

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Intendencia y Vigilancia



**1. Índice**

Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc484606094)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc484606095)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc484606096)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc484606097)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc484606098)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc484606099)

[6.1 Descripción Narrativa: intendencia en edificios públicos municipales 9](#_Toc484606100)

[6.1.1 Flujograma 11](#_Toc484606101)

[6.2 Descripción Narrativa: vigilancia en edificios públicos municipales 13](#_Toc484606102)

[6.2.1 Flujograma 15](#_Toc484606103)

[6.3 Descripción Narrativa: abastecimiento de insumos de limpieza para edificios públicos municipales 17](#_Toc484606104)

[6.3.1 Flujograma 19](#_Toc484606105)

[6.4 Descripción Narrativa: procedimiento exhaustivo de limpieza en edificios o públicos municipales 21](#_Toc484606106)

[6.4.1 Flujograma 23](#_Toc484606107)

[7. Directorio 25](#_Toc484606108)

[8. Glosario 26](#_Toc484606109)

[9. Anexos 27](#_Toc484606110)

[10. Autorizaciones 28](#_Toc484606111)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.-la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad-prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.-dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad.- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Jefatura de Departamento de Intendencia y Vigilancia elaboró el Manual de Servicios de Intendencia y vigilancia mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujograma - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos del departamento de intendencia y vigilancia cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio de intendencia y vigilancia, como también su capacitación humana con el fin de facilitar su prestación, así como para que los usuarios conozcan las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de intendencia y vigilancia de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los servidores públicos y la ciudadanía en general haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando el medio ambiente.**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través del presente manual.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-Para la prestación del servicio, éste se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

6.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

7.- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

8.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Departamento de Intendencia y Vigilancia | Intendencia en edificios públicos municipales | Servidores públicos y la ciudadanía en general |
| Vigilancia en los edificios públicos municipales |
| Abastecimiento de insumos de limpieza para edificios públicos municipales |
| Procedimiento Exhaustivo de limpieza en edificios o espacios públicos municipales |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: intendencia en edificios públicos municipales

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Intendencia en edificios públicos municipales |
| **Área Responsable del Servicio:** | Departamento de Intendencia y Vigilancia. |
| **Descripción del servicio:** |
| A partir de un programa y/o una solicitud presentada en la Jefatura de Departamento de Intendencia y Vigilancia, se asigna personal para realizar el aseo y la limpieza dentro de los edificios públicos municipales.  |
| **Usuarios:** |
| Dependencias y entidades de la administración pública municipal. |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** |
| * Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.
* Dirección General de Recursos Humanos.
* Coordinación General de Servicios Públicos Municipales.
* Dirección de Aseo Público.
* Dirección de Proveeduría Municipal.
 |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** |
| Para prestar el servicio de intendencia se requiere cubrir los siguientes requisitos:* Presentar la solicitud mediante oficio firmada y sellada por la dependencia;
* La prestación del servicio de intendencia deberá estar justificada en razón de una necesidad;
* La prestación del servicio de intendencia está sujeta a la suficiencia de personal;
* La prestación del servicio de intendencia está regulada por un número de folio para su atención y seguimiento, mismo que se registrará en un sistema informático;
* Con el fin de verificar la prestación del servicio, se deberá de elaborar, registrar y archivar un informe de servicio;
 |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO**
 | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| CGSPM/DIV 10/01 | Intendencia en edificios públicos municipales | **1** | Presentar solicitud.  |
| **2** | Recibir y registrar solicitud. |
| **3** | Analizar solicitud y autorizar. |
| **4** | Asignar personal y elaborar orden de servicio. |
| **5** | Ejecutar orden de servicio y elaborar informe.  |
| **6** | Registrar y archivar. |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Intendencia en edificios públicos municipales  | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | CGSPM/DIV 10/01 |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Departamento  |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud. | **1** | 1.1 Solicitud mediante oficio.  | Dependencia solicitante | Necesidad de intendencia | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud. | **2** | 2.1 Recibe solicitud, asigna número de folio, la registra en el sistema y turna al Jefe (a) de Departamento.  | Secretaria(o) | Solicitud | Número de folio |
| Analizar solicitud y autorizar. | **3** | 3.1 Recibe y analiza la solicitud para determinar factibilidad de conformidad con disponibilidad de personal y programa de trabajo diario. | Jefe(a) de Departamento | Solicitud | Disponibilidad |
| 3.2 Si no existe factibilidad, notifica. | Secretaria(o) | Factibilidad | Notificación |
| 3.3 Si existe factibilidad, autoriza e instruye para asignar personal y elaborar orden de servicio.  | Jefe(a) de Departamento | Factibilidad | Autorización |
| Asignar personal y elaborar orden de servicio. | **4** | 4.1 Asigna personal, y elabora y entrega orden de servicio.  | Auxiliar administrativo | Asignación de personal | Orden de servicio |
| 4.2 Recibe orden de servicio y se presenta al área solicitante para su instrucción especifica de necesidades.  | Intendente(s) | Orden de servicio | Atención del servicio |
| Ejecutar orden de servicio y elaborar informe.  | **5** | 5.1 Realiza labores de intendencia, prepara y entrega informe de servicio realizado. | Intendente(s) | Atención de servicio | Informe de servicio realizado |
| Registrar y archivar.  | **6** | 6.1 Recibe informe de servicio realizado, registra en sistema y archiva información.  | Secretaria(o) | Informe de servicio realizado | Archivo |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |
| --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA Y VIGILANCIA**  |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Auxiliar Administrativo | Intendente(s) |
| Fin Recibe notificación Presenta solicitud INICIO | Fin Recibe informe registra y archiva Recibe, registra solicitud, y turna  | **NO** Recibe y analiza Autoriza e instruyeNotifica rechazo ¿Es factible? | Asigna personal, elabora y turna orden de servicio**SI**  | Realiza labores de intendencia, elabora y entrega informe Recibe orden de servicio |

