

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 1 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

## AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C.P. David Luna Bravo <b>Director de Servicios Públicos</b>	Lic. Abel Alcaraz Alcantar <b>Director de Planeación</b>	Lic. Jorge Sánchez Allec <b>Presidente Municipal</b>

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 2 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>			
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CLAVE</b>	<b>PAGINAS</b>
1	Limpieza de calles, avenidas y boulevard	DSP – 01	3
2	Recolección de residuos sólidos en el municipio	DSP – 02	5
3	Concientización y fomento de la participación ciudadana	DSP - 03	7
4	Reportes ciudadanos realizados por redes sociales	DSP - 04	9
5	Atención a quejas de la ciudadanía	DSP - 05	11
6	Sacrificio de ganado bovino	DSP - 06	13
7	Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines	DSP - 07	15
8	Recolección y separación de materiales reciclables	DSP – 08	17
9	Mantenimiento y reparación de alumbrado público	DSP – 09	19
10	Mantenimiento de parques y jardines	DSP – 010	21
11	Solicitudes ciudadanas de panteones	DSP – 011	23
12	Solicitudes de Reparación de Parque Vehicular de la Dirección	DSP - 012	25

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 3 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

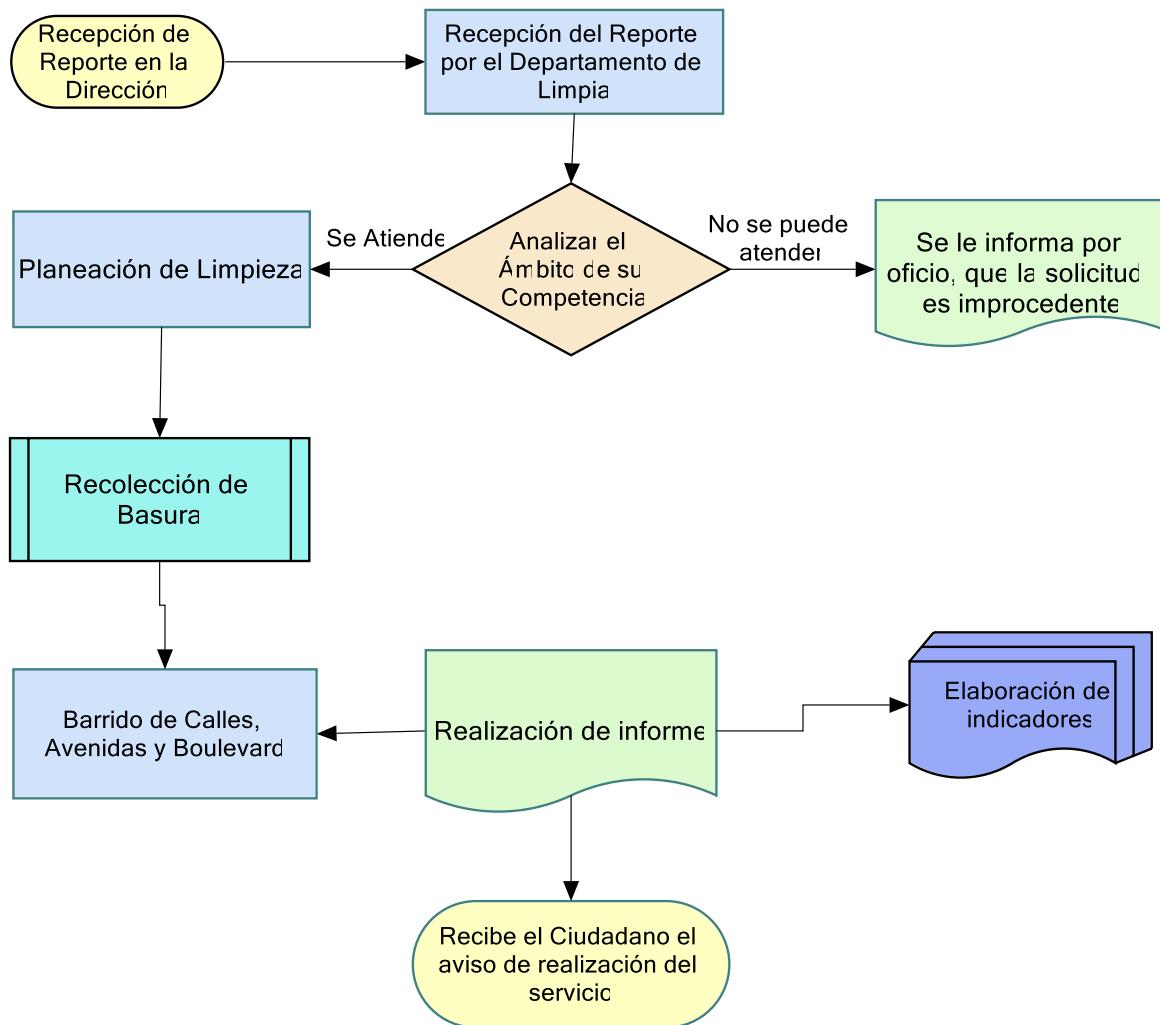
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Limpieza de calles, avenidas y boulevard	<b>CLAVE:</b>	DSP - 01
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reporte	Recibe el Reporte de los servicios públicos solicitados, y turna a la secretaría para su cumplimiento.	Jefe del Departamento de Limpia
2	Recepción de Reporte	Recibir el reporte del jefe del Departamento de Limpia, y en coordinación con los supervisores y cabos, Planea las acciones a realizar para atender la queja Ciudadana.	Secretaria del Depto. de Limpia
3	Planeación de Limpieza	Recibe y en conjunto con el chofer y los barrenderos realiza los trabajos planeados.	Coordinador de Barrido/Cabo
4	Recolección de Basura	Recolecta la basura que se genera al realizar la atención de las quejas ciudadanas.	Choferes/ Operadores
5	Barrido de Calles, Avenidas o Boulevard	Es la persona que barre las calles y recoger todo tipo de basura y desechos generados por las quejas ciudadanas.	Barrenderos/ Macheteros
6	Realizar informe	Realiza el informe por escrito y anexa evidencias fotográficas de las actividades realizadas durante la atención de la queja ciudadana. Y lo entrega a la secretaria del Departamento de Limpia.	Coordinador de Barrido/Cabo
7	Recepción de informes	Recibe el informe de las actividades realizadas y concentra la evidencia fotográfica, las cuales se utilizarán para realizar los informes semanales y mensuales.	Secretaria del Depto. de Limpia
8	Elaboración de indicadores	Recibe el informe de las actividades realizadas en atención de la queja ciudadana y elabora los reportes semanal y mensual de indicadores de desempeño (ver catálogo de formas), donde consolida la información, incluyendo número de Reportes atendidos, total de toneladas de basura recolectadas entre otros datos. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del Departamento de Limpia

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 4 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Limpieza de calles, avenidas y boulevard	<b>CLAVE:</b>	DSP - 01
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

## Limpieza de Calles, Avenidas y Boulevard



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 5 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

