

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dirección de Servicios Públicos Municipales | mayo 3  2017 | |
| Manual de Organización, Servicios, Procedimientos y Operaciones para la Administración Pública Municipal del Municipio de Juanacatlán | | Administración 2015-2018 |

# PRESENTACIÓN

Es responsabilidad del titular de cada dependencia la expedición del Manual de Organización, por lo que se emite este manual que documenta la organización actual de Servicios Públicos Municipales presentando de manera general la normatividad, estructura orgánica, organigrama, atribuciones, funciones, procedimientos y servicios que le permitan cumplir con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo.

El presente Manual quedará al resguardo de Servicios Públicos Municipales; las revisiones y actualizaciones se harán anualmente, de requerirse antes de lo señalado, se deberán solicitar a la Comisión Edilicia correspondiente con su respectiva justificación, previa autorización del Director General.

# MISIÓN Y VISIÓN DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE JUANACATLÁN JALISCO

Es muy importante el conocer, comprender y contribuir a que la misión y visión institucional se fortalezcan a través de cada uno de los Servidores Públicos, por lo que a continuación se presentan a fin de unificar nuestra esencia y compromiso con los ciudadanos.

## MISIÓN

*Ser un Gobierno responsable y comprometido en la prestación de servicios públicos de calidad, seguridad y sustentabilidad de los recursos, ofreciendo especial atención a los sectores más vulnerables de la población para mejorar su calidad de vida. Lo anterior, sin perder el sentido de calidez, y austeridad propias de un gobierno ciudadano.*

## VISIÓN

*Ser un municipio que brinde respeto y dignificación de las personas, que cuente con servicios públicos de calidad, con espacios públicos para el sano esparcimiento, con desarrollo armónico y sustentable, con seguridad para sus habitantes y que a su vez propicie una mejor calidad de vida.*

# POLÍTICAS GENERALES DE USO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1. El Manual de Organización debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Juanacatlán así como de la ciudadanía en general.

2. El Funcionario de primer nivel y/o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.

3. El Manual de Organización es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización de los siguientes funcionarios:

* Presidente Municipal
* Secretario General
* Titular de la Coordinación Política
* Director General al que pertenece la Dirección o Jefatura de Área
* Director de la Unidad de Planeación
* Director o Jefe de Área que elabora el documento

4. El manual contiene un cuadro de control ubicado en la parte inferior del manual con las siguientes especificaciones:

*Fecha de elaboración:* Día, mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.

*Fecha de actualización:* Día, mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.

*Número de actualización:* Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de “Fecha de actualización”.

*Código del manual:* Código asignado al Manual de Organización y representado por las iniciales (MO), seguidas de una referencia a la dirección ya sea nombre completo o abreviado (AAAAAA) a la que pertenece y finaliza con el año en el que se elaboró el documento (BBBB).

Nota: En ausencia de los puntos 3 y 4 de este apartado, se considerará al documento en periodo de revisión y actualización y se considerará oficial a partir de que cuente con las firmas de autorización correspondientes.

# OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Este Manual de Organización es un documento normativo e informativo, cuyos objetivos son:

• Capitalizar el conocimiento humano generado durante la presente administración.

• Mostrar la organización del de Servicios Públicos Municipales

• Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.

• Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones, que repercutan en el uso indebido de los recursos.

• Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.

• Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.

• Describir los procesos sustantivos de Servicios Públicos Municipales, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.

• Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.

• Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

• Describir los servicios vitales de Servicios Públicos Municipales, especificando sus características, requerimientos y estándares de calidad que contribuyan a garantizar a los usuarios la prestación de los servicios en tiempo y forma.

