



**San  
Pedro  
Garza  
García**

**GOBIERNO MUNICIPAL**

# **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN OPERATIVA**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
Y MEDIO AMBIENTE**

**17 DE NOVIEMBRE DE 2020**





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	2 de 88

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	6
<b>II INTRODUCCIÓN</b>	7
<b>III OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	7
<b>IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO</b>	8
<b>V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN</b>	9
<b>VI DEFINICIONES</b>	9
<b>VII POLÍTICAS</b>	10
<b>GENERALES</b>	10
<b>ESPECÍFICAS</b>	10
<i>Servicios que brinda la Dirección Operativa</i>	10
<i>Políticas aplicables al Barrido Manual</i>	12
<i>Políticas relativas al Barrido Mecánico</i>	12
<i>Políticas para el deshierbe de áreas (banquetas)</i>	12
<i>Políticas para la recolección de basura vegetal domiciliaria</i>	12
<i>Políticas para la recolección de descacharrización</i>	13
<i>Políticas para el bacheo correctivo y preventivo</i>	13
<i>Políticas para la limpieza de rejillas y ductos pluviales</i>	13
<i>Políticas para desazolves de gaviones y cañadas</i>	13
<i>Políticas para la construcción de reductores de velocidad</i>	14
<i>Políticas para la reparación de adoquines en calles</i>	14
<i>Políticas para la recolección de escombros</i>	14
<i>Políticas para la reparación de cordones y ochavos</i>	14
<i>Políticas para la reparación de rejillas pluviales</i>	15
<i>Políticas para la reconstrucción de vida pista</i>	15
<i>Políticas para el mantenimiento de luminarias</i>	15
<i>Políticas para pintura de arbotantes</i>	15
<i>Políticas para el cambio de cable y poliducto</i>	16
<i>Políticas para el lavado de cordones</i>	16
<i>Políticas para instalación de boyas</i>	16
<i>Políticas para pintura de boyas</i>	16
<i>Políticas para pintura de reductores de velocidad</i>	17
<i>Políticas para instalación de defensas metálicas</i>	17

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	3 de 88

	<i>Políticas para pintura de muros y barandales en puentes</i>	17
	<i>Políticas para pintura de cordones y ochavos</i>	17
<b>VIII</b>	<b>PROCESOS</b>	18
<b>VIII. 1.</b>	<b>PROCESOS DE LA JEFATURA DE LIMPIA</b>	19
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V1</u></b>	20
	BARRIDO MANUAL	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	20
	DIAGRAMA DEL PROCESO	22
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V1</u></b>	23
	BARRIDO MECÁNICO	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	23
	DIAGRAMA DEL PROCESO	24
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V1</u></b>	25
	DESHIERBE DE ÁREAS (BANQUETAS)	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	25
	DIAGRAMA DEL PROCESO	27
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V1</u></b>	28
	RECOLECCIÓN DE BASURA VEGERAL DOMICILIARIA	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	28
	DIAGRAMA DEL PROCESO	29
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V1</u></b>	30
	PROGRAMA DE DESCACHARRIZACIÓN	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	30
	DIAGRAMA DEL PROCESO	32
<b>VIII. 2.</b>	<b>PROCESOS JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS</b>	33
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V1</u></b>	34
	BACHEO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	34
	DIAGRAMA DEL PROCESO	36
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V1</u></b>	37
	LIMPIEZA DE REJILLAS Y DUCTOS PLUVIALES	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	37
	DIAGRAMA DEL PROCESO	38
	<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-08-V1</u></b>	39
	DESAZOLVES DE GAVIONES Y CAÑADAS	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	39

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	4 de 88

DIAGRAMA DEL PROCESO	40
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-09-V1</u></b>	41
CONSTRUCCIÓN DE REDUCTOR DE VELOCIDAD	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	41
DIAGRAMA DEL PROCESO	42
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-10-V1</u></b>	43
REPARACIÓN DE ADOQUINES DE CALLES	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	43
DIAGRAMA DEL PROCESO	45
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-11-V1</u></b>	46
RECOLECCIÓN DE ESCOMBRO	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	46
DIAGRAMA DEL PROCESO	48
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-12-V1</u></b>	49
REPARACIÓN DE CORDONES Y OCHAVOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	49
DIAGRAMA DEL PROCESO	51
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-13-V1</u></b>	52
REPARACIÓN DE REJILLAS PLUVIALES	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	52
DIAGRAMA DEL PROCESO	54
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-14-V1</u></b>	55
RECONSTRUCCIÓN DE VITA PISTA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	55
DIAGRAMA DEL PROCESO	57
VIII. 3. <b>PROCESOS DE LA JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	58
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-15-V1</u></b>	59
MANTENIMIENTO A LUMINARIAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	59
DIAGRAMA DEL PROCESO	61
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-16-V1</u></b>	62
PINTURA DE ARBOTANTE	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	62
DIAGRAMA DEL PROCESO	63
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-17-V1</u></b>	64
CAMBIO DE CABLE Y POLIDUCTO	

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	5 de 88

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	64
DIAGRAMA DEL PROCESO	66
<b>VIII. 4. PROCESOS DE LA JEFATURA DE SEÑALES VIAL</b>	67
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-18-V1</u></b>	68
LAVADO DE CORDONES	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	68
DIAGRAMA DEL PROCESO	69
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-19-V1</u></b>	70
INSTALACIÓN DE BOYAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	70
DIAGRAMA DEL PROCESO	72
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-20-V1</u></b>	73
PINTURA DE BOYAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	73
DIAGRAMA DEL PROCESO	74
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-21-V1</u></b>	75
PINTURA DE REDUCTORES DE VELOCIDAD	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	75
DIAGRAMA DEL PROCESO	77
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-22-V1</u></b>	78
INSTALACIÓN DE DEFENSAS METÁLICAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	78
DIAGRAMA DEL PROCESO	80
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-23-V1</u></b>	81
PINTURA DE MUROS Y BARANDALES EN PUENTES	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	81
DIAGRAMA DEL PROCESO	83
<b><u>5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-24-V1</u></b>	84
PINTURA DE CORDONES Y OCHAVOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	84
DIAGRAMA DEL PROCESO	86
<b>IX ANEXOS</b>	87
<b>NO APLICAN</b>	

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	6 de 88

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos  
Presidente Municipal

Lic. José Dávalos Siller  
Secretario del Republicano Ayuntamiento

Dra. Mariana Téllez Yáñez  
Secretaria de la Contraloría y  
Transparencia

Lic. Alejandro Garza Zambrano  
Secretario de Servicios Públicos y Medio  
Ambiente

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	7 de 88

## II. INTRODUCCIÓN

El tema de los servicios públicos para la ciudadanía es muy importante y más para los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García, por su apremiante demanda; es por ello que para esta Administración brindar servicios de calidad y excelencia, es una de nuestras máximas prioridades.