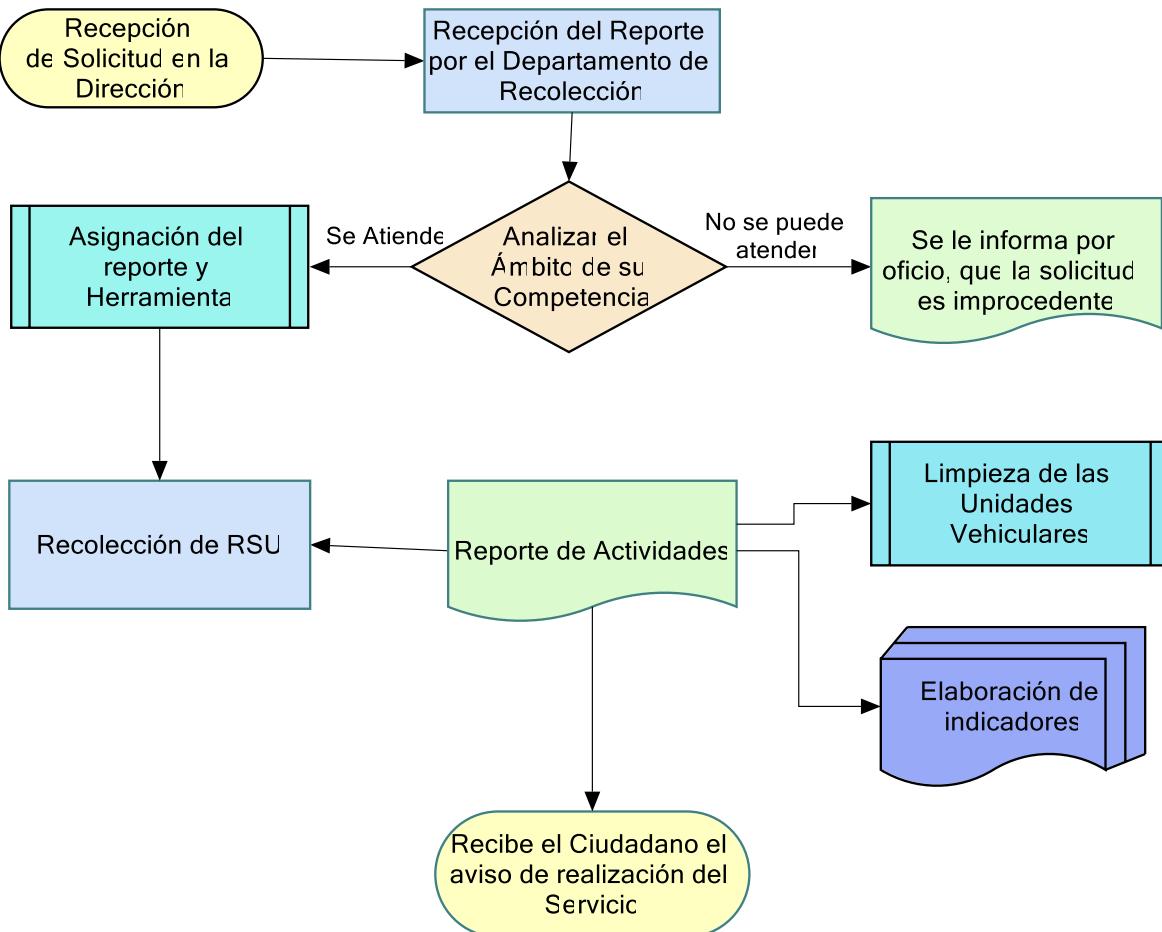
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recolección de residuos sólidos en el municipio	<b>CLAVE:</b>	DSP - 02
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la Recolección de Residuos sólidos urbanos, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de reportes telefónicos	Realiza el control de las actividades y turna las peticiones, quejas, reportes telefónicos y gestiones de la ciudadanía a los Coordinadores.	Secretaria
2	Asignación de cargas de trabajo	Realizan la asignación y áreas de trabajo, dando seguimiento al programa de actividades, a las quejas y reportes telefónicos.	Coordinadores Operativos
3	Entrega de Herramientas	Entregan la herramienta de trabajo al personal, verifican que las unidades y equipo asignado se encuentre funcionando en óptimas condiciones.	Auxiliares Operativos
4	Recolección de R.S.U	Realizan la recolección de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, de acuerdo a las rutas establecidas y/o programa de actividades para llevar un control de la recolección, atención de las quejas y reportes telefónicos.	Choferes y Ayudantes / Macheteros
5	Elaboración de Reportes	En conjunto con los Auxiliares Operativos realiza los reportes de actividades semanales y se anexan de evidencias fotográficas.	Coordinadores Operativos
6	Recolección de R.S.U	Realizan la entrega y/o descarga de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, en el Sitio de Disposición Final dentro del Relleno Sanitario.	Choferes y Ayudantes
7	Reporte de actividades	Entregan su reporte y/o bitácora diaria de actividades y las llaves de la unidad vehicular a cargo, al auxiliar operativo.	Supervisor
8	Recepción de Herramientas	Hacen la entrega y recepción del parque vehicular, bitácoras y llaves. Recibe la Herramienta y equipo de trabajo, y supervisa las condiciones y la limpieza de la unidad vehicular.	Auxiliares Administrativo
9	Limpieza de las unidades	Recibe y realiza la limpieza de la unidad vehicular de Recolección.	Lavadores de Prensa
10	Elaboración de reportes	Realiza y entrega la tarjeta informativa diaria de actividades, del desempeño de la ruta de recolección supervisada.	Auxiliares Operativos
11	Elaboración de reporte	Recibe los reportes fotográficos y por escrito de las de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Recolección.	Secretaria
12	Elaboración de indicadores del desempeño	Elabora las tarjetas informativas, reportes mensuales de Indicadores de Desempeño (ver catálogo de formas), elaborando los expedientes por cada unidad, ruta y personal de trabajo. Y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Recolección

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 6 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recolección de residuos sólidos en el municipio	<b>CLAVE:</b>	DSP - 02
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la Recolección de Residuos sólidos urbanos, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

## Recolección de Residuos Sólidos en el Municipio



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 7 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

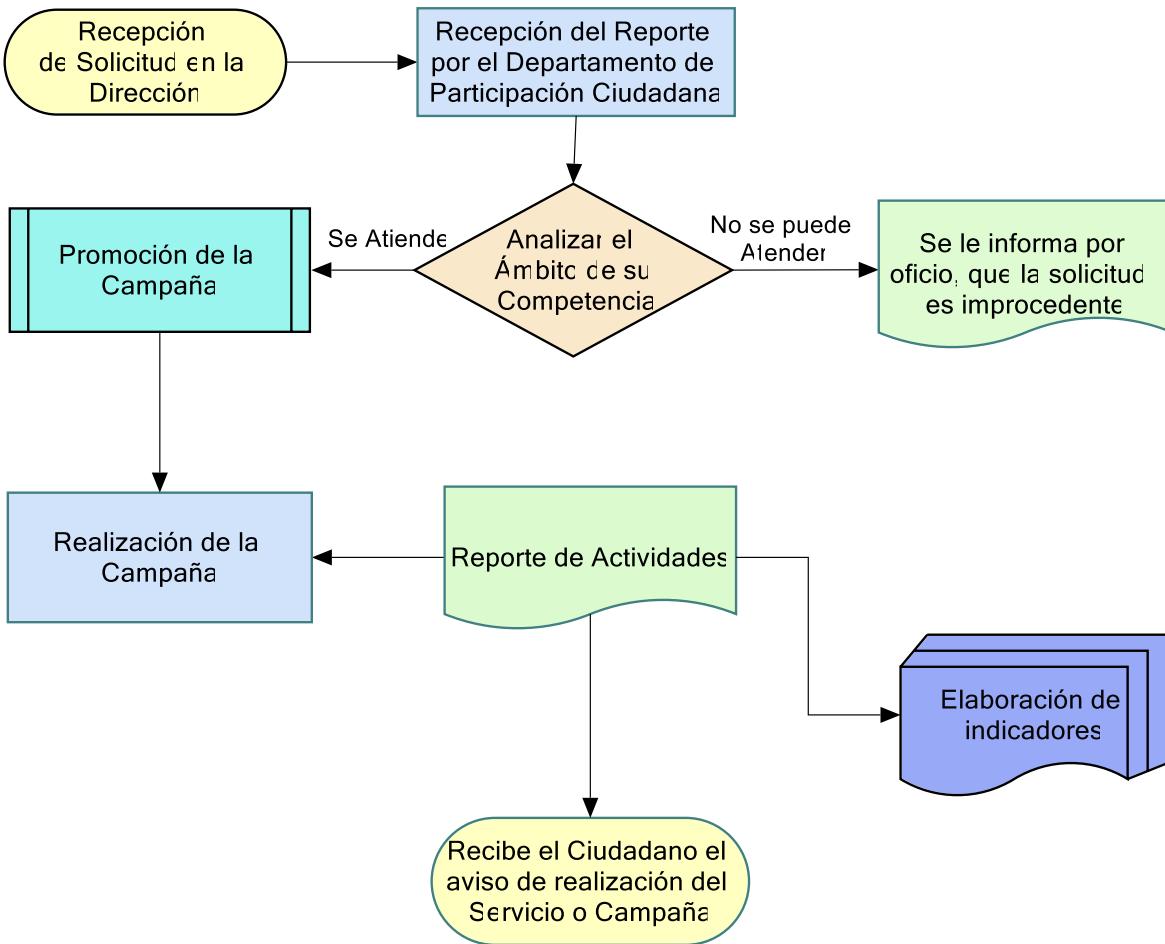
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Concientización y fomento de la Participación Ciudadana		<b>CLAVE:</b>	DSP - 03
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes para realizar campañas de limpieza en diferentes colonias del Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitudes de campañas de concientización	Recibe del director de servicios públicos oficio firmado por el presidente de la colonia, o delegado de la comunidad, y planea en conjunto, las campañas de concientización y fomento de participación ciudadana, informando fecha y horario de inicio y termino.	Jefe del Departamento de participación ciudadana
2	Programación de la Actividad	Recibe las actividades de concientización a realizar en las colonias. Y Lleva camiones y cuadrillas el día de la campaña para recoger la basura.	Secretaria y Supervisor
3	Promoción de la campaña	Apoya al supervisor para llevar a cabo la concientización y fomento a la participación ciudadana, en las áreas o colonias asignadas por el Jefe del Departamento de Participación Ciudadana.	Auxiliar y Chofer
4	Realización del reporte fotográfico	Recibe los reportes fotográfico y resumen de las notas periodísticas de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Participación Ciudadana.	Supervisor
5	Elaboración de indicadores	Recibe reporte de las campañas y elabora reporte semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número de campañas, colonias, total de toneladas de basura recolectadas y fecha. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del departamento y Secretaria

