



Dirección de Servicios Públicos Municipales

junio 1

2017

Manual de Organización, Servicios,
Procedimientos y Operaciones para la
Administración Pública Municipal del
Municipio de Juanacatlán

Administración
2015-2018

GOBIERNO
CIUDADANO

1. 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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

2. 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.

I. 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.

II. 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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

3. 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:

<i>Fecha de elaboración:</i>	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.
<i>Fecha de actualización:</i>	Día, mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.
<i>Número de actualización:</i>	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".
<i>Código del manual:</i>	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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

4. 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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

5. 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:

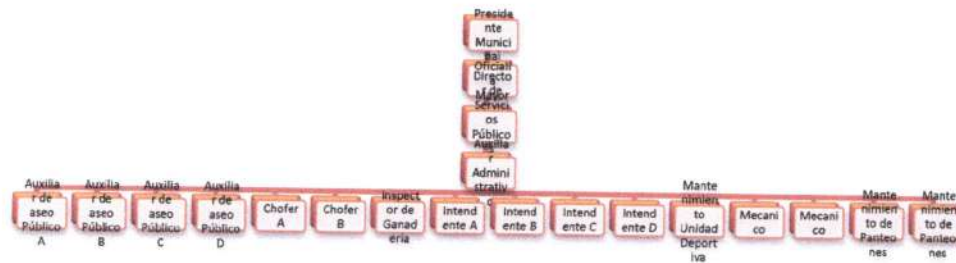
- I. **DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES.**
 - a. Departamento de Parques y Jardines.
 - b. Departamento de Mantenimiento de Parque Vehicular.
 - c. Departamento de Alumbrado Público.
 - d. Departamento de Aseo Público.
 - e. Departamento de Rastros Municipales.
 - f. Departamento de Resguardo Municipal

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

6. ORGANIGRAMA

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

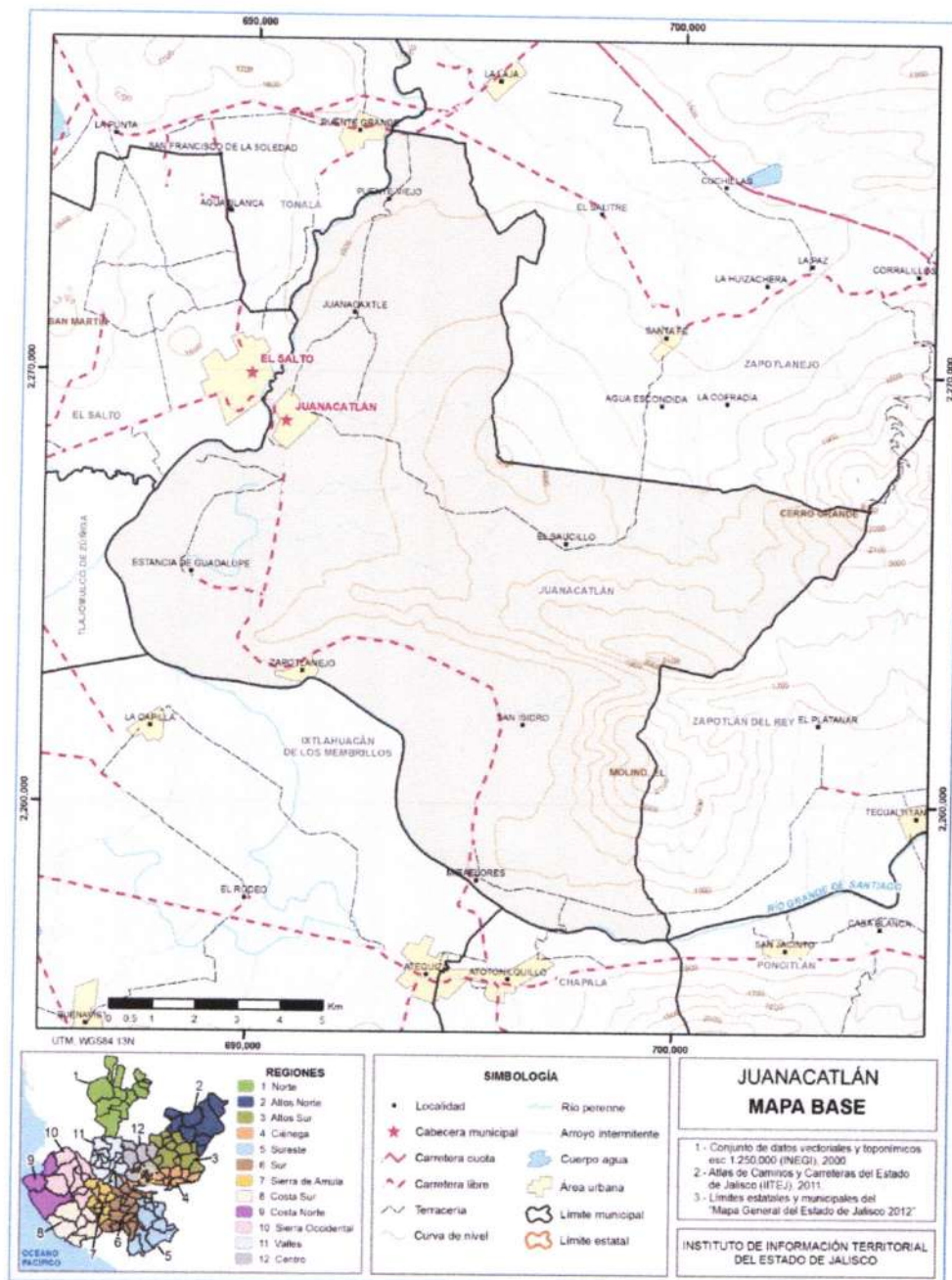
Para realizar modificaciones se despliega las flechitas ubicadas a la izquierda del diagrama



Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

7. MAPA DEL MUNICIPIO Y CROQUIS DE UBICACIÓN

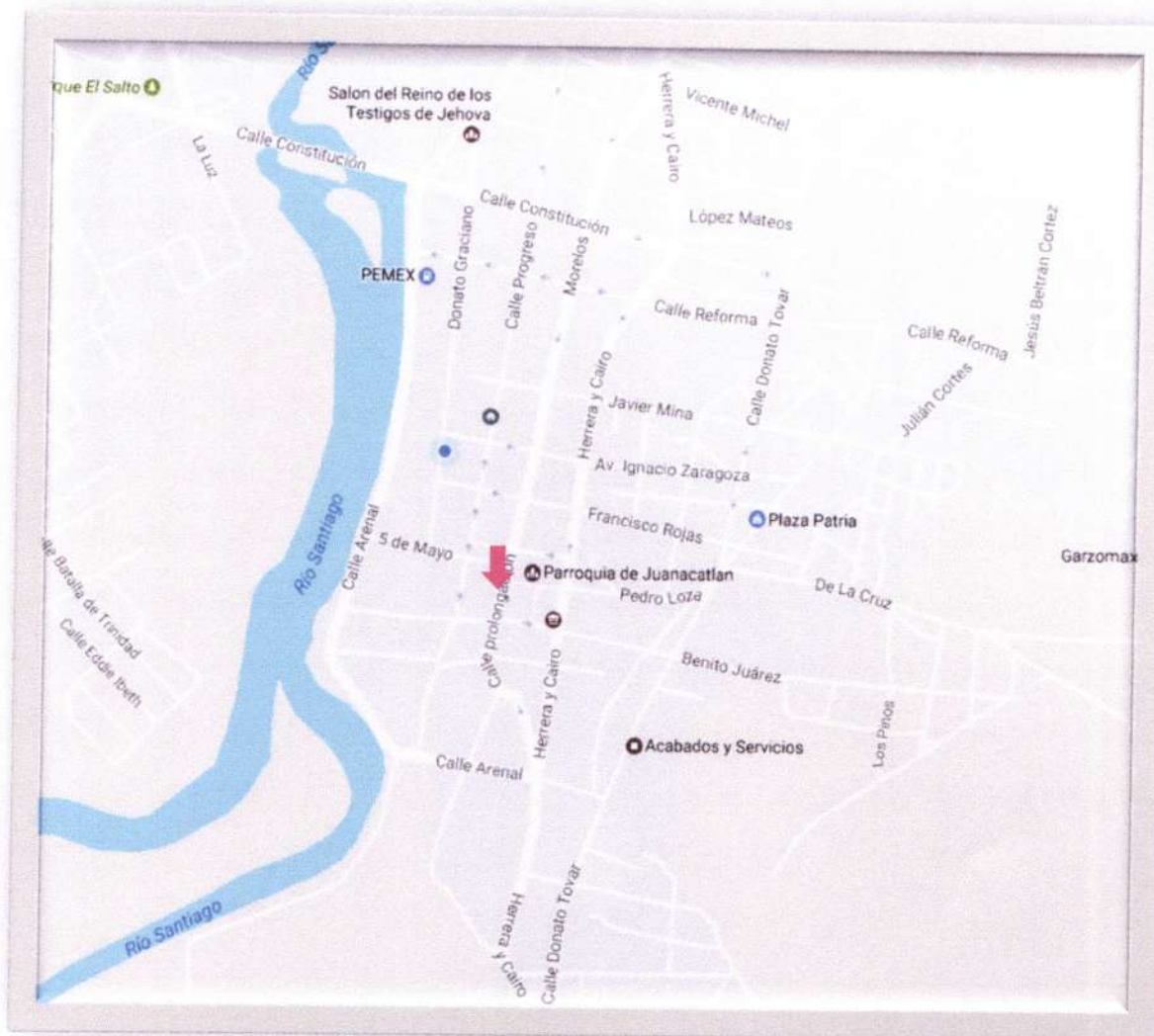
I. Mapa del Municipio



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

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

II. Croquis de ubicación



Dirección del Departamento de Predial y Catastro:

Independencia # 1 Juanacatlán, Jalisco

Ubicación: Planta baja.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

8. 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

9. 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 rastos municipales.
- VI. De conformidad con la reglamentación Municipal correspondiente, administrar 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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

- 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.

10. 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 rastos municipales.
- VI. De conformidad con la reglamentación Municipal correspondiente, administrar 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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

- 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.

12. 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	2		X	30

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

	Aseo Público A				
	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

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

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,		

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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.

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

			- 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 desechos orgánicos e inorgánicos del municipio de Juanacatlán
--

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Recolección de Residuos en el Municipio
2	Revisión de los desechos
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 desechos		
Género	Masculino	Femenino	Indistinto X

Experiencia Previa:

Tiempo	Ninguna
--------	---------

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

¿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	

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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 desechos				
Género	Masculino	Femenino	Indistinto	X	
Experiencia Previa:					
Tiempo	Ninguna				
¿En qué puestos?					
Competencias:					
Conocimientos / Aptitudes	Tipo de desechos	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				

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

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 desechos
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 desechos		
Género	Masculino	Femenino	Indistinto X

Experiencia Previa:

Tiempo	Ninguna
¿En qué puestos?	

Competencias:

Conocimientos / Aptitudes	Tipo de desechos	Habilidades / Actitudes	- Amabilidad - Honestidad - Disponibilidad - Responsabilidad - Objetividad - Imparcialidad
---------------------------	--	-------------------------	---

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

			- 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

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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	

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

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
---------------------------	---	-------------------------	---

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

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?	-

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.



