



Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos



Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

AUTORIZACIONES



Elaboró:

Ing. Andrea López Reyes
Director de Servicios Públicos



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad
Coordinador de Calidad



Autorizó:

Lic. Alejandro Hassaf Tobías
Director de Servicios Públicos

Sello CM

MUNICIPIO DE
SALTILLO, COAH.CONTRALORIA
MUNICIPAL



Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	5
6. Desarrollo/Procedimiento	5, 6
7. Diagrama de Flujo	7
8. Riesgos Inherentes	7
9. Registros	8
10. Formatos e Instructivos	8
11. Marco Jurídico/Referencias	8
12. Control de Cambios	9





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección	Dirección de
Emisora:	Servicios Públicos

1. OBJETIVO.

Atender de manera eficiente a la ciudadanía que reporte a la Dirección de Servicios Públicos alguna petición, queja y/o sugerencia respecto a las tareas llevadas a cabo por esta dependencia

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo de la dirección encargado de dar atención ciudadana en materia de Servicios Públicos

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Enlaces MAC	Compartir en tiempo y forma las gestiones a la dirección, para que sean atendidas en pro del ciudadano.
3.2	Director	3.2.1 Gestionar y coordinar las responsabilidades de las Unidades administrativas de Alumbrado Público, Limpieza, Embellecimiento, Central de Servicios y Panteones, así como las Coordinaciones de COREBA y Atención Ciudadana y Proyectos Especiales. 3.2.2 Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, así como las demás obligaciones que le confiere el Código Municipal del Estado de Coahuila, así como el Reglamento para la Administración Pública Municipal de Saltillo, Coahuila.
3.3	Titulares de las Unidades Administrativas	3.3.1 Dirigir y supervisar que el personal a su cargo realice las actividades correspondientes de cada área asignada, así como el cumplimiento de las responsabilidades de manera eficiente. 3.3.2 Controlar almacenes, equipo, herramienta y parque vehicular, así como los combustibles, consumibles y presupuesto asignado a cada unidad administrativa.
3.4	Enlaces de cada Unidad Administrativa	3.4.1 Brindar atención personal y/o telefónica al público, a través del registro de sus peticiones, quejas o sugerencias.





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Última Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

3.4	Coordinador de Proyectos Especiales	3.4.2 Enviar al Coordinador de Proyectos la respuesta de las peticiones cuando estén finalizadas
3.4	Coordinador de Proyectos Especiales	3.4.1 Dirigir, dar debida atención y resolver las peticiones de la ciudadanía a través de los reglamentos municipales en su área de control. 3.4.2 Encargarse de que todas las Gestiones correspondientes sean entregadas a cada Titular de las Unidades Administrativas 3.4.3 Publicar las respuestas de cada gestión en el Sistema de Gestión Social y el MAC cuando estén finalizadas
3.5	Jefes de Área	Dirigir, instruir y/o capacitar en las funciones al personal adscrito a su área, para llevar a cabo las funciones propias de la misma.

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Alumbrado Público	Consiste en iluminar las áreas públicas como plazas, bulevares, calles y avenidas en zona urbana y rural.
4.2	Embelllecimiento Urbano	Se ocupa de la realización de obras de conservación, mantenimiento de bulevares y avenidas así mismo la recuperación de espacios públicos a través del programa anti-grafiti en zona urbana para rescatar su imagen.
4.3	Limpieza	Comprende el papeleo, barrido manual y mecánico de calles, plazas, bulevares y avenidas, junto con la recolección, traslado y disposición final de los residuos sólidos no peligrosos generados por municipio.
4.4	Central de Servicios	Centro especializado en mantenimiento preventivo y correctivo de unidades de diésel y gasolina de la Dirección de Servicios Públicos, incluyendo las áreas de hojalatería y pintura, soldadura y complementos para el estado óptimo de las unidades
4.5	Cobro de Recolección de Basura	El cobro de recolección de residuos sólidos a personas físicas o morales con actividad comercial, industrial o de servicios, se encuentra contemplado en la ley de ingresos y es en función del volumen generado.