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 8 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Concientización y fomento de la Participación Ciudadana	<b>CLAVE:</b>	DSP - 03
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes para realizar campañas de limpieza en diferentes colonias del Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Concientización y fomento de la Participación Ciudadana



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 9 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

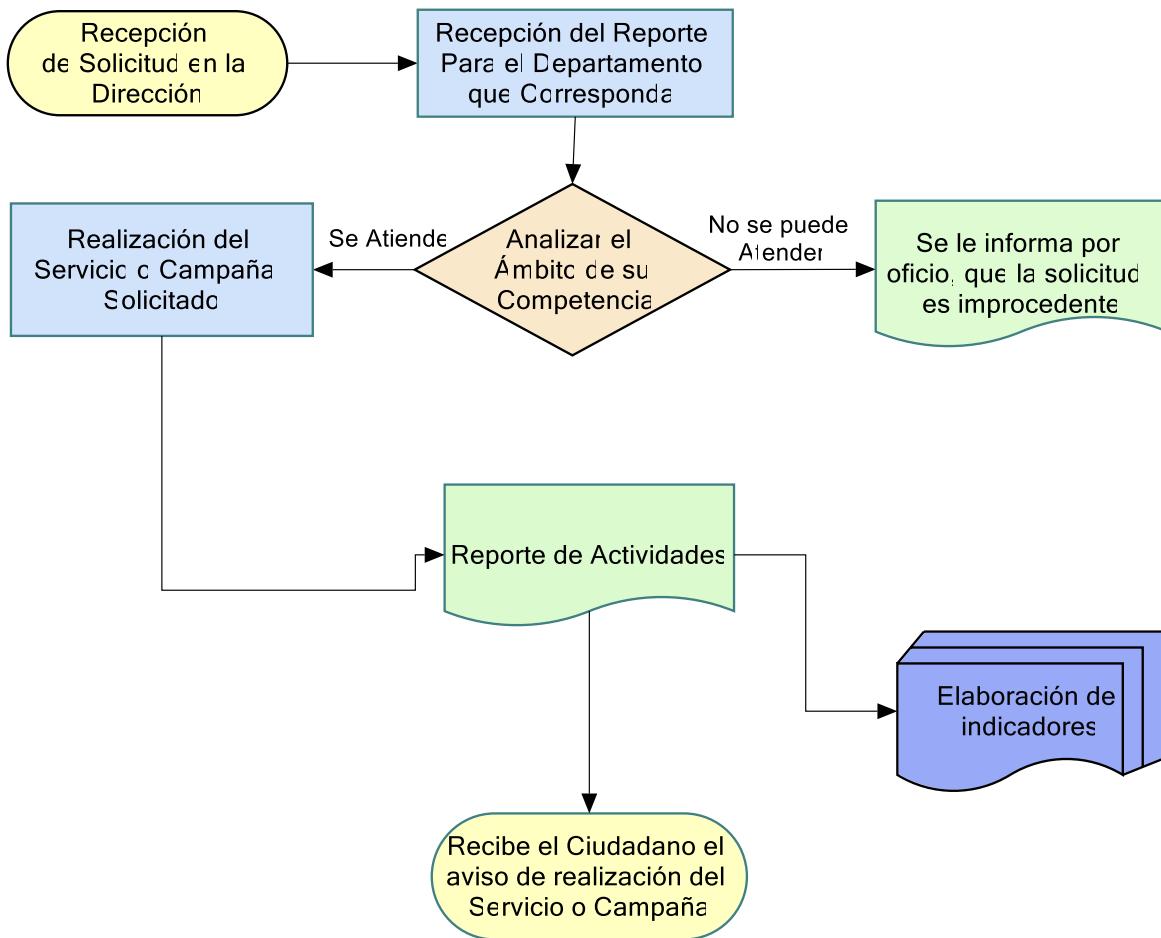
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Reportes ciudadanos realizados por redes sociales	<b>CLAVE:</b>	DSP - 04
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard solicitados por redes sociales, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Reportes en Redes Sociales	Se identifican los reportes ciudadanos sobre recolección de basura o ramas en el Municipio. Una vez realizado la actividad se difunde en los medios electrónicos, las campañas que se realizaron. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas.	Encargado de comunicación social
2	Difusión de campañas y reportes	Ayuda a Difundir en los medios electrónicos, las campañas que se van a realizar. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas. Y turna reportes de redes sociales.	Ayudante de Comunicación Social
3	Elaboración del Reporte fotográfico	Ayuda a Difundir en los medios electrónicos, las campañas que se van a realizar. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas.	Ayudante de Comunicación Social
4	Elaboración de indicadores	Recibe reporte de las campañas y elabora reporte semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número reportes atendidos. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Encargado de comunicación social

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 10 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Reportes ciudadanos realizados por redes sociales	<b>CLAVE:</b>	DSP - 04
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard solicitados por redes sociales, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Reportes Ciudadanos Realizados por Redes Sociales



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 11 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