Nuestro Municipio es reconocido no solo por sus habitantes, sino por la ciudadanía en general, por contar con camellones, calzadas, parques y áreas verdes que, mediante un adecuado servicio de calidad en donde se pretende acortar los tiempos de respuesta a la demanda ciudadana, contando con el personal para estas labores los cuales desempeñan su labor con gran dedicación y esmero.

La Dirección Operativa adscrita a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, es la unidad administrativa encargada de contribuir al bienestar de la ciudadanía, brindando espacios dignos que merecen sus habitantes; y comprometiéndonos a seguir manteniendo la infraestructura existente de acuerdo a la calidad que requieren los habitantes y con el compromiso de cada día de hacer lo mejor con mayor eficiencia en el menor tiempo posible. Lo anterior para tener en los ciudadanos una mejor calidad de vida.

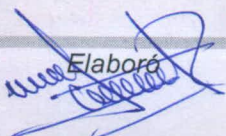
## III. OBJETIVOS DEL MANUAL

### Objetivo General

El presente Manual tiene como finalidad, el establecer los procesos internos que realiza la Dirección Operativa adscrita a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, a través de sus distintas jefaturas que brindan diversos servicios hacia el exterior del municipio, a fin de contar con un documento que nos permita dejar plasmados los servicios más importantes de la Dirección; y que este sea difundido para conocimiento de los colaboradores de la Administración Pública Municipal.

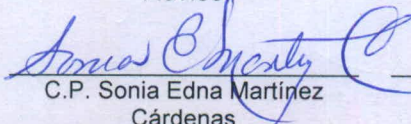
### Objetivos Específicos

- Planear y organizar la prestación de los distintos servicios que brinda la Dirección Operativa, mediante programas operativos anuales y emergentes.
- Vigilar que la prestación de los servicios públicos se realice conforme a los programas establecidos.

Elaboró  


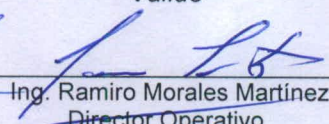
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



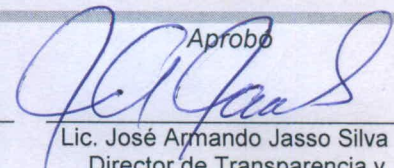
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	8 de 88

- Administrar eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros.
- Optimizar los tiempos de servicio a fin de ir mejorando en su atención.

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Constitución Políticas del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Limpia para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Protección Ambiental y Desarrollo Sustentable del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	9 de 88

- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para el Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivo Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo.

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables para uso y conocimiento de los colaboradores de la Dirección Operativa y las áreas que interactúan con ella, mediante la descripción de todas y cada una de las actividades y/o servicios que se generan desde la Dirección, a fin de documentar los pasos a seguir para cada uno de ellos y brindar el servicio requerido tanto de manera interna, como hacia el exterior.

## VI. DEFINICIONES

**CIAC:** Centro Integral de Atención Ciudadana.

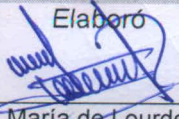
**Dependencias:** las señaladas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Municipio:** al Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Organismos:** los organismos públicos descentralizados creados por el Republicano Ayuntamiento.

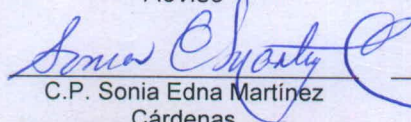
**Servidores públicos:** toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

Elaboró



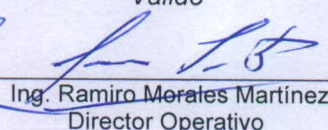
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



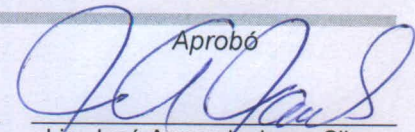
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	10 de 88

**Titulares:** los Secretarios, Directores Generales y Directores de Área.

**Unidades administrativas:** las direcciones o su equivalente que dependen y reportan directamente a las dependencias.

## VII. POLÍTICAS

### GENERALES:

1. Cada uno de los servicios descritos en el presente manual, son para beneficio de la ciudadanía, para brindar un servicio óptimo y esto se vea reflejado hacia el exterior en todas las áreas públicas del Municipio.
2. La Dirección Operativa con la directriz de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente están facultados para determinar los procesos descritos en el presente manual a fin de hacer la descripción de cada uno de los servicios que se ofrecen desde la misma, y hacerlos de conocimiento.

### ESPECIFICAS:

#### Servicios que brinda la Dirección Operativa:

3. Es responsabilidad del personal adscrito a la Dirección Operativa hacer cumplir el presente manual de acuerdo a los servicios que se ofrecen, así como brindar a la ciudadanía la calidad en los mismo, que se verán reflejados en la satisfacción del ciudadano, ya que, por ser un área meramente operacional, su contribución se determina en función de los trabajos, la frecuencia y la calidad en los mismos, haciendo hincapié que se verán reflejados físicamente en el área pública.
4. Administrar y coordinar la iluminación y decorado de las calles, jardines y edificios públicos Municipales, en las fiestas patrias, navideñas y demás actos que por su solemnidad o importancia lo ameriten.
5. Apoyar con recursos humanos y materiales en situaciones de contingencias por desastres que deterioren el patrimonio municipal y las vías públicas.
6. Llevar a cabo la recolección de basura domiciliaria vegetal, programando rutas y horarios para una recolección efectiva y adecuada, y confinar dicha basura de la forma ambiental más conveniente posible.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales-Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	11 de 88

