p> <p>Descarga y clasifica por Servicios cada una de las solicitudes recibidas. Canaliza las solicitudes de retiro de la basura o desecho vegetal al jefe de Departamento de Sistema de Limpia para la programación de la atención.</p> <p>Actualiza en el Sistema reporta y aporta el estatus de recibido a en proceso de atención</p>
3	Jefatura del Departamento de Sistema de Limpia	<p>Recibe las solicitudes de retiro de desecho que le canalice el auxiliar de control y seguimiento de demandas, las programa en la agenda diaria y turna al supervisor en turno para la atención.</p>
4	Supervisor de la Jefatura del Departamento del Sistema de Limpia	<p>Recibe la relación de los puntos a trabajar.</p> <p>Verifica y confirma la dirección y ubicación de las áreas de retiro de desecho asignadas.</p> <p>Asigna al jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar</p>
5	Supervisor	<p>Recibe las instrucciones sobres las actividades y puntos a trabajar.</p> <p>Dirige, coordina y supervisa los trabajos asignados.</p>
6	Ayudante General	<p>Realizan los trabajos de retiro de desechos asignados, informan de manera verbal al jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.</p>
7	Supervisor	<p>Verifica que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma e informa al supervisor</p>
8	Supervisor de la Jefatura del Departamento del Sistema de Limpia	<p>Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario.</p> <p>Turna al auxiliar de control y seguimiento de demandas el reporte diario y fotos de evidencia e informa al jefe de Sistema de limpia que ha concluido con el reporte.</p>

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Auxiliar Administrativo	Descarga las fotografías de evidencia de los trabajos realizados para subir en el sistema de reporta y aporta y cambia el estatus de realizado. Si la solicitud se recibió vía oficio se informa con una llamada telefónica al ciudadano que ya fue atendido su reporte.
10		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

7.0 REGISTROS

7.1 Formato FUSS

7.2 Oficio

7.3 Formato de Reporte Diario



7.4 DF-SV-OPS-SP-DE-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento 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 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL

CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-DE-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A DEMANDAS EMERGENTES