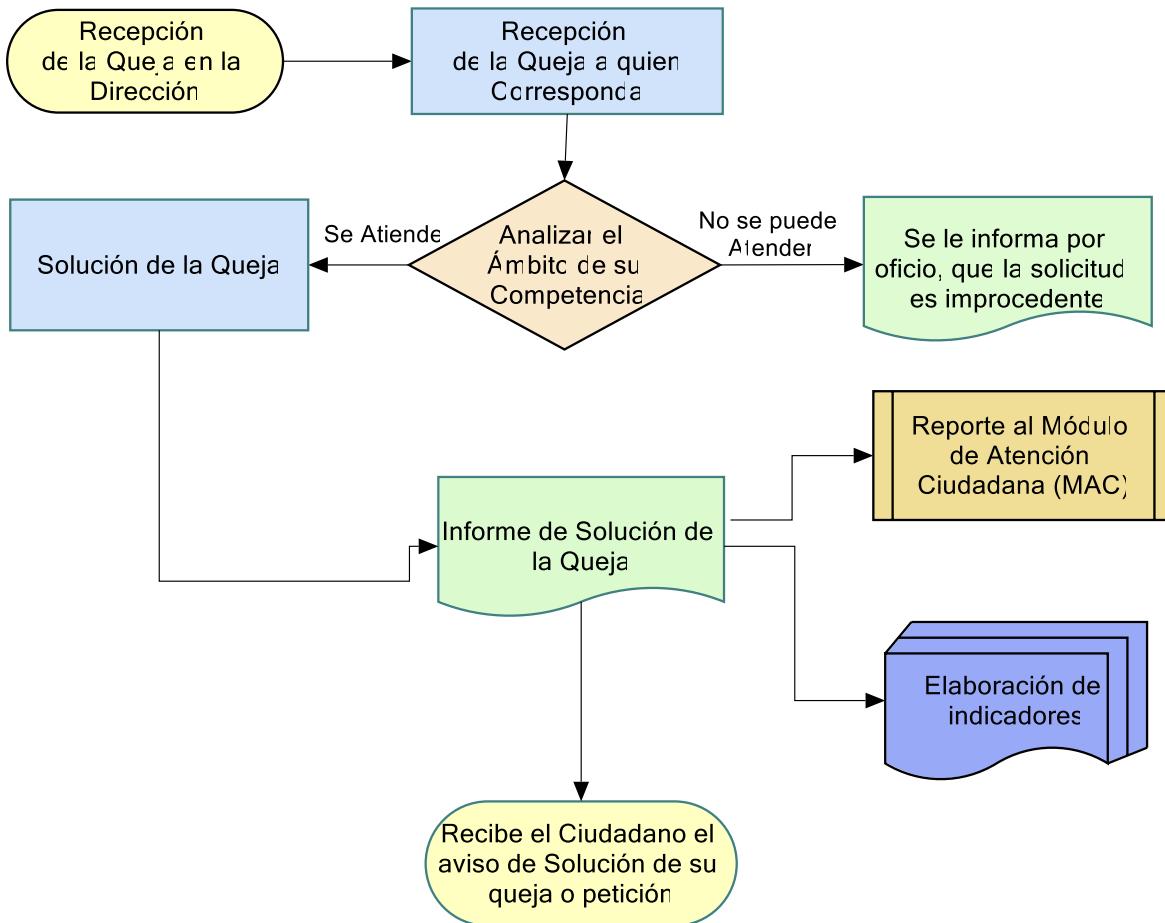
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención a quejas de la ciudadanía	<b>CLAVE:</b>	DSP - 05
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, así como chapona, poda o solicitud de campañas de descacharrización, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reportes	Recibe reporte o queja del Ciudadano , vía telefónica o por oficio y toma los datos en el "Reporte Telefónico" (Ver catálogo de formas).	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos
2	Registro y programación de las actividades	Registra en "Control de Reportes" (ver catálogo de formas), las solicitudes telefónicas y por oficio recibidas.	
3	Turnar a las diferentes áreas	Recibe una copia del reporte telefónico o del oficio y la turna al Asistente del Área o Responsable de la ejecución de la solicitud ciudadana.	Jefe del Departamento de Participación Ciudadana/ Recolección/ Limpia/ Reciclaje/ Relleno sanitario/Alumbrado Público
4	Recepción de Reportes	Recibe "Reporte Telefónico y/o el oficio" y la turna al Supervisor y/o a quien corresponda, para su atención, misma que será resuelta dentro de las siguientes 72 horas.	
5	Ejecución de la actividad programada.	Recibe del Jefe del Departamento la queja, la atiende y resuelve el problema reportado, o reporta las causas por las que no se pudo atender.	Supervisor, Cabo, Coordinador Auxiliar y Asistentes de Jefaturas
6	Elaboración del informe de las actividades realizadas	Recibe el formato "Reporte Ciudadano" con la respuesta de solución y busca al Ciudadano que emitió el reporte o queja para avisarle la situación de su reporte. Además, en caso de ser por oficio, se tendrá que emitir Tarjeta Informativa.	Secretaria de la Dirección de Servicios Públicos
7	Registro de llamadas	Registra en "Reportes de Llamadas Telefónicas" y/o en "Reporte de Oficios Recibidos", los datos de la atención proporcionada.	
8	Archivado de Reportes	Archiva "El Reporte Telefónico", y "El reporte de Oficios Recibidos", que se hayan atendido.	Jefe del Departamento de Participación Ciudadana/ Recolección/ Limpia/ Reciclaje/ Relleno sanitario/Alumbrado Público
9	Realización de informe	Realiza informe mensual sobre los reportes atendidos y lo turna al Jefe Administrativo para su recopilación y entrega por indicador.	
10	Entrega de reportes al área de planeación	Analiza y registra en el "Informe Mensual de Indicadores de Desempeño" (ver catálogo de formas) para reflejar resultados de reportes y quejas atendidas y turna el reporte al Director de Servicios Públicos, para su autorización y envío al Director de Planeación, y conservar copia para su archivo.	Jefe de Administrativo y Jefe de Planeación

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 12 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención a quejas de la ciudadanía	<b>CLAVE:</b>	DSP - 05
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, así como chapona, poda o solicitud de campañas de descacharrización, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Atención a Quejas de la Ciudadanía



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>	 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>	
<b>Página 13 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

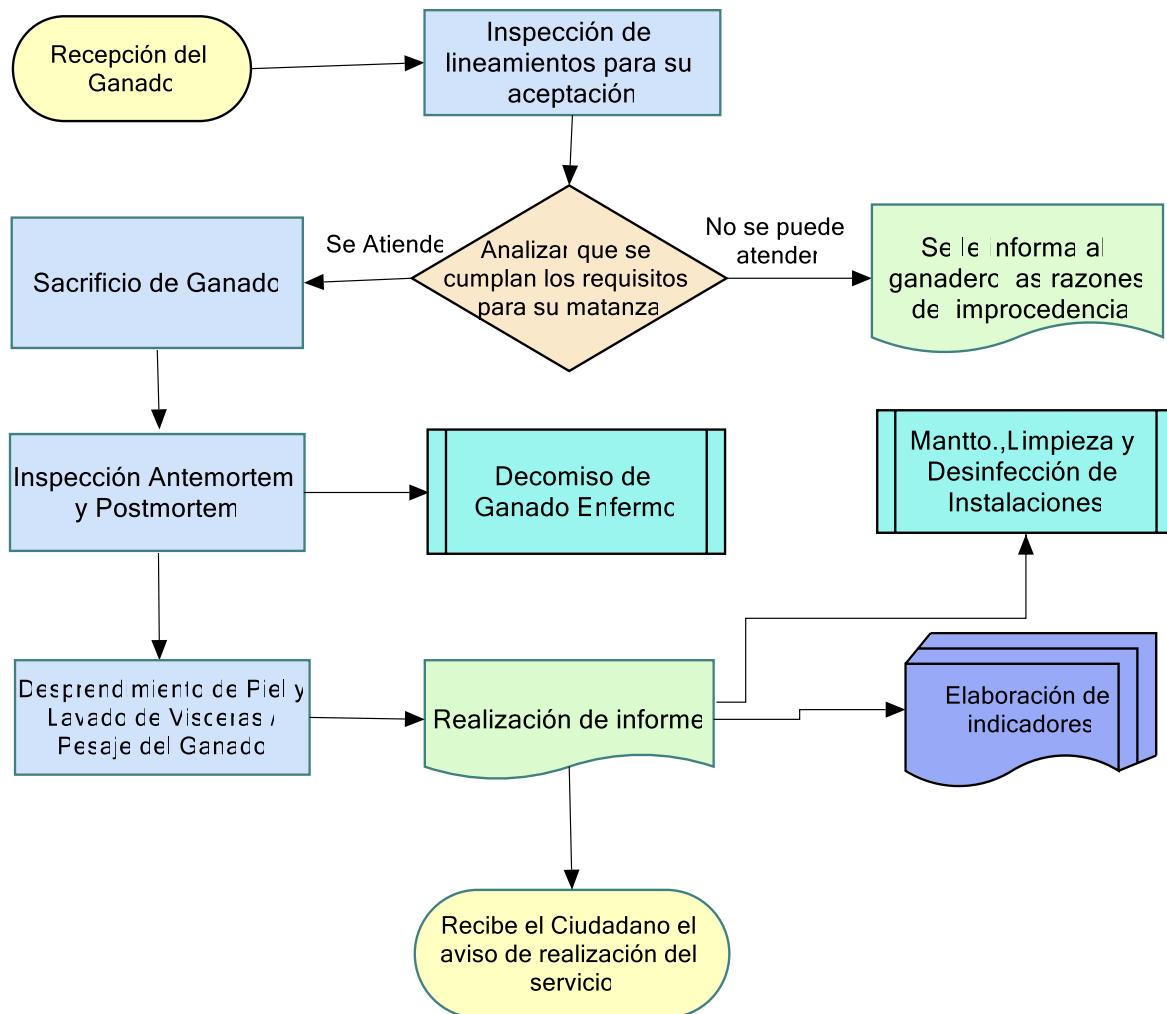
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Sacrificio de Ganado	<b>CLAVE:</b>	DSP - 06
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de sacrificio del ganado, cuidando cumplir con la reglamentación vigente, y cuidando el medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inspección del ganado	Inspecciona que los animales cumplan con los requisitos necesarios para su sacrificio.	Administrador del Rastro Municipal
2	Recepción del ganado que cumple los requisitos	Recepcionar el ganado al momento del ingreso al rastro. Registra el nombre del introductor, cantidad de ganado y procedencias del mismo, así como la existencia en el animal del arete SINIIGA. (ver Catalogo de Formas).	Velador
3	Verificación de Documentos	Verifica que los documentos de propiedad del ganado a sacrificar coincidan con los fierros visibles en piel de los animales y el número de arete SINIIGA. (ver Catalogo de Formas).	Inspector de ganado
4	Inspecciones antemortem y postmortem	Realiza la inspección antemortem y postmortem del ganado para descartar riesgos sanitarios. (ver Catalogo de Formas).	Médico veterinario/ Chofer
5	Decomisos de mal productos	Realiza los decomisos de los productos no aptos para consumo humano.	
6	Sacrificio de ganado	Realizar el proceso del sacrificio del ganado, evitando el sufrimiento de los mismos.	Insensibilizador
7	Mantenimiento de instalaciones	Realiza el Mantenimiento de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Encargado de Mantenimiento
8	Limpieza de instalaciones	Realiza la limpieza de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Intendente
9	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras,	Ayuda a la Realización de la función de sacrificio, desprendimiento de piel y eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Ayudante en General
10	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras	Realizan la función de sacrificio, desprendimiento de piel y eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Destajista
11	Pesaje de ganado	Pesa las canales del ganado sacrificado, el marcaje de las mismas, expediendo el recibo de pesaje correspondiente.	Inspector de báscula
12	Elaboración de indicadores de desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Administrador del Rastro Municipal y Auxiliar Administrativo