|  |
| --- |
| **Características del servicio:** |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio.
2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.
3. El objeto y propósito del servicio.
4. La igualdad del servicio para todas las dependencias.
5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles.
6. Los servicios de intendencia deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas.
7. Los servicios de intendencia deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo.
8. Los servicios de intendencia deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de los usuarios y servidores públicos.
 |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos.
2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones.
3. La prestación de los servicios de intendencia no debe interrumpirse.
4. Los servicios de intendencia deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo.
5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios de intendencia.
6. La prestación de servicios de intendencia se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación.
7. El principio de adaptación de los servicios de intendencia considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social.
 |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | 24 hrs. |
| **Horario:** | De lunes a viernes: Matutino de 07:00 a 13:00 hrs., Vespertino de 13:00 a 19:00 hrs., Nocturno de 19:00 a 07:00 hrs., y jornada acumulada (sábados, domingos y días festivos) en ambos turnos. |
| **Resultado esperado:**  |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios de limpieza con estricto apego a los criterios de austeridad y medio ambiente. |

## 6.2 Descripción Narrativa: vigilancia en edificios públicos municipales

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Vigilancia en edificios públicos municipales |
| **Área Responsable del Servicio:** | Departamento de Intendencia y Vigilancia. |
| **Descripción del servicio:** |
| A partir de un programa y/o una solicitud presentada en la Jefatura de Departamento de intendencia y Vigilancia, se asigna personal para realizar el servicio de vigilancia de los edificios públicos municipales.  |
| **Usuarios:** |
|  Dependencias y entidades de la administración pública municipal. |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** |
| * Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.
* Dirección General de Recursos Humanos.
* Coordinación General de Servicios Públicos Municipales
 |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** |
| Para prestar el servicio de vigilancia se requiere cubrir los siguientes requisitos:* Presentar la solicitud mediante oficio firmada y sellada por la dependencia;
* La prestación del servicio de vigilancia deberá estar justificada en razón de una necesidad;
* La prestación del servicio de vigilancia está sujeta a la suficiencia de personal;
* La prestación del servicio de vigilancia está regulada por un número de folio para su atención y seguimiento, mismo que se registrará en un sistema informático;
* Con el fin de verificar la prestación del servicio, se deberá de elaborar, registrar y archivar un informe de servicio;
 |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO**
 | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| CGSPM/DIV 10/02 | Vigilancia en edificios públicos municipales | **1** | Presentar solicitud.  |
| **2** | Recibir y registrar solicitud. |
| **3** | Analizar solicitud y autorizar. |
| **4** | Asignar personal y elaborar orden de servicio. |
| **5** | Ejecutar orden de servicio y elaborar informe.  |