7. Mantener la carpeta asfáltica en buen estado de las vialidades del Municipio, realizando la habilitación, reconstrucción y mantenimiento de vías públicas, así como levantamiento de objetos que obstruyan la circulación.
8. Mantener los ductos y rejillas del drenaje pluvial limpias y libres de desechos.
9. Operar, mantener, incrementar y mejorar los circuitos de alumbrado público instalados en el Municipio, y verificar que los consumos de energía eléctrica, presentados para su cobro por la entidad encargada, sean correctos.
10. Promover la cultura de la limpieza a través de la difusión y aplicación del Reglamento de Limpia del Municipio.
11. Proponer al Republicano Ayuntamiento, en los términos más convenientes para la comunidad, el otorgamiento, continuación o terminación de concesiones de los servicios públicos de competencia de la Secretaría.
12. Proporcionar solo apoyo al mantenimiento y limpieza de los panteones públicos municipales.
13. Proporcionar mantenimiento al equipamiento e infraestructura vial, incluyendo el mantenimiento a cordones, barreras, defensas metálicas.
14. Realizar el servicio de limpieza de avenidas, calzadas, pasos peatonales, pasos a desnivel y calles que por tener camellones no corresponda limpiar a los propietarios o que por su importancia ameriten ser limpiadas por personal del Municipio.
15. Recoger animales muertos en las vías públicas, parques y jardines municipales, o en su caso de predios municipales.
16. Recoger de las áreas municipales y de la vía pública, la basura acumulada, basura vegetal y el producto del mantenimiento de las mismas.
17. Ser el vínculo de comunicación y coordinación de la administración pública municipal con el Sistema Metropolitano de Desechos Sólidos, así también con diversas dependencias y organismos públicos y privados que, por la naturaleza de sus funciones, atribuciones o prestación de servicios, mantengan relación con las atribuciones y responsabilidades de la Secretaría de Servicios Públicos o la dependencia que la sustituya en sus funciones.
18. Vigilar que los servicios públicos municipales a su cargo se proporcionen conforme a la calidad, cantidad y oportunidad establecidas en los programas.
19. Elaborar y realizar programas tendientes a promover entre la población la correcta utilización y conservación de los servicios públicos a su cargo.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	12 de 88

20. Las demás que sean inherentes a la adecuada, eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos municipales.

**Políticas aplicables al Barrido Manual:**

21. Se cuenta con un programa establecido de barrido mensual, para las diferentes áreas del Municipio, considerando que puede sufrir modificaciones de acuerdo a la atención hacia diversos reportes e imprevistos.
22. Existen además puntos fijos en distintas partes del Municipio: como la Plaza Juárez, el Centrito Valle, el Puente Miravalle, entre otras, en donde el personal está asignado de manera permanente diariamente.

**Política relativa al Barrido Mecánico:**

23. Se lleva a cabo con el apoyo de barredoras mecánicas cuyo trabajo se asigna en base a un programa diario establecido, haciendo recorrido en un promedio mínimo de 30 a 35 km lineales por barredora diario y de acuerdo al programa establecido en forma rutinaria; actualmente se cuenta con tres barredoras de las cuales generalmente se encuentran laborando dos de ellas con las rutas ya establecidas y la tercera se utiliza para reemplazo en caso de cubrir cualquier eventualidad de ser necesario o en el caso en la que una de ellas este en mantenimiento.

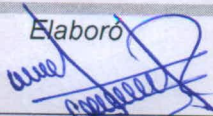
**Políticas para el deshierbe de áreas (banquetas):**

24. Se tiene establecido un programa diario para el deshierbe de calles y avenidas del Municipio para el cual se cuentan con las cuadrillas a las que se les asignan diariamente las ubicaciones; ya sea por lo programado por el jefe de área, por reportes hechos a través del CIAC, o bien; por diversos reportes que se reciban directamente en la Dirección Operativa; cabe mencionar que dicho deshierbe es donde se ocupe sin que sea área de la Dirección de Imagen Urbana.

**Políticas para la recolección de basura vegetal domiciliada:**

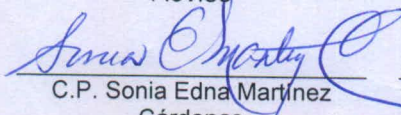
25. Se cuenta con un programa establecido de cinco rutas diarias para la cual se cuenta con los camiones necesarios para que al menos una vez por semana pasen por cada domicilio y recojan el producto que se genera de basura vegetal, los vecinos deberán sacar a la calle en bolsas o atados y no pasar de la cantidad de 3 m<sup>3</sup> para su debida recolección.

Elaboró



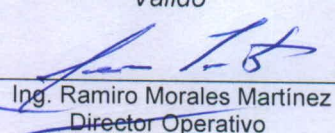
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



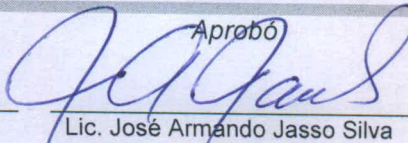
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	13 de 88

**Políticas para la recolección de descacharrización:**

- Este programa se lleva a cabo de dos formas; uno es a través de los reportes de los ciudadanos por medio del CIAC, y otro, es a través de los macro operativos establecidos mensualmente; para los cuales se les avisa a los ciudadanos previamente los días que comprenderán y en qué áreas se realizará el operativo y se procede el día programado a recogerlos cacharros.
- Toda la recolección que se hace de cacharros es lo que se encuentra en banquetas de domicilios o tirados en la vía pública, parques, cañadas etc...

**Políticas para el bacheo correctivo y preventivo:**

- Existe un programa establecido de trabajos diarios en base a recorridos previos por parte de la jefatura de vías públicas para poder detectar los lugares donde se va a elaborar el bacheo o también se puede detectar por reportes que se realizan a través del CIAC.

**Políticas para la limpieza de rejillas y ductos pluviales:**

- La limpieza de la rejillas o registros pluviales se lleva a cabo de forma permanente en las diferentes áreas del Municipio con labores de limpieza superficial o limpieza profunda que incluye las labores con el equipo llamado hidro-jet y el cual se encarga de limpiar y succionar los ductos pluviales para que se encuentren en condiciones óptimas para conducir el flujo del agua producto de las lluvias.
- Dicho programa se refuerza generalmente antes de las temporadas de lluvia.

**Políticas para desazolves de gaviones y cañadas:**

- Esta labor se lleva a cabo en base a recorridos previos y anticipados a las temporadas de lluvias, se asignan los trabajos para el retiro del azolve que se tenga o se genere y poder limpiar los gaviones o cañadas para estar listos y poder recibir el material que sea arrastrado por la lluvias o fenómenos meteorológicos.
- Para estos trabajos se requiere generalmente contar con una retroexcavadora o un *bobcat*, así como camiones de volteo para la carga del producto.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	14 de 88

**Políticas para la construcción de reductores de velocidad:**

33. La Dirección Operativa a través del área de la Jefatura de Vías Públicas, lleva a cabo la construcción de reductores de velocidad o cruces seguros peatonal de acuerdo a las solicitudes que nos hace llegar la coordinación de ingeniería vial por medio de oficio con las ubicaciones, medidas y detalles a realizar para la ejecución y realización de los trabajos.
34. Es importante aclarar que la Dirección Operativa no realiza construcciones de bordos en la vía pública, ni instalaciones de boyas, si no es con la factibilidad de la Coordinación de Ingeniería Vial.