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 14 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Sacrificio de ganado bovino	<b>CLAVE:</b>	<b>DSP - 06</b>
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de sacrificio del ganado bovino, cuidando cumplir con la reglamentación vigente, y cuidando el medio ambiente.		

### Sacrificio de Ganado



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 15 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

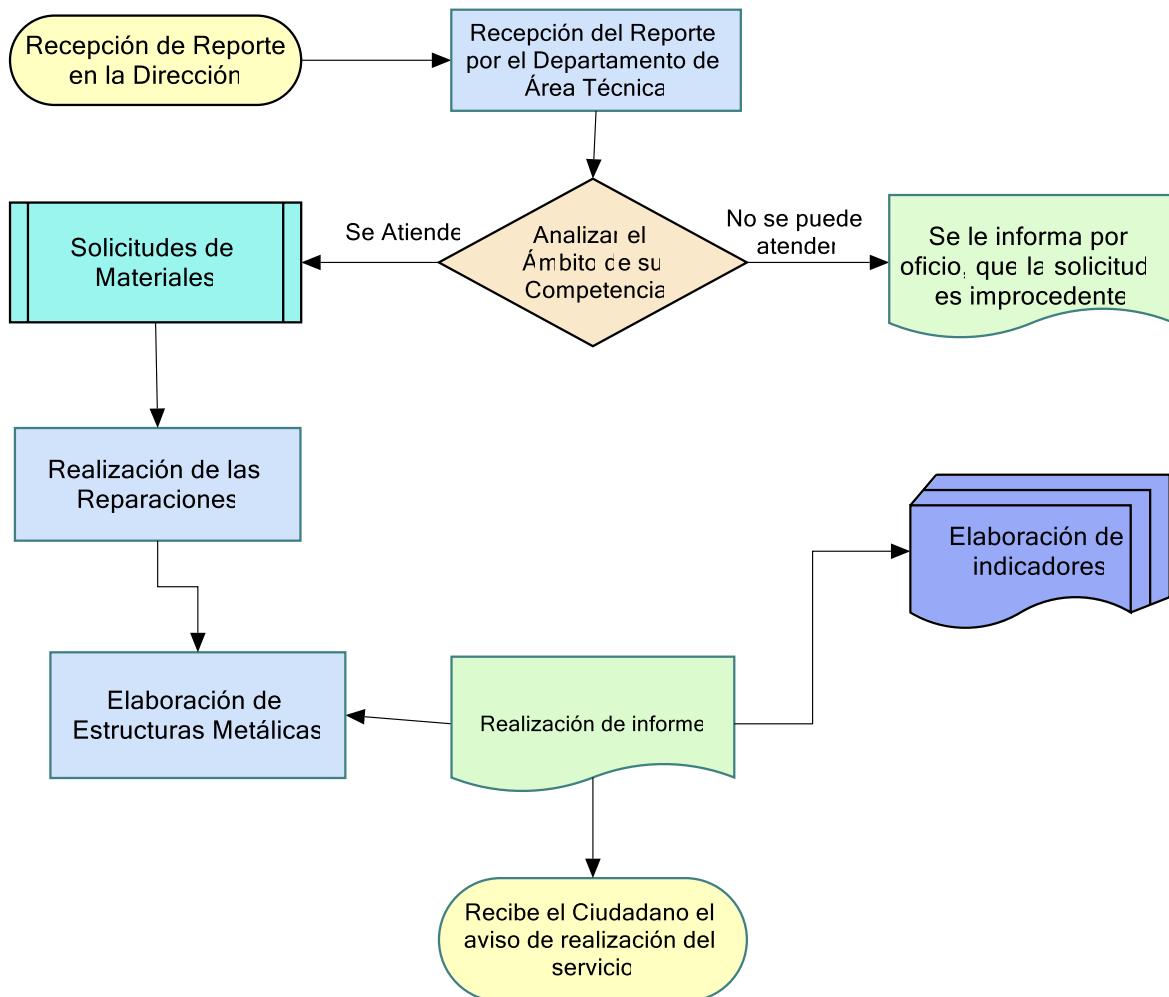
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines	<b>CLAVE:</b>	DSP - 07
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines, ayudando así con el mejoramiento de la imagen urbana.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reportes	Recibe reportes de la dirección de servicios públicos sobre las Estructuras metálicas que se requieren en alguna calle, parque o avenida, y lo turna al Herrero para su Elaboración.	Jefe de Área Técnica
2	Realización de la actividad de pintado	Encargado de atender las necesidades de pintura y solicita los materiales necesarios al asistente de Área Técnica.	Encargado de Pintura y Pintores
3	Solicitud de materiales	Se solicita al Jefe Administrativo, la elaboración de los formatos de requerimiento de materiales, sobre las solicitudes de Estructuras metálicas necesarias para alguna calle, parque o avenida.	Ayudante en General de Área Técnica
4	Tramite de solicitudes	Una vez autorizado la solicitud de materiales por el Director de Servicios Públicos, se entregan al Departamento de Compras, para su surtido.	Administrador
5	Reparación de desperfectos	Reciben la autorización por compras y se surte los materiales autorizados, y se proceden a reparar los desperfectos, siendo supervisados por el Jefe de Área técnica.	Jefe de Área Técnica
6	Elaboración de Estructuras metálicas	Recibe los materiales necesarios para la elaboración de Estructuras metálicas. Y avisa al Jefe de Área Técnica cuando las Estructuras metálicas están listas	Herrero, Macheteros y Ayudantes
7	Elaboración de indicadores del Desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Área Técnica

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 16 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines	<b>CLAVE:</b>	DSP - 07
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines, ayudando así con el mejoramiento de la imagen urbana.		

### Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 17 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

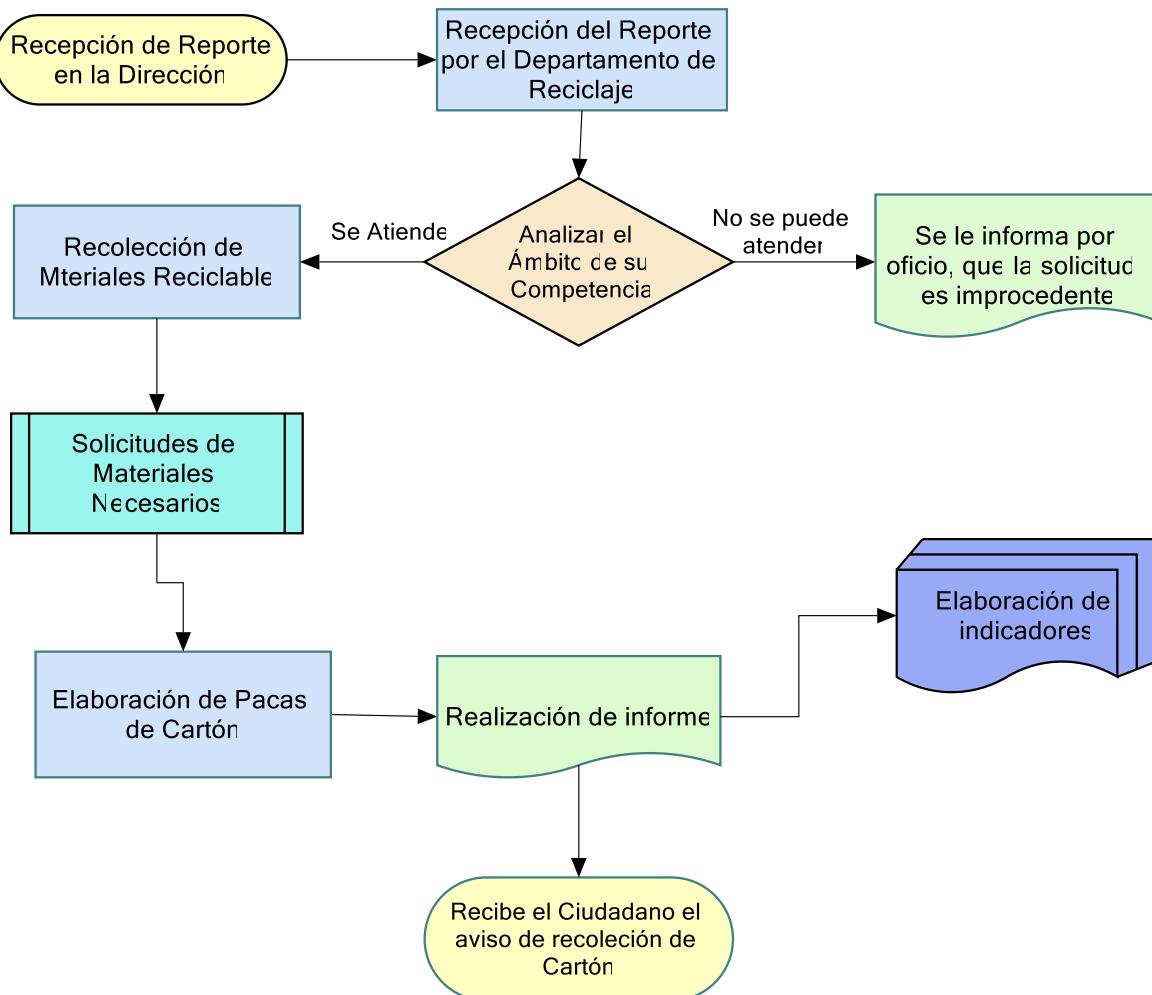
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recolección y separación de materiales reciclables	<b>CLAVE:</b>	DSP - 08
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes de recolección y separación de materiales reciclables, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Planeación de actividades	Realiza la planeación de todas las actividades que se realizaran en el área de reciclaje, considerando las rutas de Zihuatanejo, Ixtapa, Coacoyul y Aeropuerto, además, instruye sobre la realización inmediata de los reportes telefónicos	Jefe del Departamento de Reciclaje y Secretaria
2	Realización y cobertura de Ruta	Recibe las instrucciones del Jefe del área sobre las actividades diarias a realizar. Informando al Asistente Operativo, sobre el personal que cubrirá las rutas de recolección de materiales reciclables y la atención de oficios.	Supervisor
3	Recepción de materiales reciclables	Recibe instrucciones sobre las rutas a seguir para la recolección de los materiales reciclable y los reportes telefónicos. Además, Coordina y supervisa la recolección y separación del material reciclable para su debido proceso.	Chofer
4	Realización de pláticas de concientización	Lleva a cabo pláticas de concientización de la importancia del reciclaje y la separación de los residuos en escuelas, colonias, comunidades, hotelería y empresas. Además, identifica los lugares de mayor generación de cartón para proponer nuevas rutas.	Jefe del Departamento de Reciclaje
5	Recolección en vehículos de los materiales reciclables	Realiza la recolección de los materiales reciclables en las rutas establecidas y da atención a los reportes telefónicos. Además, el chofer entrega los reportes al Asistente Administrativo, sobre las actividades realizadas en la semana.	Choferes y Ayudantes
6	Recolección en triciclo de los materiales reciclables	Encargado de llevar a cabo la recolección de los materiales reciclables en los lugares en los cuales la unidad vehicular no tiene acceso, rindiendo un informe semanal de lo recolectado al asistente administrativo.	Ayudantes
7	Empacado de Cartón	Se encargan de recibir el material reciclable para su separación y empacado, rindiendo un informe semanal de la producción recibida al Asistente Administrativo.	Chofer y Ayudantes
8	Elaboración de indicadores	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Reciclaje y Secretaria

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 18 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recolección y separación de materiales reciclables	<b>CLAVE:</b>	DSP - 08
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes de recolección y separación de materiales reciclables, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Recolección y separación de materiales reciclables



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 19 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