| **6** | Registrar y archivar. |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Vigilancia en edificios públicos municipales | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | CGSPM/DIV 10/02 |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Departamento |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud. | 1 | 1.1 Presenta solicitud mediante oficio.  | Dependencia solicitante | Necesidad de vigilancia | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud. | 2 | 2.1 Recibe solicitud, asigna número de folio y la registra en el sistema. | Secretaria(o) | Solicitud | Número de folio |
| Analizar solicitud y autorizar  | 3 | 3.1 Analiza la solicitud para determinar la factibilidad de conformidad con disponibilidad de personal. | Jefe(a) de Departamento | Solicitud  | Disponibilidad |
| 3.2 Si no existe factibilidad notifica. | Secretaria(o) | Factibilidad  | Notificación |
| 3.3 Si existe factibilidad autoriza e instruye para asignar personal y elaborar orden de servicio.  | Jefe(a) de Departamento | Factibilidad  | Autorización |
| Asignar personal y elaborar orden de servicio | **4** | 4.1 Asigna personal, y elabora y entrega orden de servicio.  | Auxiliar administrativo. | Asignación de personal  | Orden de servicio |
| 4.1 Recibe orden de servicio y se presenta al área, para su instrucción especifica de necesidades.  | Vigilante(s) y/o Velador(es) | Orden se servicio  | Atención de servicio |
| Ejecutar orden de servicio y elaborar informe  | 5 | 5.1 Realiza labores de vigilancia, prepara y entrega informe de servicio realizado. | Vigilante(s) y/o Velador(es) | Atención de servicio  | Informe de servicio realizado |
| Registrar y archivar.  | 6 | 6.2 Recibe informe de servicio realizado, registra en sistema y archiva información.  | Secretaria(o) | Informe de servicio realizado  | Archivo |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |
| --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA Y VIGILANCIA**  |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento | Auxiliar Administrativo | Vigilante(s) y/o Velador(es) |
| Fin Recibe notificación Presenta solicitud INICIO | Fin Recibe informe registra y archiva Recibe, registra solicitud, y turna  | **NO** Recibe y analiza Autoriza e instruyeNotifica rechazo ¿Es factible? | Asigna personal, elabora y turna orden de servicio**SI**  | Realiza labores de vigilancia, elabora y entrega informe Recibe orden de servicio |

|  |
| --- |
| **Características del servicio:** |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio.
2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.
3. El objeto y propósito del servicio.
4. La igualdad del servicio para todas las dependencias.
5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles.
6. Los servicios de vigilancia deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas.
7. Los servicios de vigilancia deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo.
8. Los servicios de vigilancia deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de los usuarios y servidores públicos.
 |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos.
2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones.
3. La prestación de los servicios de vigilancia no debe interrumpirse.
4. Los servicios de vigilancia deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo.
5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios de vigilancia.
6. La prestación de servicios de vigilancia se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación.
7. El principio de adaptación de los servicios de vigilancia considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social.
 |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | 24 hrs. |
| **Horario:** | De lunes a viernes: Matutino de 07:00 a 13:00 hrs., Vespertino de 13:00 a 19:00 hrs., Nocturno de 19:00 a 07:00 hrs., y jornada acumulada (sábados, domingos y días festivos) en ambos turnos. |
| **Resultado esperado:**  |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios de vigilancia con estricto apego a los criterios de austeridad y medio ambiente. |