**Políticas para la reparación de adoquines en calles:**

35. Esta labor se lleva en forma esporádica y no generalizada debido a que la Dirección Operativa no cuenta con un stock de los adoquines o material necesario debido a que existen diferentes calles con diferentes tipos de adoquín, los cuales es difícil encontrar en el mercado actual por la antigüedad que tiene el tipo de adoquín; sin embargo, en ocasiones se realizan trabajos consiguiendo materiales similares y reparando únicamente lo más dañado.

**Políticas para la recolección de escombros:**

36. La Dirección Operativa tiene como política diaria programar la recolección de escombros producto de bacheo, así como diversos escombros tirados en la vía pública; además, del constante apoyo al programa de mejoramiento habitacional, para el cual nos hacen llegar una lista de lugares en los que se levantarán dichos escombros. El Jefe del Departamento les indica directamente a los operadores de los camiones de volteo y a los operadores de la retroexcavadora los trabajos a realizar y cuales deberán informar al término de su jornada las cantidades recogidas en cada lugar.

**Políticas para la reparación de cordones y ochavos:**

37. Cuando durante los recorridos previos o derivados de reportes recibidos a través del CIAC, se detecta cordones u ochavos quebrados; se determina si requieren ser reparados; en cuyo caso, el Jefe del Departamento asignará el albañil y el ayudante para realizar el trabajo, mismo que deberá contar con los materiales necesarios para dicha reparación.

Elaboró

Lic. Maña de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	15 de 88

**Políticas para la reparación de rejillas pluviales:**

38. La Jefatura de Vías Públicas cuenta con un albañil y un ayudante para la reparación permanente de rejillas pluviales que en base a la supervisión realizada por el jefe de área o reportes de los ciudadanos se procede a la reparación o reconstrucción (incluso fabricación nueva) de las rejillas existentes en el Municipio.

**Políticas para la reconstrucción de vita pista:**

39. La Jefatura de Vías Públicas tiene a su cargo la reconstrucción de vita pistas, misma que en ocasiones es a solicitud de reporte, realizando pequeños trabajos de reconstrucción en algunos parques donde existen vitapistas que se encuentran dañadas; generalmente es a través del CIAC y el procedimiento es asignar por parte del Jefe del Departamento al Mayordomo las labores a realizar el cual se llevará a cabo con los materiales necesarios para la realización de los mismos.
40. Esta labor es esporádica y no es en forma continua generalmente se realiza con personal del Departamento de Bacheo.

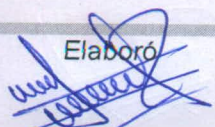
**Políticas para el mantenimiento de luminarias:**

41. Generalmente el mantenimiento a luminarias se realiza de dos maneras el mantenimiento correctivo y el mantenimiento preventivo.
42. El mantenimiento correctivo es generado por la atención a reportes de diferentes entradas; ya sea en base a los recorridos diarios y donde el Jefe de Área asigna la cuadrilla a la cual se le asigna el reporte, el cual deberá de contar con los materiales necesarios para atender el reporte.
43. En el caso de mantenimiento preventivo es llegar a un punto determinado o colonia para revisar todo el alumbrado del sector, realizando labores de mantenimiento y verificando que el alumbrado se encuentre en óptimas condiciones; y en caso de que le haga falta mantenimiento, proceden a realizarlo.

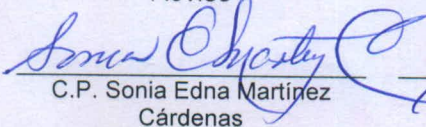
**Políticas para pintura de arbotantes:**

44. La pintura de los arbotantes se viene realizando generalmente en toda el área donde se realizan los macro operativos y/o en avenidas del Municipio.

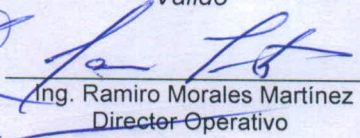
Elaboró

  
Lic. Maña de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

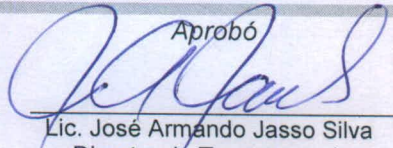
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	16 de 88

45. Se realiza la pintura necesaria de todo lo que se considera el poste y brazo donde se instala la luminaria.

**Políticas para el cambio de cable y poliducto:**

46. No se tiene establecido como programa específico, pero hay ocasiones que es requerido el cambio de cableado del alumbrado público y la introducción de poliducto nuevo; estos trabajos se realizan con el personal del Departamento de Alumbrado Público, el cual es asignado por el Jefe del Departamento y no es a través de reportes, sino por la necesidad de una problemática en especial que obliga a tener que hacer el cambio de cableado del alumbrado y poliducto de un circuito entero que generalmente consta de 40 o 50 luminarias con una distancia de 30 a 40 m entre luminaria.
47. El procedimiento es zanjar por la calle para sacar el poliducto y cableado existente y proceder a la introducción de lo nuevo lo cual por la distancia es un procedimiento de varios días o semanas por la cantidad de metros lineales en los que se tienen que realizar el trabajo.

**Políticas para el lavado de cordones:**

48. Se cuenta con un programa establecido en forma diaria y permanente para el lavado de los cordones y el cual se viene realizando con una pipa de 4000 litros a la cual se le agrega una motobomba con agua a presión y esta operada en forma manual para llevar a cabo esta labor.

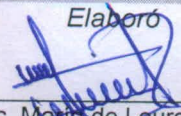
**Políticas para instalación de boyas:**

49. Es una labor que se realiza por indicaciones de la coordinación de ingeniería vial a través de oficio y solo se realiza únicamente con la factibilidad de ingeniería vial y con los croquis con las especificaciones correspondientes para su correcta instalación.
50. Este trabajo se realiza de manera esporádica y si se requiere de boyas, se hace una requisición de compra para realizar el trabajo.