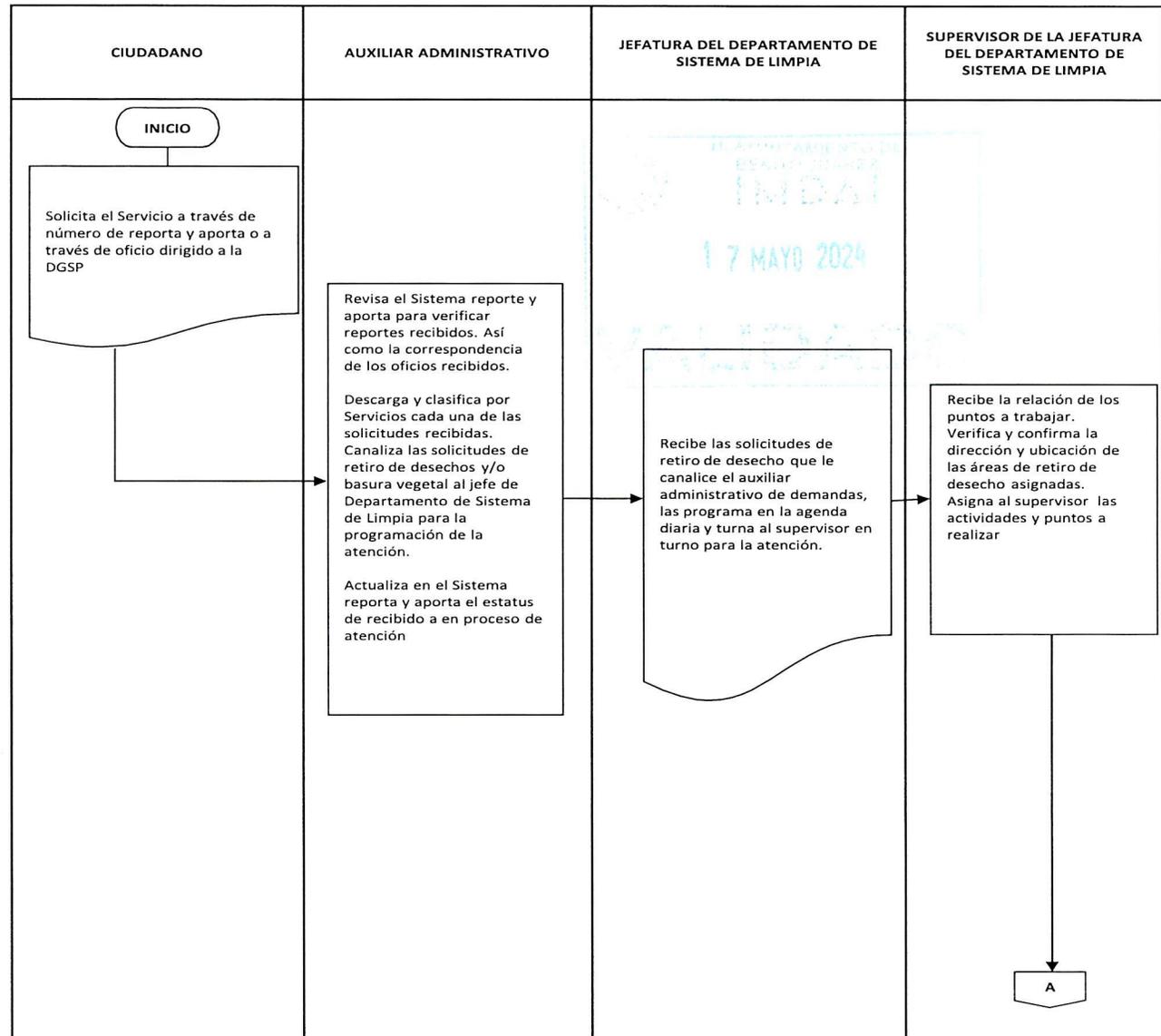


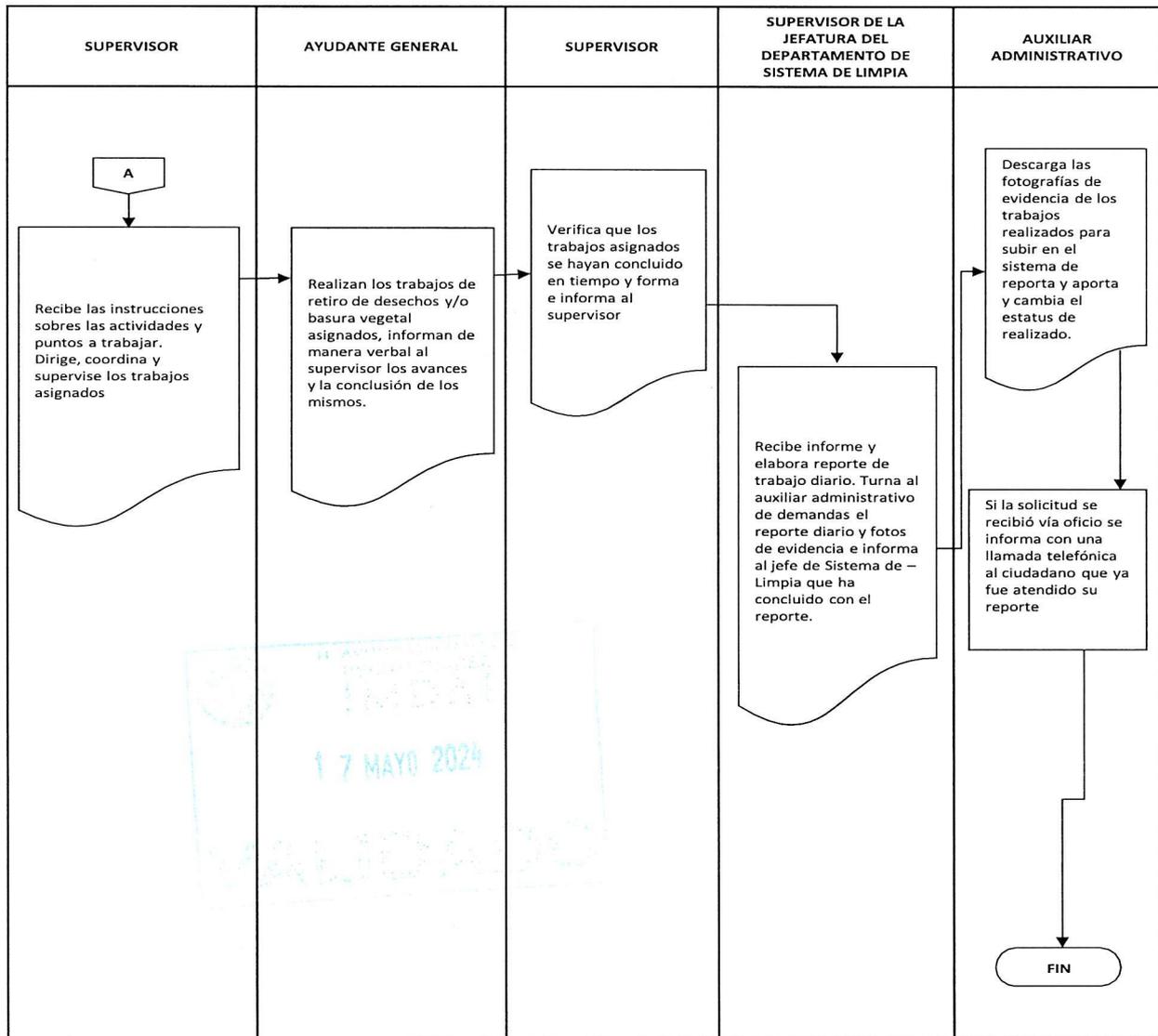
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RETIRO DE DESECHOS Y/O BASURA VEGETAL