# ESTRUCTURA ORGÁNICA

De acuerdo a lo establecido en el **Artículo 158 Fracción IV** del Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública del Municipio de Juanacatlán Jalisco, para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones quedó establecida la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

La estructura aprobada para la Dirección de Servicios Públicos Municipales es la siguiente:

**Artículo 158.** Para el estudio, planeación y despacho de los diversos asuntos de la administración Municipal, el Ayuntamiento se auxiliará, sin menoscabo de las demás especificadas en otros reglamentos, con las siguientes dependencias:

1. **DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.** 
   1. Departamento de Parques y Jardines.
   2. Departamento de Mantenimiento de Parque Vehicular.
   3. Departamento de Alumbrado Público.
   4. Departamento de Aseo Público.
   5. Departamento de Rastros Municipales.
   6. Departamento de Resguardo Municipal

# ORGANIGRAMA

Ingresar el organigrama de acuerdo a lo establecido en reglamento orgánico municipal

Para realizar modificaciones se despliega las flechitas ubicadas a la izquierda del diagrama

# MAPA DEL MUNICIPIO Y CROQUIS DE UBICACIÓN

## Mapa del Municipio

\*Fuente: Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco, IITEJ; 2012

## Croquis de ubicación



Dirección del Departamento de Predial y Catastro:

Independencia # 1 Juanacatlán, Jalisco

Ubicación: Planta baja.

# MARCO NORMATIVO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado de Jalisco.
3. Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
4. Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
5. Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública del Municipio de Juanacatlán Jalisco.
6. Reglamento de Panteones
7. Reglamento de Mercados
8. Agregar las demás leyes aplicables al área

# ATRIBUCIONES

**Artículo 170.** Son Atribuciones De la Dirección de Servicios Públicos Municipales:

I. Estudiar, responder, así como dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos en materia de los servicios municipales que la ciudadanía solicite.

II. Elaborar los informes y hacer el análisis estadístico que permita medir la capacidad de respuesta de la dependencia y generar los indicadores para evaluar su operación.

III. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de alumbrado público Municipal.

IV. Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas referentes a la construcción e instalación de la red de alumbrado público Municipal, ejecutadas por organismos tanto particulares, como gubernamentales.

V. Llevar a cabo labores de conservación preventivas y correctivas en los servicios de los rastros municipales.

VI. De conformidad con la reglamentación Municipal correspondiente, administras el uso de los cementerios municipales.

VII. Realizar labores correctivas y preventivas en materia del cuidado de parque y jardines públicos dentro del Municipio.

VIII. Realizar programas tendientes a mejorar las condiciones materiales de los vehículos del Gobierno Municipal y sus dependencias para el buen uso y administración de los mismos.

IX. Realizar todas aquellas actividades en coordinación con el departamento correspondiente en materia de aseo público y disposición final de residuos, tanto orgánicos como inorgánicos.

X. En coordinación con el departamento correspondiente realizar todo tipo de actividades tendientes a mejorar la sanidad e higiene de giros de productos cárnicos dentro de Municipio.

# OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

## Dirección de Servicios Públicos Municipales

## Objetivo General:

Realizar el mantenimiento Preventivo y correctivo de las instalaciones en parques, jardines, plazas, unidades deportivas, alumbrado, instalaciones del ayuntamiento, panteones, mercados y las demás a petición de los ciudadanos. Mantener limpias las calles del municipio y hacer la recolección de residuos que se generen dentro del municipio.

## Funciones:

I. Estudiar, responder, así como dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos en materia de los servicios municipales que la ciudadanía solicite.

II. Elaborar los informes y hacer el análisis estadístico que permita medir la capacidad de respuesta de la dependencia y generar los indicadores para evaluar su operación.

III. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de alumbrado público Municipal.

IV. Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas referentes a la construcción e instalación de la red de alumbrado público Municipal, ejecutadas por organismos tanto particulares, como gubernamentales.

V. Llevar a cabo labores de conservación preventivas y correctivas en los servicios de los rastros municipales.

VI. De conformidad con la reglamentación Municipal correspondiente, administras el uso de los cementerios municipales.

VII. Realizar labores correctivas y preventivas en materia del cuidado de parque y jardines públicos dentro del Municipio.

VIII. Realizar programas tendientes a mejorar las condiciones materiales de los vehículos del Gobierno Municipal y sus dependencias para el buen uso y administración de los mismos.