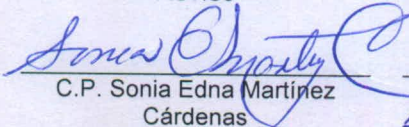
**Políticas para pintura de boyas:**

51. Se realiza en base a recorridos donde se requiere y existan boyas, en cuyo caso se programa la pintura de las mismas.

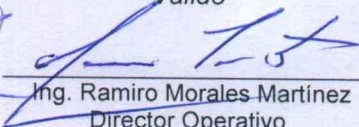
Elaboró

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

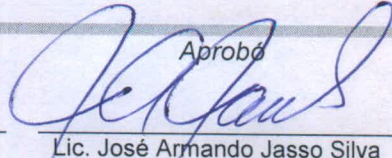
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	17 de 88

**Políticas para pintura de reductores de velocidad:**

52. La pintura de reductores de velocidad se realiza cuando se han construido nuevos reductores, se procede a la pintura de acuerdo al trazo que se debe realizar y respecto a los bordos reductores de velocidad existentes, periódicamente se repintan en dichas áreas.

**Políticas para instalación de defensas metálicas:**

53. Cuando sea requerida la reposición o instalación de defensas metálicas, éstas se adquieren a través de una compra y se asignan las labores a realizar; hay algunas defensas metálicas existentes que son repintadas en color aluminio para su mantenimiento y aunque no es una labor propia del área, es atendida cuando se detecta mediante recorridos o llegan reportes a través del CIAC; sin embargo, es la Coordinación de Ingeniería Vial, el área indicada, la cual cuenta con defensas metálicas para su instalación.

**Políticas para pintura de muros y barandales en puentes:**

54. Esta labor se realiza periódicamente en los barandales y puentes existentes en el municipio y es generalmente a través de una supervisión interna en la cual se programa y se asigna por el jefe del departamento para realizar dichos trabajos. El material a ocupar es a través de un contrato de licitación para pintura.

**Políticas para pintura de cordones y ochavos:**

55. Actualmente se viene realizando de forma permanente en los lugares del Municipio que requiera de dicha pintura, así como en los macro operativos establecidos; esta labor se realiza generalmente en forma diaria.
56. Es importante aclarar que la pintura utilizada en este departamento es contratada en base de una licitación anual.

*Elaboró*

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

*Revisó*

*Sonia Edna Martínez*  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

*Validó*

*Ramiro Morales Martínez*  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

*Aprobó*

*José Armando Jasso Silva*  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	18 de 88

## VIII. PROCESOS

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	19 de 88

## VIII. 1. JEFATURA DE LIMPIA

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	20 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-01-V1

BARRIDO MANUAL – JEFATURA DE LIMPIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se cuenta con un programa establecido de barrido mensual en las diferentes áreas del Municipio, considerando que puede sufrir modificaciones de acuerdo a la atención hacia diversos reportes e imprevistos.

Existen además puntos fijos en distintas partes del Municipio: como la Plaza Juárez, el Centrito Valle, el Puente Miravalle, entre otras, en donde el personal está asignado de manera permanente diariamente.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Detecta las necesidades diarias a realizar del Departamento.
2. Determina si es por programación diaria u operativos o si es por reporte del CIAC.

¿ES POR PROGRAMACIÓN DIARIA U OPERATIVO?

3. Pasa al punto 7.

¿ES POR REPORTE AL CIAC?

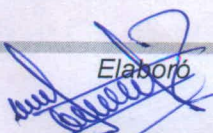
4. Imprime el reporte.
5. Verifica la factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

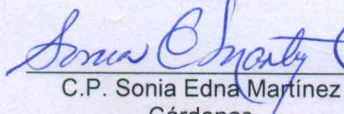
6. Informa en el reporte del CIAC porque no es factible, lo concluye o en su caso lo reasigna.

FIN DEL PROCESO.

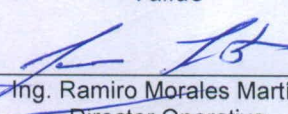
Elaboró

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

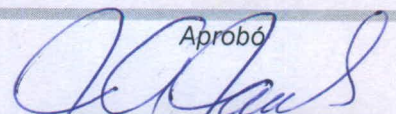
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	21 de 88

¿ES FACTIBLE?

7. Programa conjuntamente con el mayordomo, la cuadrilla para las labores de limpieza según la ubicación específica proporcionada.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo**

8. Se traslada con la herramienta necesaria (palas, escobas, carretillas etc.), acompañando la cuadrilla para realizar los trabajos asignados por el jefe de área, hasta su conclusión.
9. Toma evidencia de los trabajos terminados.
10. Envía los datos al área administrativa para la captura en bitácora y control de indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