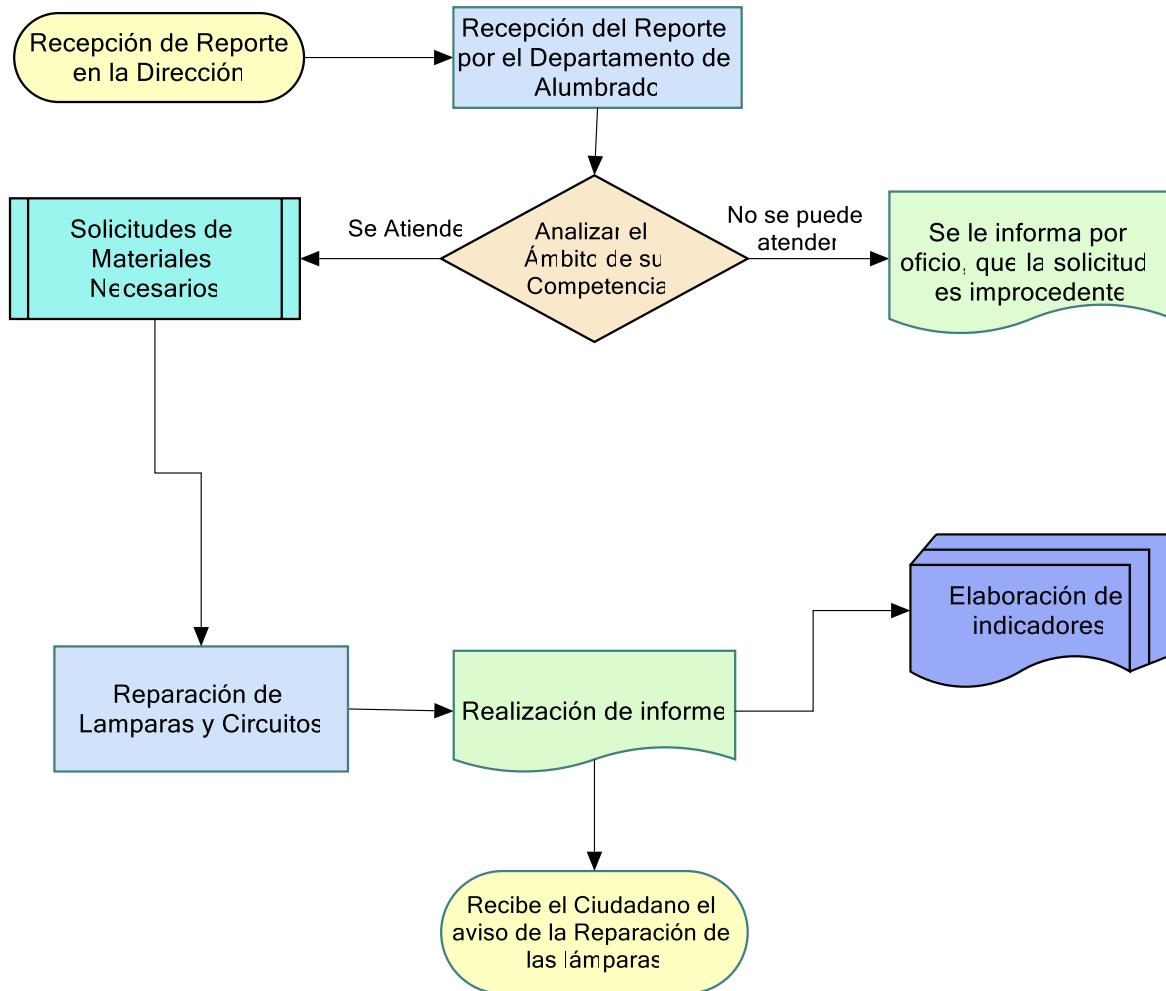
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento y reparación de alumbrado público.		<b>CLAVE:</b>	DSP - 09
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.			

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepción de Reportes	Recibe queja o reporte de desperfectos del servicio de alumbrado público, o en su caso, recibe solicitud por Oficio, entrega copia de "Reporte Telefónico" (ver catálogo de formas) y turna al Asistente del Departamento de Alumbrado Público.	Asistente y Secretaria de Dirección
2	Tramite de Reporte	Recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio y la entrega al Jefe del Departamento de Alumbrado Público.	Asistente del Departamento de Alumbrado Publico
3	Evaluación de la solicitud	Evalúa la petición, revisando minuciosamente la necesidad y revisa la zona de oscuridad.	Auxiliar Administrativo del Departamento de Alumbrado Público
4	Solicitud de materiales	Elabora "Formato Solicitud de Material" y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Auxiliar Administrativo del Departamento de Alumbrado Público
5	Recepción de materiales	En el caso de recibir los materiales solicitados, se entrega la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al cabo electricista y ayudante.	
6	Realización del Reporte	Revisa materiales y herramientas para ejecutar "Reporte Telefónico oficio. Y una vez concluida la solicitud, el cabo, realiza un informe de las actividades realizadas de manera semanal.	Coordinador Operativo y Electricista
7	Realización de informe	Una vez concluida la solicitud, el cabo, realiza un informe de las actividades realizadas de manera semanal. Entregando el informe al asistente del Departamento de Alumbrado Público.	
8	Seguimiento de solicitudes	Elabora tarjetas informativas semanales, mismo que turna a la Secretaría de Dirección y al Jefe de Alumbrado Público, para que se pueda dar aviso al solicitante del Status final de su petición.	Secretaria del Departamento de Alumbrado Publico
9	Elaboración de indicadores	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Alumbrado Publico

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 20 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento y reparación de alumbrado público.	<b>CLAVE:</b>	DSP - 09
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Mantenimiento y Reparación de Alumbrado Público



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 21 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

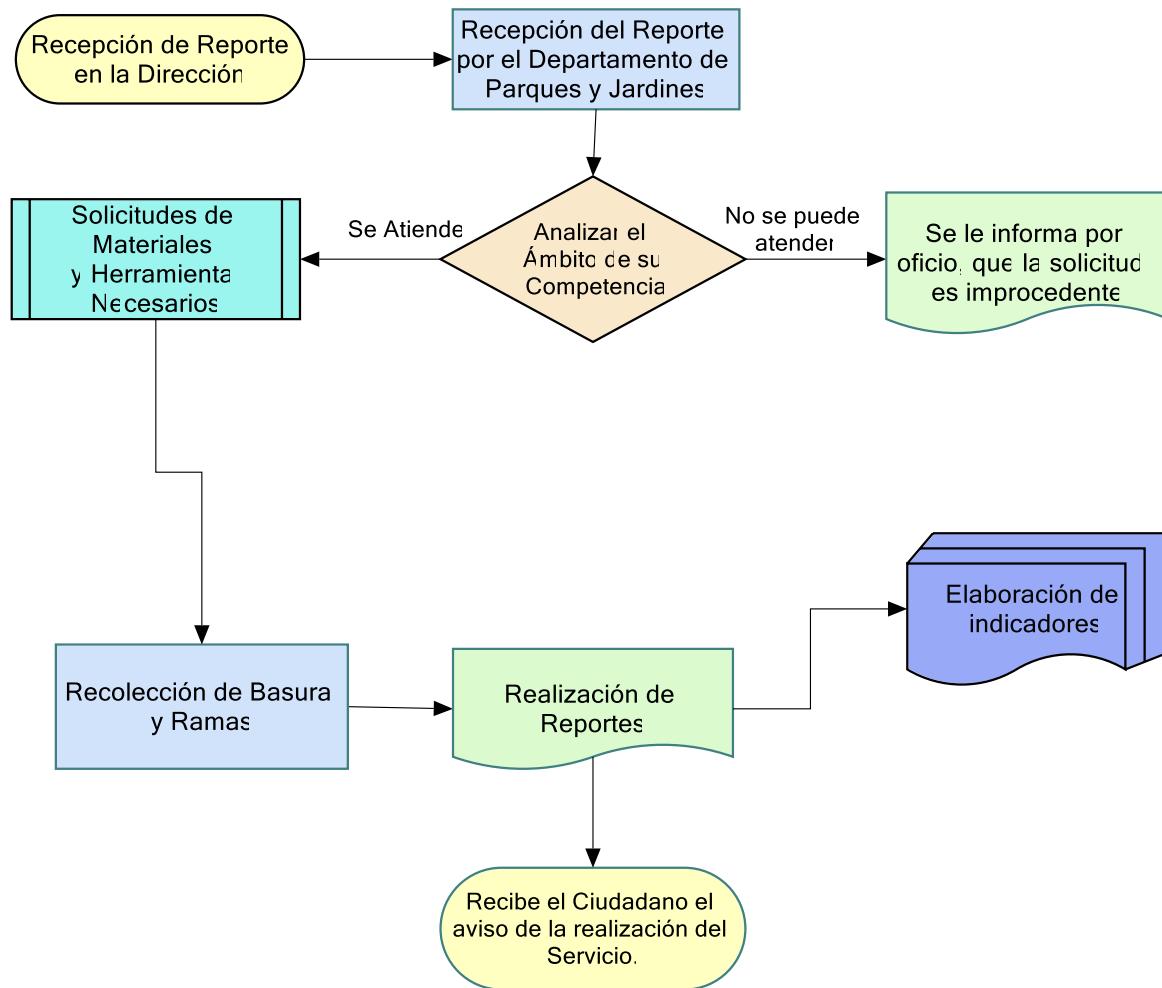
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento de parques y jardines	<b>CLAVE:</b>	DSP - 10
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes mantenimiento de Parques y Jardines en el Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de mantenimientos	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines por zonas. Además, de atender las solicitudes ciudadanas	Jefe y Coordinador de Parques y Jardines
2	Entrega de plan de trabajo	Organiza conjuntamente con los Cabos , a las cuadrillas de trabajadores para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines, de acuerdo al plan de trabajo establecido.	Asistente y Auxiliar Administrativo
3	Asignación de carga de trabajo	Indica al personal de mantenimiento los trabajos que se deberán realizar en el día.	Supervisor
4	Traslado de personal	Transporta al personal de mantenimiento, a las áreas de trabajo que se deberán realizar en el día.	Chofer
5	Solicitud de materiales	Solicita en la bodega la herramienta y equipo requerido para realizar la actividad asignada.	Cabos
6	Entrega de Herramientas	Entrega al Cabo la herramienta y el equipo de trabajo requerido, anotando en bitácora el nombre de la persona a quien le fue entregado.	Secretaria
7	Entrega de herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento como son Macheteros, Jardineros, Peones y Ayudantes, para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento asignado, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	Cabos
8	Recolección de basura y ramas	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y coloca en bolsas negras las ramas y productos generados por los trabajos realizados de limpieza y poda.	Jardineros, Machetero, Ayudantes, y Peones
9	Realización de Reporte de actividades	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía a Asistente de Parques y Jardines, y reporta en caso de detectar deterioro en fuentes, jardines o parques, al Jefe de Parques y Jardines, para que éste tome las acciones pertinentes.	Cabos y Supervisor
10	Elaboración de reportes	Elabora concentrado semanal de actividades, mismo que entrega al jefe de Parques y Jardines para su información.	Asistente de Parques y Jardines
11	Elaboración de indicadores de desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Parques y jardines