13. SERVICIOS

Servicios y Trámites

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

Página 25 de 31

II. 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:		

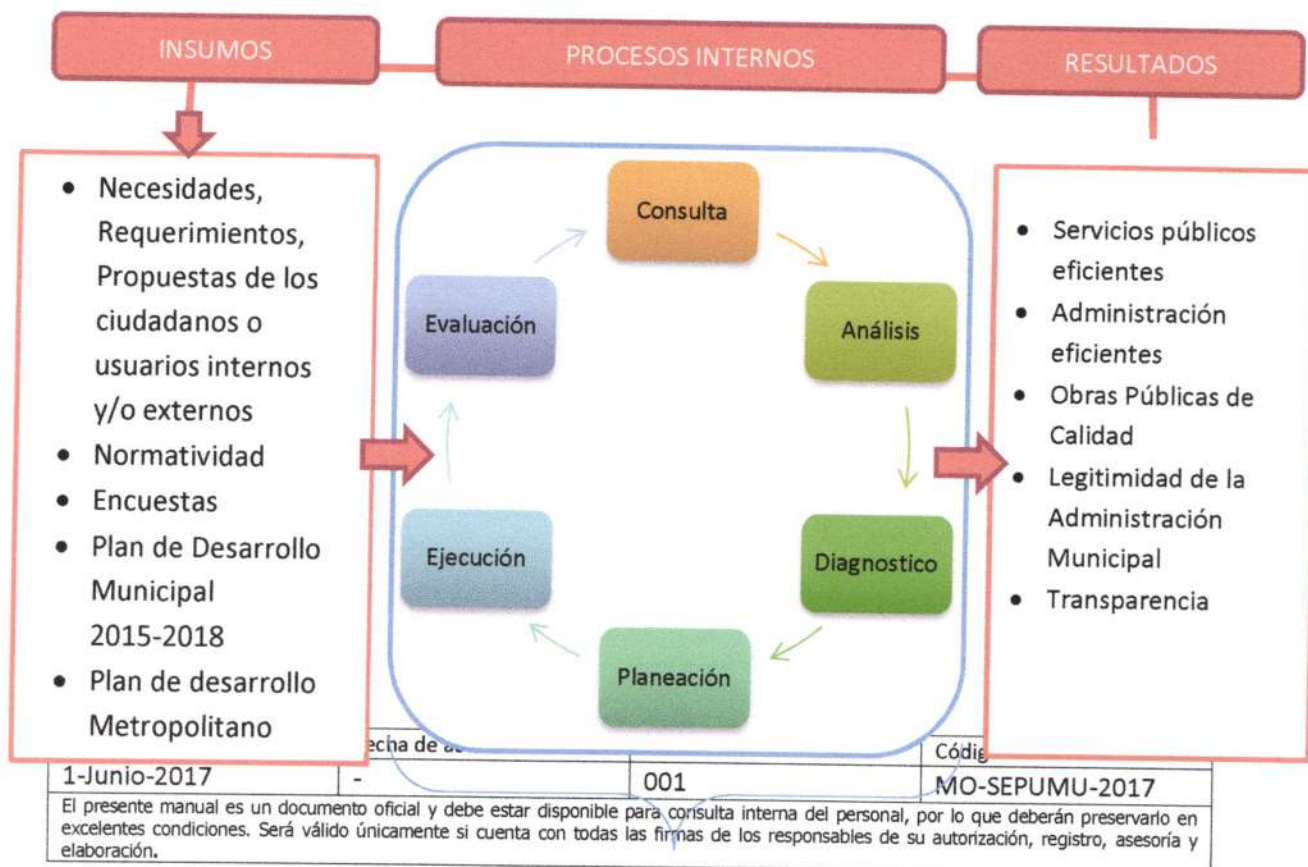
Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

Reglamento Organico para la administración Pública del Municipio de Juanacatlán

14. PROCESOS

I. Modelo de Procesos



- 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

15. 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

16. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento	Página
Atención a Solicitud de servicios Municipales	26

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

17. 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					

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

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				

18. FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

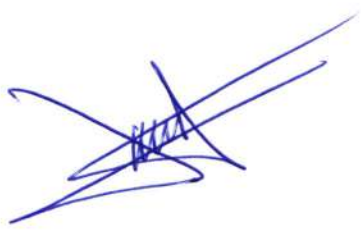
NO APLICA

19. 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.

20. AUTORIZACIONES

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	
	
J. Refugio Velázquez Vallín Presidente Municipal	Susana Meléndez Velázquez Secretario General

Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

 Luis Sergio Venegas Suárez Síndico Municipal	 Roberto Carlos Puente Muñiz Director del Área
---	---

EL PRESENTE **MANUAL DE LA DIRECCIÓN SERVICIOS GENERALES** FUE APROBADO EN LA III SESIÓN ORDINARIA, EN EL PUNTO V DEL ORDEN DEL DÍA CON FECHA DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2017



Fecha de elaboración	Fecha de actualización	Numero de Actualización	Código de Manual
1-Junio-2017	-	001	MO-SEPUMU-2017
El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.			

LA QUE SUSCRIBE LIC. **SUSANA MELENDEZ VELAZQUEZ**, SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE JUANACATLAN, ESTADO DE JALISCO, EN TERMINOS DE LO ORDENADO POR LOS NUMERALES 63, DE LA LEY DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, DEL ESTADO DE JALISCO **CERTIFICO Y HAGO CONSTAR** QUE EL PRESENTE **MANUAL DE LA DIRECCIÓN SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES** FUE APROBADO EN LA III SESIÓN ORDINARIA, EN EL PUNTO V DEL ORDEN DEL DÍA CON FECHA DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2017 Y PUBLICADO EN LA GACETA MUNICIPAL PARA SU DIFUSIÓN.-----

A T E N T A M E N T E

LIC. SUSANA MELENDEZ VELAZQUEZ
SECRETARIO GENERAL