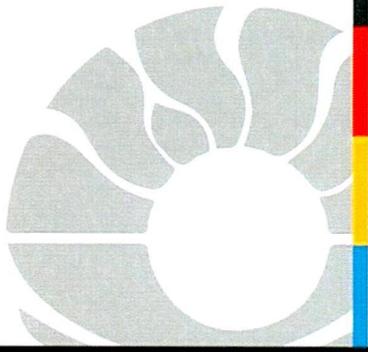
CÓDIGO: DF-TR-OPS-SP-DE-01

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

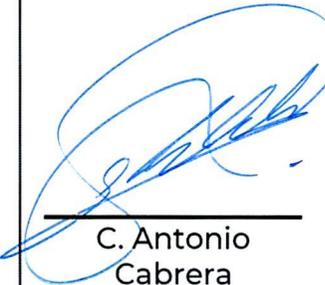
DIRECCION DE ATENCION A DEMANDAS EMERGENTES

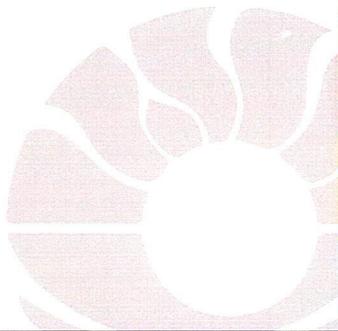




SOLICITUD DE RETIRO DE LIMPIEZA DE BANQUETAS Y/O CAMELLON		<i>DIRECCION DE ATENCION A DEMANDAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Oscar David Moreno Paredes Encargado del Despacho de la Dirección de Atención a Demandas Emergentes	 C. Arturo Javier Quintero Diaz. Director General de Servicios Públicos Municipales	 C. Antonio Cabrera Anduaga Encargado del Despacho de la Secretaría Municipal de Obras Públicas Y Servicios.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



4.4.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

SOLICITUD DE RETIRO DE LIMPIEZA DE BANQUETAS Y/O CAMELLON		<i>JEFATURA DE BRIGADAS EMERGENTES</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TR-OPS-SP-DE-02	EMISIÓN: 17-MAYO-2024

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.

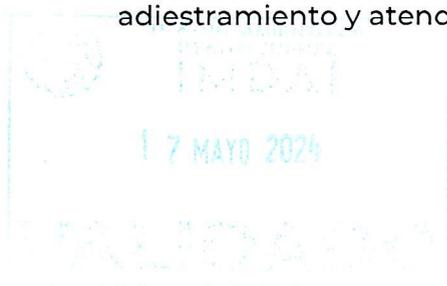
2.0 ALCANCE

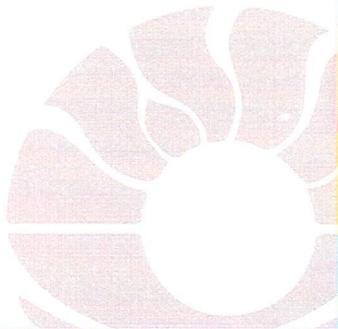
Este procedimiento es aplicable en la ciudad de Cancún, dándole una visión de buena imagen a nivel mundial, así como a la ciudadanía.

