

Manual de Servicios
Aseo Público
2018-2021



LA **Manzanilla**
DE LA **Paz**
GOBIERNO MUNICIPAL.

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.”

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.

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. 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:

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- b) Alumbrado público;
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- d) Mercados y centrales de abasto;
- e) Panteones;
- f) Rastro;
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
- i) 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.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

QUE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DE ASEO PÚBLICO, CUENTEN CON UNA GUÍA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA, QUE CONTENGA Y DESCRIBA LAS ETAPAS DEL SERVICIO DE ASEO PÚBLICO CON EL FIN DE FACILITAR SU PRESTACIÓN, ASÍ COMO PARA QUE LA POBLACIÓN CONOZCA LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS REQUISITOS PARA SU OBTENCIÓN.

3. MISIÓN DEL SERVICIO

DEPENDENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE LA MANZANILLA DE LA PAZ QUE SE DEDICA A PRESTAR UN SERVICIO DE ASEO PÚBLICO DE FORMA CONTINUA, UNIFORME, CON IGUALDAD, IMPERSONAL, Y SUSTENTABLE A LOS CIUDADANOS HACIENDO MÁS CON MENOS, MEDIANTE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS MATERIALES, HUMANOS Y FINANCIEROS; BUSCANDO SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y CUIDANDO AL MEDIO AMBIENTE.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA: BARRIDO MANUAL

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Barrido manual |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Dirección de Aseo Público |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: | |
| Se realiza el barrido y lavado de áreas públicas de cabecera municipal. | |
| USUARIOS: | |
| El servicio se presta a la población en general. | |
| ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: | |
| Dirección de Aseo Público. | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | |
| No aplica por ser un servicio gratuito y permanente. | |

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO BARRIDO MANUAL: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) La continuidad y permanencia del servicio. b) La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. c) El objeto y propósito del servicio. d) La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. e) Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. f) Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. |
| PRINCIPIOS BÁSICOS: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. b) Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. c) La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. d) Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA: RECOLECCIÓN DOMICILIARIA DE RESIDUOS

| | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Recolección domiciliaria de residuos |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Dirección de Aseo Público |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: | Las unidades de recolección de residuos sólidos domiciliarios pasan diario. No se recolecta materiales peligrosos, aceites, estopas ni material de instituciones de la salud. |
| USUARIOS: | La población en general del Municipio. |
| ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: | Área Operativa de Aseo Público. |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | En caso de que la unidad de recolección de basura no prestara el servicio, comunicarse a la presidencia. |

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO RECOLECCIÓN DOMICILIARIA DE RESIDUOS: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) La continuidad y permanencia del servicio. b) El objeto y propósito del servicio. c) La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. d) Los servicios públicos 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. e) Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. f) Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. |
| PRINCIPIOS BÁSICOS: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. b) Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. c) La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. d) Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. e) La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. f) El principio de adaptación de los servicios públicos 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. |

DESCRIPCIÓN NARRATIVA: OPERATIVOS DE LIMPIEZA

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| NOMBRE DEL SERVICIO: | Operativos de limpieza |
| ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: | Dirección de Aseo Público |
| DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: | |
| Este servicio se brinda realizando la limpieza de predios en abandono que no cuenten con barda perimetral ni propietario así como en banquetas y espacios públicos propiedad del Municipio. | |
| USUARIOS: | |
| La población en general del Municipio | |
| ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: | |
| Área Operativa de Aseo Público. | |
| REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: | |
| Que al predio al que se vaya a realizar la limpieza, sea propiedad del Ayuntamiento, que carezca de propietario o en su defecto, tenga propietario que no mantenga limpio el predio | |

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO OPERATIVOS DE LIMPIEZA: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) La continuidad y permanencia del servicio. b) La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. c) El objeto y propósito del servicio. d) La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. e) Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. f) Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. g) Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. |
| PRINCIPIOS BÁSICOS: |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. b) Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. c) La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. d) Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. e) La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. f) El principio de adaptación de los servicios públicos 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. |