*Elaboró*

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

*Revisó*

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

*Validó*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

*Aprobó*

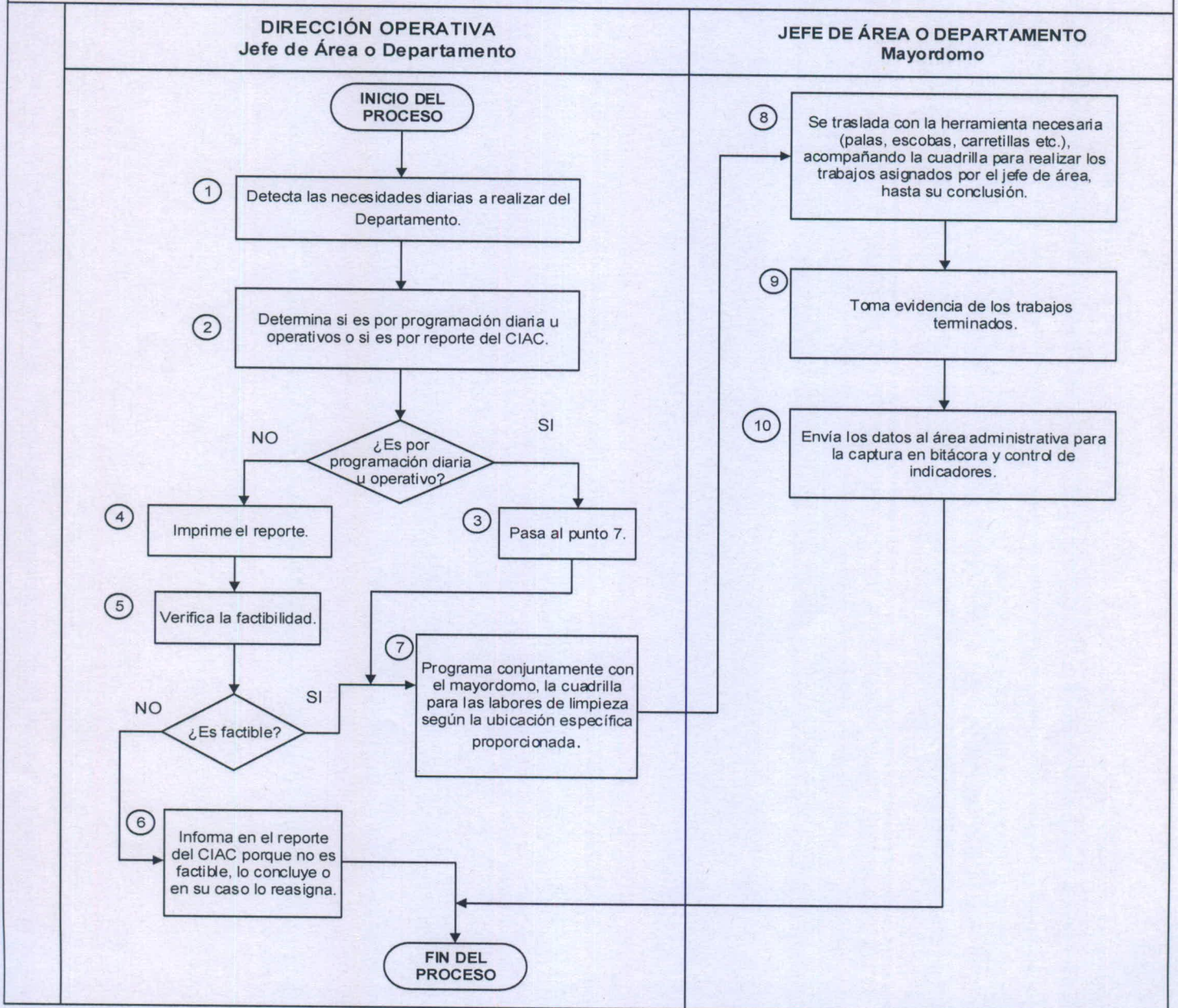
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	22 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO BARRIDO MANUAL



Elaboró  
*[Signature]*  
Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  
*[Signature]*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  
*[Signature]*  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  
*[Signature]*  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	23 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-02-V1

**BARRIDO MECÁNICO – JEFATURA DE LIMPIA**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Se lleva a cabo con el apoyo de barredoras mecánicas cuyo trabajo se asigna en base a un programa diario establecido, haciendo recorrido en un promedio mínimo de 30 a 35 km lineales por barredora diario y de acuerdo al programa establecido en forma rutinaria; actualmente se cuenta con tres barredoras de las cuales generalmente se encuentran laborando dos de ellas con las rutas ya establecidas y la tercera se utiliza para reemplazo en caso de cubrir cualquier eventualidad de ser necesario o en el caso en la que una de ellas este en mantenimiento.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa el programa permanente de barrido mecánico diario ya establecido en calles y avenidas del Municipio.
2. Asigna al chofer la máquina barredora para realizar el recorrido a seguir.

**JEFE DE ÁREA – Chofer**

3. Realiza las labores asignadas en la ruta establecida.
4. Toma evidencia de los trabajos terminados.
5. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores haciendo mención de cualquier incidencia o circunstancia fuera de lo normal que pudiera haber sucedido.