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.





3.2 Coordinación General Operativo

3.2.1 Coordinar a los jefes del departamento de Barrido y Brigada Emergente para que se conduzcan y mantengan la ciudad como son: parques, plazas cívicas, calles y avenidas limpias.

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

3.3 Jefatura de Departamento

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

3.3.2 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.

3.4 Ayudante General.

3.4.1 Recibe instrucciones del Supervisor.

3.4.2 Recoger y subir basura generada al vehículo y descargar en el relleno sanitario producto del barrido manual, de brigada emergentes, supervisión de limpia y parque de maquinaria

4.0 DEFINICIONES

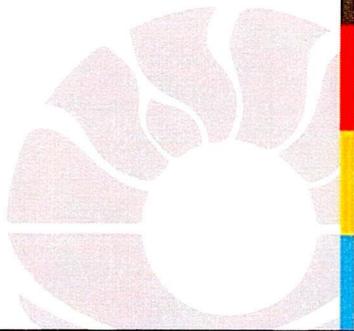
Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

4.1 **SISCOD** Sistema de Control de Demandas.

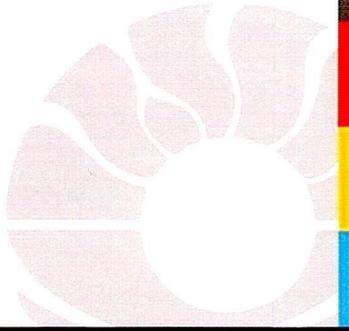
4.2 **FUSS** Formato único de solicitud de servicios

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Solicita el Servicio a través de número de reporta y aporta o a través de oficio dirigido a la DGSP



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Auxiliar administrativo	Revisa el Sistema reporte y aporta para verificar reportes recibidos. Así como la correspondencia de los oficios recibidos. Descarga y clasifica por Servicios cada una de las solicitudes recibidas. Canaliza las solicitudes de limpieza de banquetas y/o camellones al jefe de Departamento de Brigadas Emergentes para la programación de la atención. Actualiza en el Sistema reporta y aporta el estatus de recibido a en proceso de atención
3	Jefe del Departamento de Brigadas Emergentes	Recibe las solicitudes de limpieza de banquetas y/o camellones que le canalice el auxiliar de control y seguimiento de demandas, las programa en la agenda diaria y turna al supervisor en turno para la atención.
4	Supervisor de la Jefatura del Departamento de Brigadas Emergentes	Recibe la relación de los puntos a trabajar. Verifica y confirma la dirección y ubicación de las limpiezas de banquetas y/o camellones asignados. Asigna al jefe de cuadrilla las actividades y puntos a realizar
5	Supervisor	Recibe las instrucciones sobre las actividades y puntos a trabajar. Dirige, coordina y supervisa los trabajos asignados.
6	Ayudante General	Realizan los trabajos limpieza de banquetas y/o camellones, informan de manera verbal al jefe de cuadrilla los avances y la conclusión de los mismos.
7	Supervisor	Verifica que los trabajos asignados se hayan concluido en tiempo y forma e informa al supervisor.
8	Supervisor de la Jefatura del Departamento de Brigadas Emergentes	Recibe informe y elabora reporte de trabajo diario. Turna al auxiliar de control y seguimiento de demandas el reporte diario y fotos de evidencia e



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		informa al jefe de Brigadas Emergentes que ha concluido con el reporte.
9	Auxiliar Administrativo	Descarga las fotografías de evidencia de los trabajos realizados para subir en el sistema de reporta y aporta y cambia el estatus de realizado. Si la solicitud se recibió vía oficio se informa con una llamada telefónica al ciudadano que ya fue atendido su reporte.
10	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.2 Lineamientos para la elaboración de manuales de organización y procedimientos de la administración pública del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 6.3 MO-OPS-SP-01 Manual de organización de la dirección general de servicios públicos municipales