IX. Realizar todas aquellas actividades en coordinación con el departamento correspondiente en materia de aseo público y disposición final de residuos, tanto orgánicos como inorgánicos.

X. En coordinación con el departamento correspondiente realizar todo tipo de actividades tendientes a mejorar la sanidad e higiene de giros de productos cárnicos dentro de Municipio.

# DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

Para llevar a cabo sus funciones, la Dirección cuenta con los siguientes puestos autorizados para el área:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Área | Nombre del Puesto | Número de puestos | Tipo de puesto | | Jornada en horas |
| Confianza | Base |
| Dirección de Servicios Públicos Municipales | Director General | 1 | X |  | 30 |
|  | Auxiliar Administrativo | 1 |  | X | 30 |
|  | Auxiliar de Aseo Público A | 2 |  | X | 30 |
|  | Auxiliar de Aseo Público B | 1 |  | X | 30 |
|  | Auxiliar de Aseo Público C | 1 |  | X | 30 |
|  | Auxiliar de Aseo Público  D | 1 |  | X | 30 |
|  | Chofer A | 1 |  | X | 30 |
|  | Chofer B | 2 |  | X | 30 |
|  | Intendente A | 1 |  | X | 30 |
|  | Intendente B | 1 |  | X | 30 |
|  | Intendente C | 1 |  | X | 30 |
|  | Intendente D | 1 |  | X | 30 |
|  | Inspector de Ganadería | 1 |  | X | 30 |
|  | Inspector de Aseo Público | 1 |  | X | 30 |
|  | Mantenimiento Unidad Deportiva | 1 |  | X | 30 |
|  | Mecánico | 2 |  | X | 30 |
|  | Mantenimiento de Panteones | 2 |  | X | 30 |
| Totales | | 21 | 1 | 20 |