**FIN DE PROCESO.**

Elaboró

Líc. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

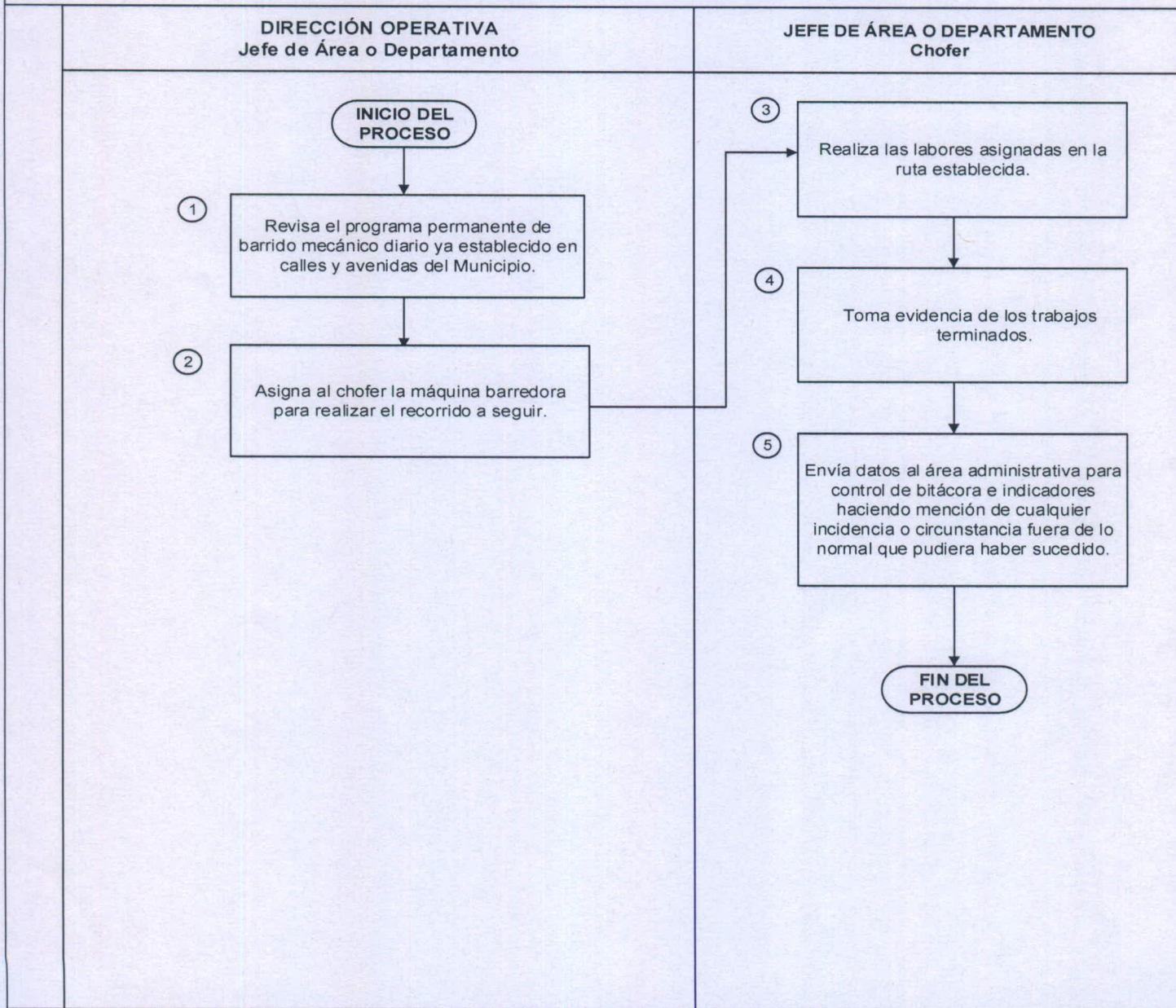
Aprobó

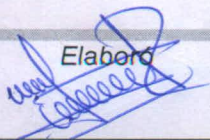
Líc. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



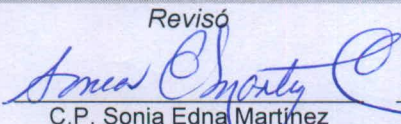
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	24 de 88

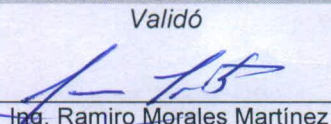
**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO BARRIDO MECÁNICO**

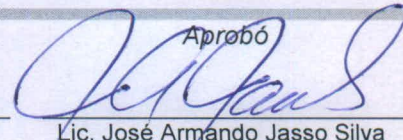


  
 Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
 Auxiliar Administrativo

  
 Revisó  
 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
 Jefe de Normatividad

  
 Validó  
 Ing. Ramiro Morales Martínez  
 Director Operativo

  
 Aprobó  
 Lic. José Armando Jasso Silva  
 Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	25 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-03-V1**

**DESHIERBE DE ÁREAS (BANQUETAS) – JEFATURA DE LIMPIA**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Se tiene establecido un programa diario para el deshierbe de calles y avenidas del Municipio para el cual se cuentan con las cuadrillas a las que se les asignan diariamente las ubicaciones; ya sea por lo programado por el jefe de área, por reportes hechos a través del CIAC, o bien; por diversos reportes que se reciban directamente en la Dirección Operativa; cabe mencionar que dicho deshierbe es donde se ocupe sin que sea área de la Dirección de Imagen Urbana

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa el programa diario para saber si el trabajo está dentro del programa o es reportado a través del CIAC.

¿ES POR PROGRAMACIÓN DIARIA?

2. Pasa al punto 6.

¿NO ESTÁ EN EL PROGRAMA DIARIO?

3. Se trata de un reporte recibido a través del CIAC.
4. Revisa la factibilidad.


¿NO ES FACTIBLE?

5. Informa en el reporte del CIAC porque no es factible, lo concluye o reasigna en su caso.

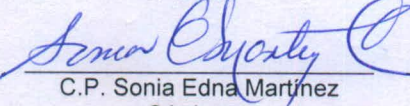
**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

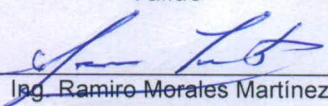
Elaboró

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

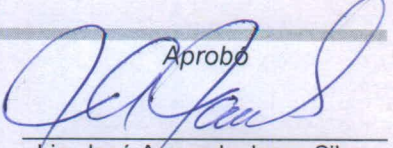
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	26 de 88

6. Asigna conjuntamente con el Mayordomo, la cuadrilla con ubicaciones y herramientas necesarias para realizar el trabajo, hasta su conclusión.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO - Mayordomo**

7. Verifica que la cuadrilla realice los trabajos en los sitios indicados.
8. Toma la evidencia de los trabajos realizados.
9. Envía reporte al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





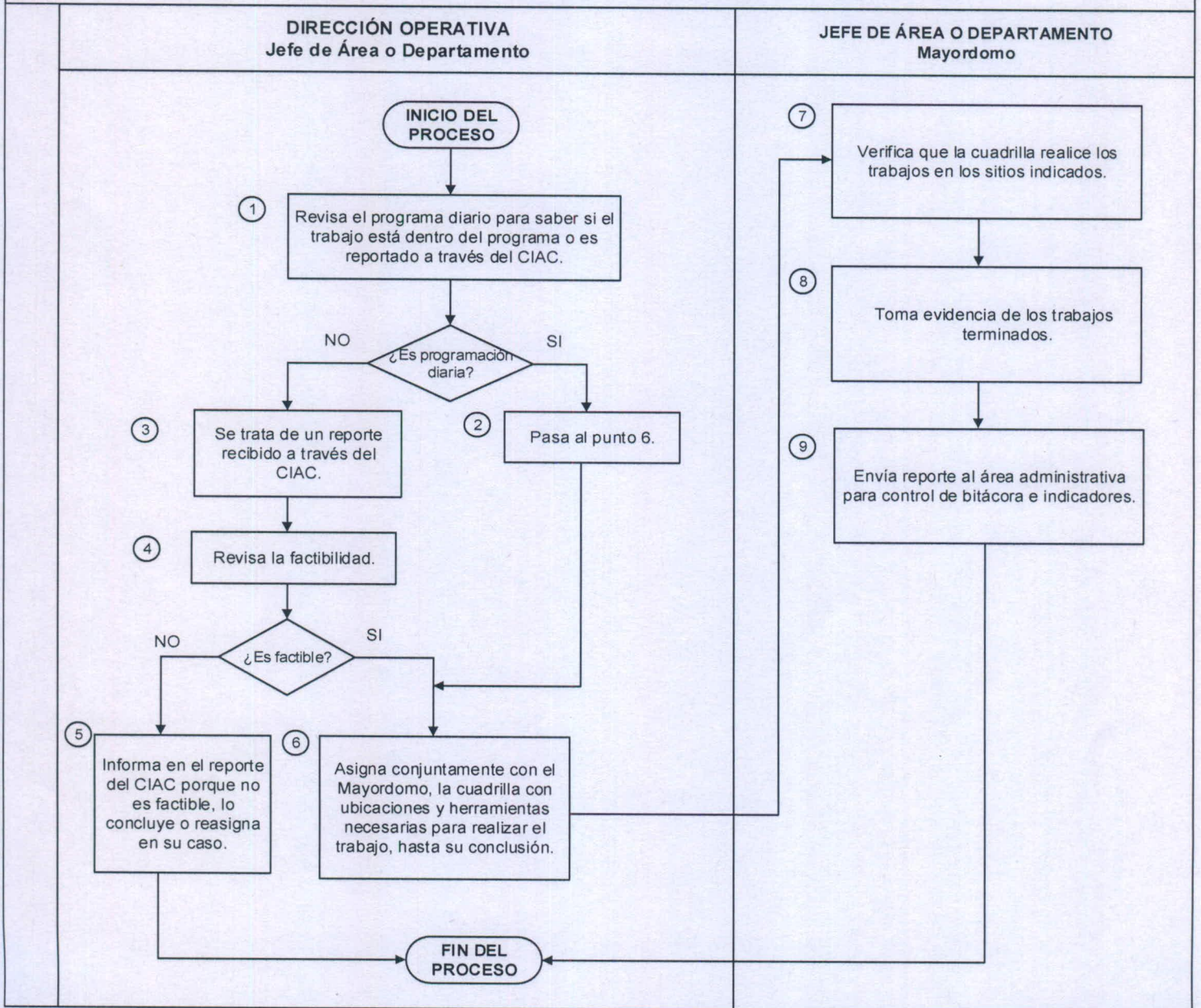
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	27 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DESHIERBE DE ÁREAS (BANQUETAS)