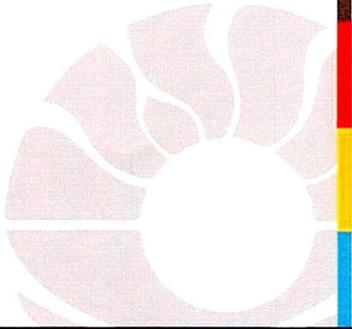
7.0 REGISTROS

- 7.1 Formato FUSS
- 7.2 Oficio
- 7.3 Formato de Reporte Diario



8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024



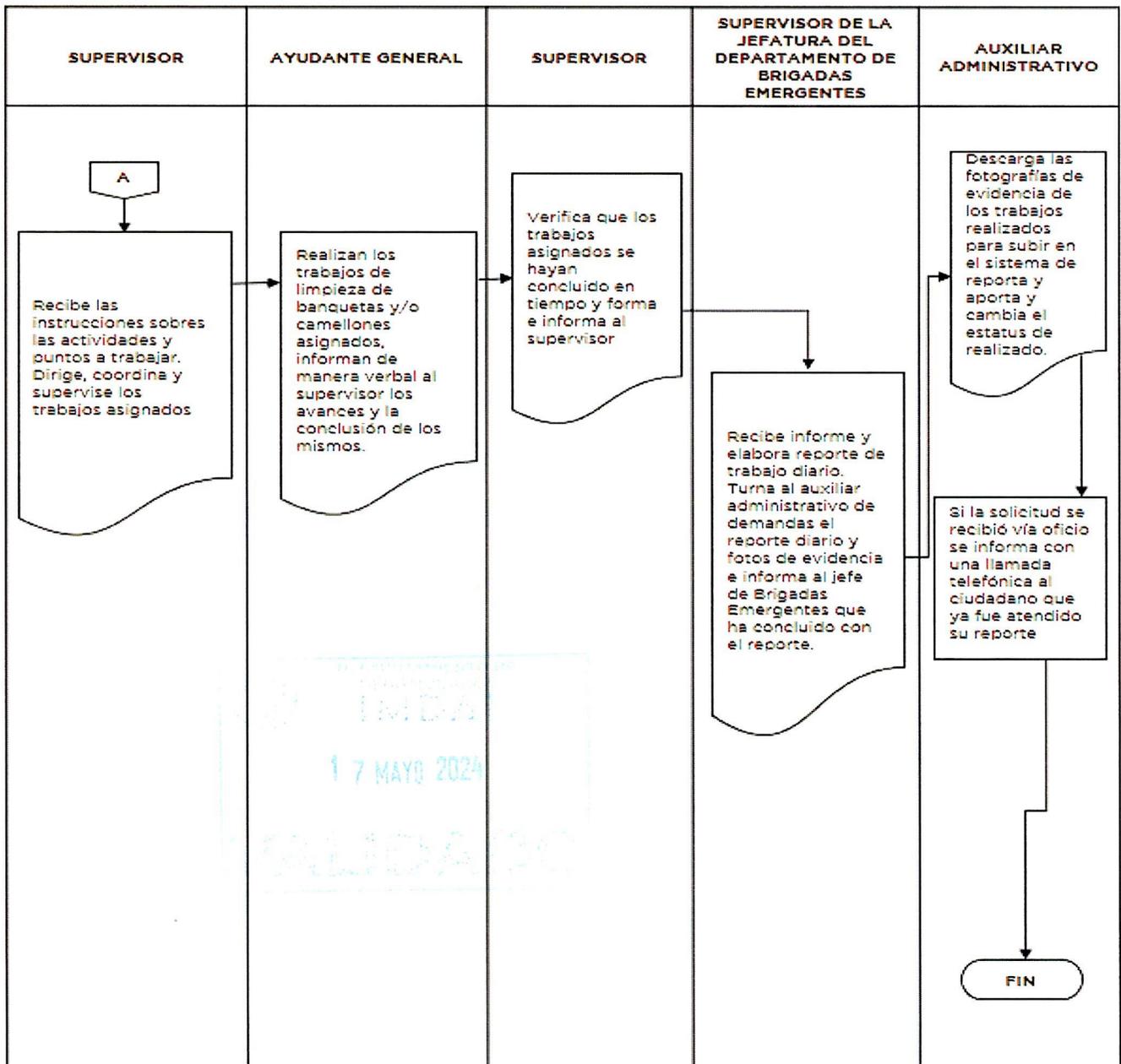
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LIMPIEZA DE BANQUETAS Y/O
CAMELLONES**

CÓDIGO:DF-TR-OPS-SP-DE-02

EMISIÓN: 17-MAYO-2024

REVISIÓN: 01

DIRECCION DE ATENCION A DEMANDAS EMERGENTES





4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	17-MAYO-2024