## Ficha técnica y descripción de los puestos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Confianza | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Suministrar los servicios de Mantenimiento, limpieza, Jardinería y Alumbrado Público que requiera el Municipio o a petición de los ciudadanos | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Elaboración de Reportes | | | | | | | |
| 2 | Control de cargas de combustible a unidades del Ayuntamiento | | | | | | | |
| 3 | Administración del Recurso Humano para cubrir las peticiones del Ayuntamiento y/o Ciudadanía | | | | | | | |
| 4 | Cotización de Refacciones | | | | | | | |
| 5 | Elaboración de agenda de mantenimientos preventivos | | | | | | | |
| 6 | Suministro de insumos y material necesario para los servicios de mantenimiento y limpieza | | | | | | | |
| 7 | Supervisión de las áreas de trabajo | | | | | | | |
| 8 | Gestión de equipo y material necesario para mantenimientos | | | | | | | |
| 9 | Programación de rutas para recolección de residuos. | | | | | | | |
| 10 |  | | | | | | | |
| 11 |  | | | | | | | |
| 12 |  | | | | | | | |
| 13 |  | | | | | | | |
| 14 |  | | | | | | | |
| 15 |  | | | | | | | |
| 16 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Oficialía Mayor | Número de personas a su cargo | | | 19 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Todas las dependencias que integran al Ayuntamiento de Juanacatlán Jalisco | | | | |
| Relaciones externas | | | | Enerwaste, Parques y Jardines del Municipio de Juanacatlán | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 25-50 | Escolaridad | | Media Superior | |
| Especialidad | | Ingeniería, Administración, Máquinas y Herramientas | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | 6 meses | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | Máquinas y Herramientas, Administrativo, | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Administrativos * Máquinas y Herramientas * Financieros * Programas y sistemas básicos | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 20% oficina, 80% Mantenimiento | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Auxiliar Administrativo | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Auxiliar a la Dirección de Servicios Públicos Municipales en todas las actividades relacionadas a la administración y atención ciudadana | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Elaboración de reportes Administrativos | | | | | | | |
| 2 | Atención de llamadas telefónicas | | | | | | | |
| 3 | Elaboración de Reportes ciudadanos | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de Oficios | | | | | | | |
| 5 | Atender a las solicitudes de transparencia | | | | | | | |
| 6 | Captura de los vales de gasolina | | | | | | | |
| 7 | Control de vacaciones, permisos y asistencias de los trabajadores asignados al área de servicios generales | | | | | | | |
| 8 | Elaboración de agenda del Director del área | | | | | | | |
| 9 | Elaboración de permisos de construcción sobre gavetas del panteón. | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Todas las dependencias que integran al Ayuntamiento de Juanacatlán Jalisco | | | | |
| Relaciones externas | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-60 | Escolaridad | | Media Superior | |
| Especialidad | | Administración, Ingeniería, Máquinas y Herramientas | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | 6 meses | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | Administrativo | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Administrativos * Máquinas y Herramientas * Programas y sistemas básicos | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 90% oficina, 10% Gestión | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Chofer (A,B) | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Manejo de Maquinaria de carga | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Transporte de camión de Aseo Público | | | | | | | |
| 2 | Programar el mantenimiento preventivo de la unidad | | | | | | | |
| 3 | En caso de descompostura llevar la unidad al taller para mantenimiento correctivo | | | | | | | |
| 4 |  | | | | | | | |
| 5 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | | Enerwaste | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Manejo de maquinaria Pesada y de transporte | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | 6 meses | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | Cualquier puesto relacionado al manejo de Maquinaria Pesada, carga o Transporte | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Máquinas y Herramientas | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% manejo de maquinaria | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Auxiliar en Aseo Público (A,B,C,D) | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Recolección de los deshechos orgánicos e inorgánicos del municipio de Juanacatlán | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Recolección de Residuos en el Municipio | | | | | | | |
| 2 | Revisión de los deshechos | | | | | | | |
| 3 |  | | | | | | | |
| 4 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | | Ciudadanos del municipio | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Conocimientos del tipo de deshechos | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | Ninguna | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Tipo de deshechos | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% manejo de maquinaria | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Inspector de Ganadería | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Intermediar las operaciones entre los ganaderos, el Rastro Municipal y la dirección de Servicios Públicos Municipales | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Tramite de Actas de ganaderos | | | | | | | |
| 2 | Verificación de herraje en ganaderos | | | | | | | |
| 3 | Medición del peso de ganado | | | | | | | |
| 4 | Notificación a ganaderos | | | | | | | |
| 5 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | | Ciudadanos del municipio | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Conocimientos del tipo de deshechos | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | Ninguna | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Tipo de deshechos | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% manejo de maquinaria | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Inspector de Aseo Público | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Supervisar las actividades realizadas por el equipo de aseo público | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Recolección de Residuos en el Municipio | | | | | | | |
| 2 | Revisión de los deshechos | | | | | | | |
| 3 | Supervisión del equipo de aseo público | | | | | | | |
| 4 | Elaboración de reportes | | | | | | | |
| 5 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | | Ciudadanos del municipio | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Conocimientos del tipo de deshechos | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | Ninguna | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Tipo de deshechos | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% aseo público | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Mantenimiento Unidad Deportiva | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Realizar el mantenimiento necesario para mantener La Unidad deportiva Municipal en óptimas condiciones para el uso de los ciudadanos | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Limpieza | | | | | | | |
| 2 | Riego de áreas verdes | | | | | | | |
| 3 | Poda de Áreas Verdes | | | | | | | |
| 4 | Pintado de bardas y canchas deportivas | | | | | | | |
| 5 | Resguardo de las instalaciones | | | | | | | |
| 6 | Reportes de mantenimiento | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Mantenimiento, Máquinas y Herramientas, Construcción, Pintura, | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | 6 meses | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | Cualquier puesto relacionado al manejo de Maquinaria, mantenimiento, Jardinería | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Máquinas y Herramientas * Construcción | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% manejo de maquinaria | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Mecánico | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Realizar el mantenimiento necesario preventivo y correctivo de las unidades automotrices del Ayuntamiento | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Mantenimiento correctivo | | | | | | | |
| 2 | Mantenimiento Preventivo | | | | | | | |
| 3 |  | | | | | | | |
| 4 |  | | | | | | | |
| 5 |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Mecánico automotor | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | 1 | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | Mantenimiento de vehículos automotrices | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Máquinas y Herramientas * Construcción | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% manejo de maquinaria | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del puesto:** | | | | | | | | |
| Nombre del puesto | | | | | Mantenimiento de Panteones | | | |
| Tipo de plaza | | | | | Base | | | |
| Corresponde al área de | | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Misión del puesto:** | | | | | | | | |
| Realizar el mantenimiento necesario preventivo y correctivo de las instalaciones de los panteones municipales | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Funciones sustantivas:** | | | | | | | | |
| # | Principales actividades que realiza | | | | | | | |
| 1 | Mantenimiento correctivo | | | | | | | |
| 2 | Mantenimiento Preventivo | | | | | | | |
| 3 | Poda de áreas verdes | | | | | | | |
| 4 | Acomodo de gavetas | | | | | | | |
| 5 | Inhumaciones | | | | | | | |
| 6 | Exhumaciones | | | | | | | |
| 7 |  | | | | | | | |
| 8 |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Relación Organizacional** | | | | | | | | |
| Puesto al que reporta | | | | Director de Servicios Públicos Municipales | Número de personas a su cargo | | | 0 |
| Personal de confianza a su cargo | | | | 0 | Personal sindicalizado a su cargo | | | 0 |
| Relaciones internas | | | | Dirección de Servicios Públicos Municipales, Oficialía Mayor | | | | |
| Relaciones externas | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Perfil del puesto:** | | | | | | | | |
| Rango de edad | | | | 18-50 | Escolaridad | | Primaria | |
| Especialidad | | Mecánico automotor | | | | | | |
| Género | | Masculino | |  | Femenino |  | Indistinto | X |
|  | | | | | | | | |
| **Experiencia Previa:** | | | | | | | | |
| Tiempo | | | - | | | | | |
| ¿En qué puestos? | | | - | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Competencias:** | | | | | | | | |
| Conocimientos / Aptitudes | | * Máquinas y Herramientas * Construcción * Pintura | | | Habilidades / Actitudes | - Amabilidad  - Honestidad  - Disponibilidad  - Responsabilidad  - Objetividad  - Imparcialidad  - Discrecionalidad  - Liderazgo  - Trabajo bajo presión  - Solución de problemas  - Inteligencia emocional  - Manejo de personal  - Habilidad de negociación  - Facilidad de palabra  - Toma de decisiones | | |
| Ambiente y Condiciones de Trabajo | | | | 100% Mantenimiento del Panteón Municipal | | | | |
|  | |  | |  |  |  |  |  |