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

4.6	Panteones	Tiene por objeto proporcionar sitios adecuados para la inhumación, exhumación de cadáveres y restos humanos, implica el cobro de derechos y el mantenimiento de las instalaciones.
4.7	Atención al público	Recepción, canalización y seguimiento a las quejas, seguimiento o peticiones ciudadanas en las áreas de Servicios Públicos.
4.8	Proyectos Especiales	Desarrollar e implementar proyectos viables, factibles e innovadores dentro de la Dirección de Servicios Públicos en beneficio de la ciudad de Saltillo, Coahuila.
4.9	MAC	Módulo de Atención ciudadana, encargados de recibir las peticiones de los ciudadanos.

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1 La recepción de peticiones se hará a través del Sistema de Atención Ciudadana y/o el MAC (Módulo de Atención Ciudadana)
- 5.2 Se atenderán únicamente las gestiones que sean responsabilidad de Servicios Públicos
- 5.3 Se rechazarán todas las gestiones que no sean responsabilidad de Servicios públicos y los enlaces del MAC, serán encargados de reasignar la petición a la Dependencia correspondiente.
- 5.4 Los tiempos de respuesta, para atender cada petición es de 72hrs.
- 5.5 En caso de tratarse de instalaciones de luminarias, limpieza de bulevares, entre otras obras más grandes, la respuesta será de acuerdo a las agendas de trabajo de cada subdirección.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. N úm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Captura de datos	Enlace del MAC	Asegura de que todas las gestiones de los ciudadanos sean recibidas por la Dirección, a través del Sistema de Gestión Social y/o el MAC.	





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

2 Recepción de Datos	Coordinador de Proyectos	2.1 Recibir, controlar y gestionar solicitudes de servicios, trámites, quejas, denuncias, sugerencias y peticiones de la ciudadanía. 2.2 Encargarse de que todas las Gestiones correspondientes sean entregadas a cada Titular de las Unidades Administrativas.	
3 Gestión de Recursos	Director de Servicios Públicos	Obtener, ejercer y controlar los Recursos Humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de conocimiento de la Dirección de Servicios Públicos con el fin de obtener el máximo beneficio (eficiencia) para el cumplimiento de los objetivos establecidos, (eficacia).	
4 Trámite de las solicitudes	Titular de la Unidad Administrativa	Realiza las acciones necesarias para dar trámite a las solicitudes ciudadanas y cumplir de manera puntual lo ordenado por el Director.	
5 Ejecución	Jefes de Área	Dirigir, instruir y/o capacitar en las funciones al personal adscrito a su área, para llevar a cabo las funciones propias de la misma.	
6 Verificación	Director de Servicios Públicos	Verificar que los trabajos para finalizar cada petición ciudadana, se estén llevando a cabo correctamente, en tiempo y forma.	
7 Respuesta Ciudadana	Coordinador de Proyectos	Publicar las respuestas de cada gestión en el Sistema de Gestión Social y el MAC cuando estén finalizadas FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