## 6.3 Descripción Narrativa: abastecimiento de insumos de limpieza para edificios públicos municipales

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Abastecimiento de insumos de limpieza para edificios públicos municipales |
| **Área Responsable del Servicio:** | Departamento de Intendencia y Vigilancia. |
| **Descripción del servicio:** |
| A partir de una solicitud presentada en la Jefatura de Departamento de Intendencia y Vigilancia; se analiza, revisa y autoriza la solicitud para abastecer a los edificios públicos municipales de insumos de limpieza necesarios.  |
| **Usuarios:** |
|  Dependencias y entidades de la administración pública municipal. |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** |
| * Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.
* Dirección General de Recursos Humanos.
* Coordinación General de Servicios Públicos Municipales
 |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** |
| Para surtir una requisición de insumos de limpieza se requiere cubrir los siguientes requisitos:* Presentar la solicitud mediante oficio firmada y sellada por la dependencia;
* Para surtir una requisición de insumos de limpieza, está deberá estar justificada en razón de una necesidad;
* Para surtir una requisición de insumos de limpieza ésta sujeta a la suficiencia de material de limpieza y superficie del área;
* Para surtir una requisición de insumos de limpieza, ésta está regulada por un número de folio para su atención y seguimiento, mismo que se registrará en un sistema informático;
* Con el fin de verificar que se surtió la requisición de insumos de limpieza, ésta deberá contener la firma y sello de la dependencia que los recibió misma que se deberá de registrar y archivar;
 |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO**
 | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| CGSPM/DIV 10/03 | Abastecimientos de insumos de limpieza para edificios públicos municipales. | **1** | Presentar solicitud.  |
| **2** | Recibir y registrar solicitud.  |
| **3** | Analizar y autorizar solicitudes.  |
| **4** | Elaborar paquete de insumos de limpieza.  |
| **5** | Programar ruta de entrega.  |
| **6** | Entregar insumos de limpieza.  |
| **7** | Recibir y archivar requisición surtida. |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Abastecimiento de insumos de limpieza para edificios públicos municipales  | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | CGSPM/DIV 10/03 |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Departamento  |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud | **1** | * 1. Presenta solicitud mediante oficio con la descripción de los insumos de limpieza requeridos para el aseo del área correspondiente.
 | Dependencia solicitante | Necesidad | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud | **2** | 2.1 Recibe solicitud, asigna número de folio y la registra en el sistema. Turna para autorización | Auxiliar administrativo | Solicitud | Número de folio |
| Analizar y autorizar de solicitudes | **3** | 3.1 Revisa solicitudes anteriores y el stock actual.  | Auxiliar administrativo | Solicitud | Análisis y autorización |
| 3.2. Si se acaba de surtir requisición, notifica a solicitante. | Auxiliar administrativo | Solicitud | Notificación |
| 3.3. Si no hay insumos de limpieza en existencia, notifica a solicitante. | Auxiliar administrativo | Solicitud | Notificación |
| 3.4 Recibe solicitud, si existen insumos, autoriza e instruye para elaborar paquete de insumos de limpieza. | Jefe(a) de Departamento | Existencia de insumos | Autorización |
| Elaborar paquete de insumos de limpieza. | **4** | 4.1. Recibe solicitud autorizada, elabora requisición con paquete de insumos de limpieza y asigna folio. | Auxiliar  administrativo | Autorización | Requisición con paquete de insumos y folio |
| Programar ruta de entrega.  | **5** | 5.1 Selecciona folios correspondientes a una ubicación geográfica municipal definida para su distribución. | Jefe(a) de Departamento | Requisiciones con folios | Ruta de entrega |
| 5.2 Organiza ruta de entrega y asigna la misma. | Jefe(a) de Departamento | Ruta de entrega | Requisiciones con folios |
| Entregar insumos de limpieza  | **6** | 6.1 Recibe asignación, entrega insumos de limpieza, recaba firma y sello en requisición de entregado y la presenta para archivo.  | Ayudante General | Requisiciones con folios | Recepción de requisición con folio, sellado y firmado por la dependencia |
| 6.2 Recibe material y firma de recibido | Dependencia solicitante | Material  | Requisición surtida |
| Recibir y archivar requisición surtida | **7** | 7.1. Recibe requisición con folio, firmada y sello, la registra en el sistema y la archiva. | Auxiliar administrativo | Recepción de requisición con folio, sellado y firmado por la dependencia | Archivo. |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |
| --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA Y VIGILANCIA** |
| Dependencia solicitante | Auxiliar Administrativo | Jefe(a) de Departamento | Ayudante General |
| Recibe requisición surtida y firma  SI Recibe notificación InicioPresenta solicitud | Fin  Recibe y archiva requisición surtida Elabora y turna paquete de insumos de limpiezaRecibe solicitud autorizada y elabora requisición  Recibe y registra solicitudRevisa solicitudes anteriores y stock¿Hay insumos?Notifica si acaba de surtir Notifica falta de insumos  | **No** Autoriza solicitud e instruye Recibe paquete y programa rutas y entrega material   |  Recibe material y entrega insumos de limpieza  |