# SERVICIOS

## Catálogo de Servicios

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicios y Trámites** | **Página** |
| Atención a reportes ciudadanos sobre servicios públicos | 25 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio o Tramite:** | Atención a reportes ciudadanos sobre servicios públicos | |
| Oficina responsable: | | Días y Horario de atención: |
| Dirección Servicios Públicos Municipales | | Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas |
| Domicilio: | | Teléfono: |
| Independencia #1 Juanacatlán Jalisco | | 33 37 32 3996 |
| Objetivo del servicio: | | Dirigido a: |
| Atender a las solicitudes o inconformidades por parte de la ciudadanía que se generen por la falta, parcial o completa de algún servicios público | | Ciudadanía |
| Requisitos: | | |
| * Reportar vía presencial o telefónica el percance en la dirección de Servicios Generales * Que la falta del servicios sea dentro del territorio del municipio | | |
| Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado | | |
| 1. Reportar la inconformidad | | |
| Tiempo de respuesta: | Costo: | Forma de Pago: |
| 1 a 2 días | Sin costo | ninguna |
| Documento o comprobante a obtener | Vigencia del Documento: | Área de Pago: |
| ninguno | No aplica | No aplica |
| Políticas: | | |
| * No se realizará mantenimiento a casas habitación particulares * No se realizará mantenimiento a territorio ajeno al del municipio * Los horarios de atención son de 9am a 15 horas | | |
| Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican: | | |
| Reglamento Organico para la administración Pública del Municipio de Juanacatlán | | |