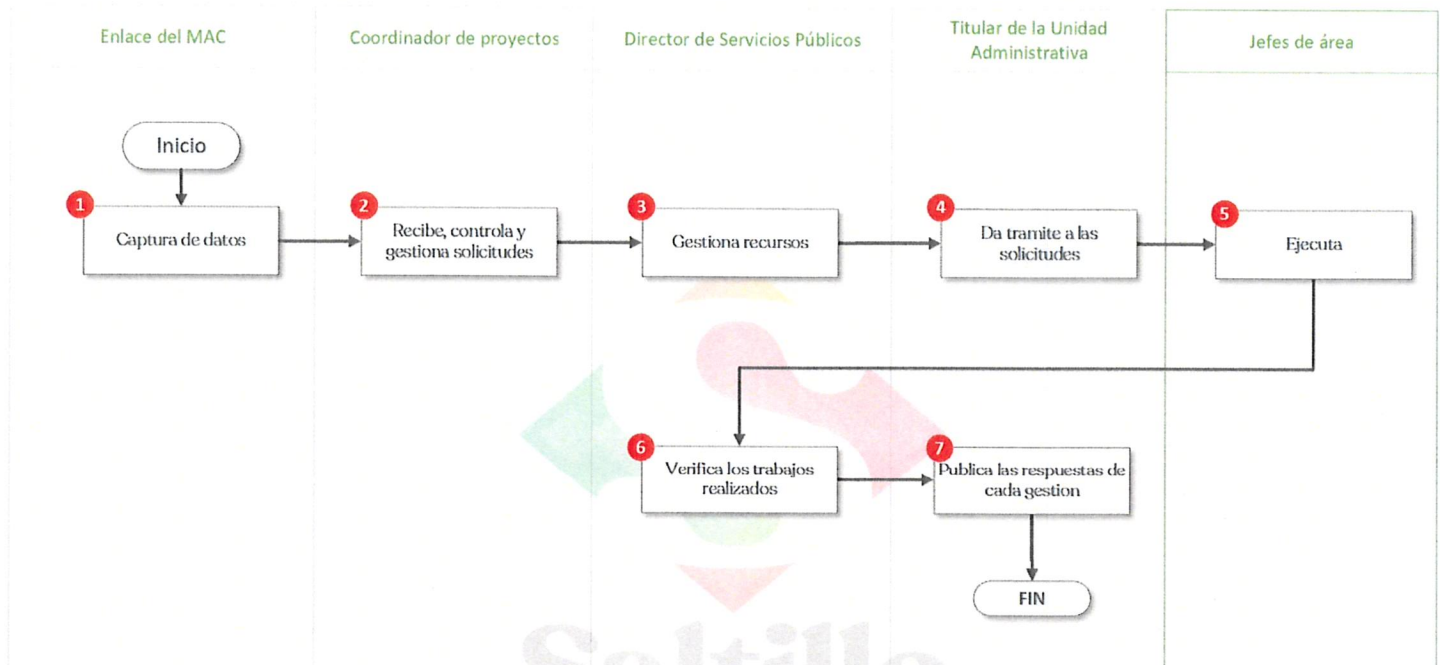


Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Proyectos Especiales



Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
------------------	-----------------	-------------------	-------------	-------	------------	------------





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Ultima Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección Emisora:	Dirección de Servicios Públicos

Peticiones correspondientes a otra Dirección	Que los enlaces del MAC , capturen una petición que sea responsabilidad de otra dependencia	Tener Actualizado el catálogo de servicios de la Dirección de Servicios Públicos	Coordinador de Proyectos Especiales	Ya está solventada	Permanente	
--	---	--	-------------------------------------	--------------------	------------	--

9. REGISTROS.

Código	Nombre
N/A	

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
S/C	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos





Procedimiento del Sistema de Reportes de la Dirección de Servicios Públicos

Código:	SP-PR-CAP-01
Emisión:	12/12/2012
Última Rev.:	02/11/2022
Revisión No.	03
Dirección	Dirección de
Emisora:	Servicios Públicos

S/C	Constitución Política de Estado de Coahuila de Zaragoza
S/C	Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza
S/C	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza
S/C	Ley de Ingresos del Municipio de Saltillo, Coahuila
S/C	Reglamento de Limpieza del Municipio de Saltillo, Coahuila
S/C	Reglamento de Panteones para el municipio de Saltillo, Coahuila

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	12/12/2012	-	Procedimiento de nueva creación
01	01/07/2014	-	Se revisó el procedimiento para la validación del nuevo director, se complementó la descripción de las actividades.
02	14/10/2018	5.0	Revisión general, se agregan responsables en el punto 5.0
03	02/11/2022	5, 6, 7 y 8	✓ Se agregan Políticas. (Punto 5) ✓ Se modifica el desarrollo. (Punto 6) ✓ Se incluye diagrama de flujo. (Punto 7) ✓ Se incluyen riesgos inherentes. (Punto 8) Actualización General.