|  |
| --- |
| **Características del servicio:** |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio.
2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.
3. El objeto y propósito del servicio.
4. La igualdad del servicio para todas las dependencias.
5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles.
6. Los servicios de distribución de insumos de limpieza deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas.
7. Los servicios de distribución de insumos de limpieza deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo.
8. Los servicios de distribución de insumos de limpieza deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de los usuarios y servidores públicos en el momento adecuado.
 |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: |
| 1. La prestación del servicio de distribución de insumos de limpieza no debe interrumpirse.
2. Los servicios de distribución de insumos de limpieza deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo.
3. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios de distribución de insumos de limpieza.
4. La prestación de distribución de insumos de limpieza se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación.
5. El principio de adaptación del servicio de distribución de insumos de limpieza considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social.
 |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | Según área y programa de ruta de 1 a 2 días hábiles en promedio |
| **Horario:** | Lunes-viernes de 09:00 a 15:00 hrs. |
| **Resultado esperado:**  |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios de distribución de insumos de limpieza con estricto apego a los criterios de austeridad y medio ambiente. |

## 6.4 Descripción Narrativa: procedimiento exhaustivo de limpieza en edificios o públicos municipales

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Procedimiento exhaustivo de limpieza en edificios o espacios públicos municipales |
| **Área Responsable del Servicio:** | Departamento de Intendencia y Vigilancia. |
| **Descripción del servicio** |
| A partir de una solicitud presentada en la Jefatura de Departamento de Intendencia y Vigilancia realiza servicios de limpieza exhaustiva a detalle de un espacio específico o un edificio público municipal. |
| **Usuarios:** |
|  Dependencias y entidades de la administración pública municipal. |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** |
| * Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.
* Dirección General de Recursos Humanos.
* Coordinación General de Servicios Públicos Municipales.
* Dirección de Aseo Público.
 |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** |
| Para prestar el servicio de limpieza exhaustiva en edificios o espacios públicos se requiere cubrir los siguientes requisitos:* Presentar la solicitud mediante oficio firmada y sellada por la dependencia;
* La prestación del servicio de limpieza exhaustiva deberá estar justificada en razón de una necesidad;
* La prestación del servicio de limpieza exhaustiva está sujeta a la suficiencia de personal;
* La prestación del servicio de limpieza exhaustiva está regulada por un número de folio para su atención y seguimiento, mismo que se registrará en un sistema informático;
* Con el fin de verificar la prestación del servicio, se deberá de elaborar, registrar y archivar un informe de servicio;
 |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO**
 | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| CGSPM/DIV 10/04 | Procedimiento exhaustivo de limpieza en edificios o espacios públicos municipales | **1** | Presentar solicitud.  |
| **2** | Recibir y registrar solicitud.  |
| **3** | Analizar solicitud y autorizar.  |
| **4** | Asignar personal y elaborar orden de servicio.  |
|  |  | **5** | Ejecutar la orden de servicio y elaborar informe.  |
|  |  |  **6** | Registrar y archivar. |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Procedimiento exhaustivo de limpieza en edificios o espacios públicos municipales | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | CGSPM/DIV 10/04 |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Departamento |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud | **1** | 1.1 Solicitud mediante oficio  | Dependencia solicitante | Necesidad de intendencia | Solicitud |
| Recibir y registrar solicitud.  | **2** | 2.1 Recibe solicitud, asigna número de folio, la registra en el sistema y turna.  | Secretaria(o) | Solicitud | Número de folio |
| Analizar solicitud y autorizar  | **3** | 3.1 Analiza la solicitud para determinar factibilidad de conformidad con disponibilidad de personal y programa de trabajo diario. | Jefe(a) de Departamento | Solicitud | Disponibilidad |
| 3.2 Si no existe factibilidad, notifica. | Secretaria(o) | Factibilidad | Notificación |
| 3.3 Si existe factibilidad, autoriza e instruye para asignar personal y elaborar orden de servicio  | Jefe(a) de Departamento | Factibilidad | Autorización |
| Asignar personal y elaborar orden de servicio  | **4** | 4.1 Asigna personal, elabora y entrega orden de servicio | Auxiliar administrativo. | Autorización | Orden de servicio |
| 4.2 Recibe orden de servicio y se presenta al área solicitante para su instrucción especifica de necesidades  | Intendente(s) | Orden de servicio | Atención del servicio |
| Ejecutar la orden de servicio y elaborar informe  | **5** | 5.1 Realiza labores de limpieza exhaustiva, prepara y entrega informe de servicio realizado. | Intendente(s) | Atención de servicio | Informe de servicio realizado |
| Registrar y archivar.  | **6** | 6.1 Recibe informe de servicio realizado, registra en sistema y archiva información  | Secretaria(o) | Informe de servicio realizado | Archivo |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |
| --- | --- |
| **USUARIO** | **DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA Y VIGILANCIA** |
| Dependencia solicitante | Secretaria(o) | Jefe(a) de Departamento  | Auxiliar Administrativo | Intendente(s) |
| Inicio Presenta solicitud Recibe notificación de rechazo  | Fin Recibe informe, registra y archiva Recibe, registra solicitud y turna  | Autoriza e instruye Notifica si no existe factibilidad Recibe solicitud y analiza NO ¿Hay factibilidad?  | Asigna personal, elabora y entrega orden de servicio SI | Recibe orden de servicio y se presenta al área solicitante Realiza labores y presenta informe  |