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 22 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Mantenimiento de parques y jardines	<b>CLAVE:</b>	DSP - 10
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes mantenimiento de Parques y Jardines en el Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

### Mantenimiento de Parques y Jardines



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 23 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

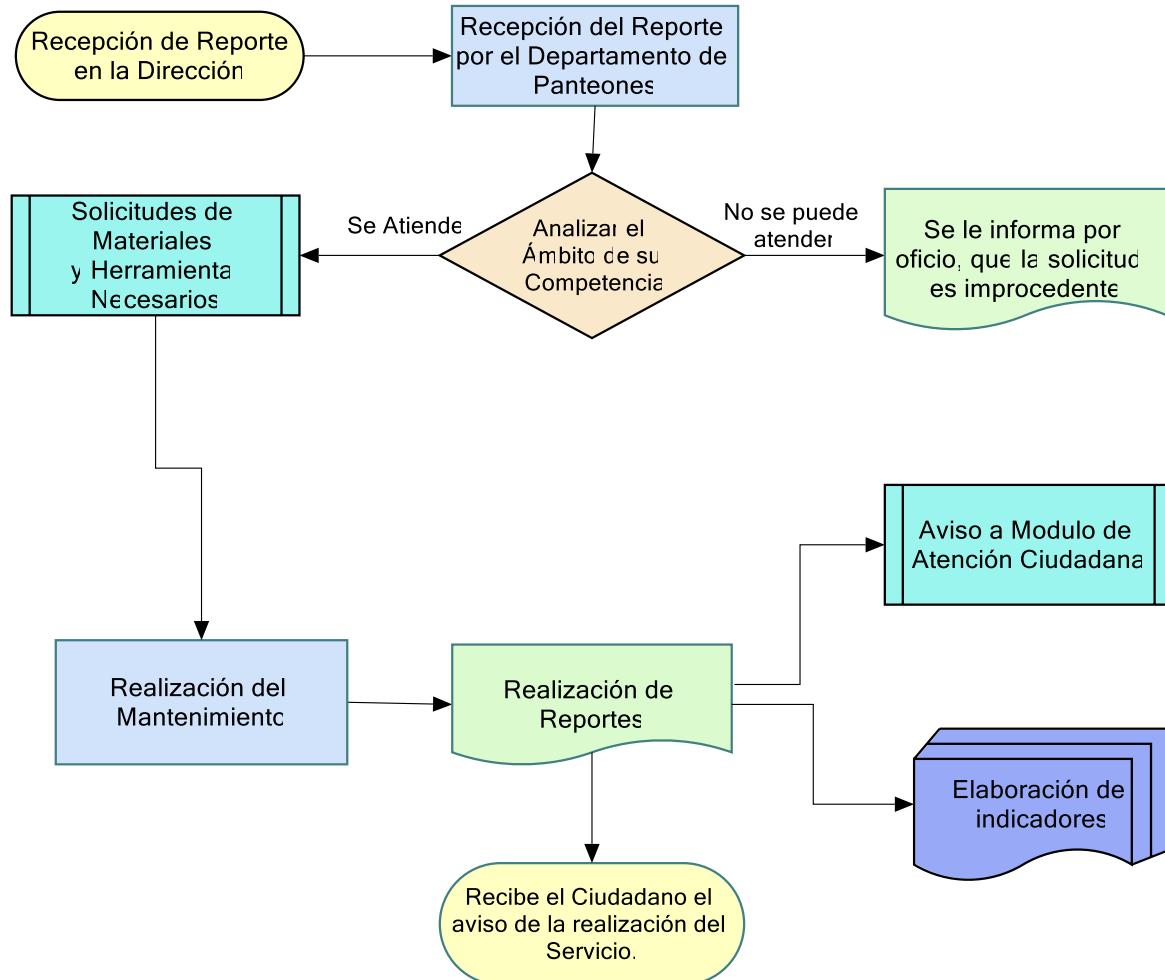
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones		<b>CLAVE:</b>	DSP - 11
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de reportes.	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de Panteones. Además, de atender las solicitudes ciudadanas.	Jefe de Panteones
2	Planeación de la carga de trabajo	Organiza al Personal de Mantenimiento para llevar a cabo los trabajos de conservación de Panteones, y la atención de Solicitudes Ciudadanas de Panteones.	Auxiliar Administrativo de Panteones
3	Entrega de Herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento, para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento y atención de Solicitudes Ciudadanas, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	
4	Realización del Mantenimiento	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y la atención de las Solicitudes Ciudadanas.	Peón, Ayudante de Panteón y Panteonero)
5	Realización de reportes	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía al Jefe de Panteones.	Auxiliar Administrativo de Panteones
6	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Panteones

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 24 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones	<b>CLAVE:</b>	DSP - 11
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las quejas y solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones.		

### Solicitudes Ciudadanas y Mantenimiento de Panteones



 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 25 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Solicitudes de Reparación de Parque Vehicular de la Dirección	<b>CLAVE:</b>	DSP - 12
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las reparaciones de Parque Vehicular de la dirección, coadyuvando con el área de mecánicos para su reparación preventiva o correctiva		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de reportes	Elabora de forma diaria, las fallas detectadas en las unidades vehiculares de la Dirección	Coordinadores y Choferes
2	Planeación de la carga de trabajo	Organiza al Personal de Mantenimiento para llevar a cabo los trabajos de conservación del Parque Vehicular para poder agilizar su reparación	Encargado de Parque Vehicular y Secretaria
3	Solicitud de las refacciones	Se realizan las requisiciones de las refacciones que se requieren para la reparación del Parque Vehicular y se espera su llegada, para la reparación	
4	Realización del Mantenimiento	Realiza los trabajos de mantenimiento cuando han llegado las refacciones e intervenir para agilizar las reparaciones.	Encargado de Parque Vehicular, y Coordinadores
5	Realización de reportes	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía al Director, al Administrador y al Jefe de Planeación para su registro.	Secretaria
6	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Encargado de Parque Vehicular

 <b>Zihuatanejo de Azueta</b>	<b>Manual de Procedimientos</b> <b>Dirección de Servicios Públicos</b>		 <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
<b>Página 26 de 26</b>	<b>Fecha de emisión:</b> diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DSPU

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Solicitudes de Reparación de Parque Vehicular de la Dirección	<b>CLAVE:</b>	DSP - 12
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las reparaciones de Parque Vehicular de la dirección, coadyuvando con el área de mecánicos para su reparación preventiva o correctiva		

### Solicitudes de Reparación de Parque Vehicular de la Dirección