# PROCESOS

# Modelo de Procesos

PROCESOS INTERNOS

INSUMOS

RESULTADOS

* Necesidades, Requerimientos, Propuestas de los ciudadanos o usuarios internos y/o externos
* Normatividad
* Encuestas
* Plan de Desarrollo Municipal   
  2015-2018
* Plan de desarrollo Metropolitano
* Servicios públicos eficientes
* Administración eficientes
* Obras Públicas de Calidad
* Legitimidad de la Administración Municipal
* Transparencia
* Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Juanacatlán Jalisco
* Plan de Desarrollo Municipal 2015-2018
* Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
* Mecanismos de Participación Ciudadana
* Leyes, Reglamentos, Normas y Manuales aplicables

# POLÍTICAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Únicamente se ofrecerán servicios de mantenimiento que sea de la competencia del municipio, bajo ninguna circunstancia se realizará mantenimiento a casa habitación particular ni a áreas ajenas a las de municipio de Juanacatlán

# INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimiento** | **Página** |
| Atención a Solicitud de servicios Municipales | 26 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# DESCRIPCIONES NARRATIVAS

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | | Atención a solicitud de servicios municipales | | | | | |
| Nombre del Procedimiento | | Atención a solicitud de servicios municipales | | | | | |
| Objetivo y alcance del Proceso, Procedimiento o Instructivo | | Atender a la solicitud del ciudadano | | | | | |
| Dependencia, Dirección General o Coordinación | | Servicios Públicos Municipales | | | | | |
| Dirección de Área responsable del Procedimiento | | Servicios Públicos Municipales | | | | | |
| Clave de Responsable de actividad | | A: Director, B: Auxiliar | | | | | |
| No. | Descripción de la Actividad | Clave de Responsable de Actividad | | Tiempo  (dd/hh/mm) | | | Formato o Instructivo utilizado |
| A | B |
| 1 | Atención a reporte, presencial o vía telefónica |  | X | 5 min | | |  |
| 2 | Se gira reporte al personal encargado del área |  | X | 5 min | | |  |
| 3 | Se realiza mantenimiento al área solicitada | X |  | 2 días | | |  |
| 4 | Reporte de cumplimiento | X |  | 5 min | | |  |
| 5 |  |  |  |  | | |  |
|  |  |  |  |  | | |  |
| Tiempo total del procedimiento | | | | dd | hh | mm |  |
| 02 | 00 | 15 |
| Políticas del procedimiento o Instructivo | | Solo se contestan reportes de mantenimiento que sean de la competencia del municipio.  No se atenderán reportes de mantenimiento a casa habitación Particular | | | | | |
| Resultados Esperados. | | Mantenimiento del área afectada | | | | | |
| Indicadores del Proceso. | | Satisfacción del ciudadano | | | | | |
| Indicadores de Éxito. | | Satisfacción del ciudadano | | | | | |
| Documentos de Referencia. | | Reglamento Orgánico de la administración Pública del Municipio de Juanacatlán Jalisco | | | | | |

# FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

NO APLICA

# GLOSARIO

**Mantenimiento Correctivo**: Reparación y mantenimiento de las unidades, equipos, maquinaria, piezas, llantas después de percance.

**Mantenimiento Preventivo**: Programación de Reparaciones y mantenimiento antes de percance.

# AUTORIZACIONES

|  |  |
| --- | --- |
| FIRMAS DE AUTORIZACIÓN | |
| J. Refugio Velázquez Vallín | Susana Meléndez Velázquez |
| Presidente Municipal | Secretario General |
| Luis Sergio Venegas Suárez | Nombre del director |
| Síndico Municipal | Director del Área |

Este Manual se utorizó mediante la sesión \*\*\*\* de cabildo celebrada con fecha de \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Fecha de autorización por cabildo: dd/mm/aaaa