|  |
| --- |
| **Características del servicio:** |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio.
2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.
3. El objeto y propósito del servicio.
4. La igualdad del servicio para todas las dependencias.
5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles.
6. Los servicios de procedimiento de limpieza exhaustiva deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas.
7. Los servicios de procedimiento de limpieza exhaustiva deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo.
8. Los servicios de distribución de procedimiento de limpieza exhaustiva deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de los usuarios y servidores públicos en el momento adecuado.
 |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos.
2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones.
3. Los servicios de procedimiento de limpieza exhaustiva deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo.
4. La prestación del servicio de procedimiento de limpieza exhaustiva se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación.
5. El principio de adaptación del servicio de procedimiento de limpieza exhaustiva considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social.
 |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | De 1 a 3 días hábiles |
| **Horario:** | De lunes a viernes, las 24 horas.  |
| **Resultado esperado:**  |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios de limpieza exhaustiva con estricto apego a los criterios de austeridad y medio ambiente. |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área responsable** | **Teléfono** |
| Intendencia en los edificios públicos municipales | Jefe(a) de Departamento de Intendencia y Vigilancia | 36594613Ext.7665. |
| Vigilancia en los edificios públicos municipales |
| Abastecimiento de insumos de limpieza en edificios públicos municipales |
| Procedimiento de limpieza exhaustiva en edificios o espacios públicos municipales |

# 8. Glosario

**Intendencia:**

**Vigilancia:**

**Abastecimiento:**

**Edificio público municipal:**

**Espacio público municipal:**

**Insumos de limpieza:**

**Procedimiento Exhaustivo de limpieza:** Procedimiento a detalle de limpieza de un espacio determinado.

 Ejemplo: (19 de septiembre el grito en edificio de presidencia).

**Folio:** hoja formateada donde se describe el material de limpieza a entregar, solicitado por la dependencia.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 9. Anexos

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Max Raúl Terrones Zermeño(Cargo) | María del Rocío Ramírez Ruvalcaba Jefa de Departamento de Intendencia y Vigilancia |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño HernándezCoordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra MoyaDirector de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar MartínezSecretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón GarcíaPresidenta Municipal |