Elaboró

*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	28 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-04-V1

RECOLECCIÓN DE BASURA VEGETAL DOMICILIADA – JEFATURA DE LIMPIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se tiene establecido un programa de cinco rutas diarias para la cual se cuenta con los camiones necesarios para que al menos una vez por semana pasen por cada domicilio y recojan el producto que se genera de basura vegetal, los vecinos deberán sacar a la calle en bolsas o atados y no pasar de la cantidad de 3 m<sup>3</sup> para su debida recolección

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa el programa diario permanente de recolección de basura vegetal.
2. Asigna el camión a los choferes con las rutas establecidas.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Choferes

3. Realizan las labores de recolección diaria.
4. Envían datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

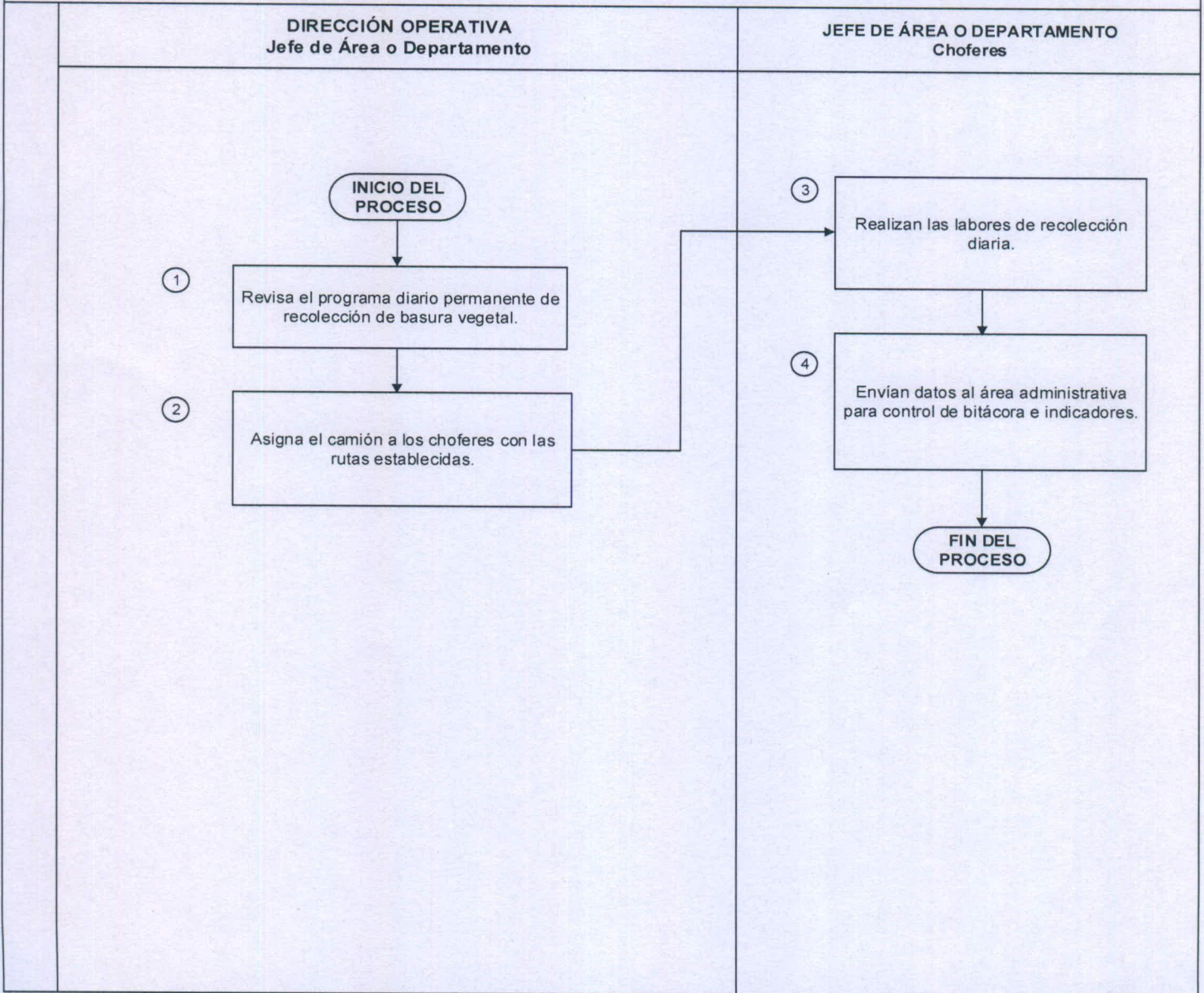
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

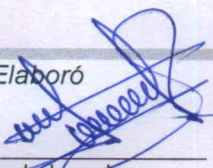


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	29 de 88

**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO RECOLECCIÓN DE BASURA VEGETAL DOMICILIARIA**

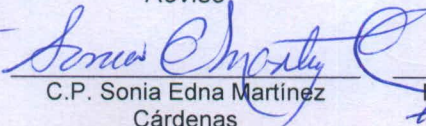


Elaboró



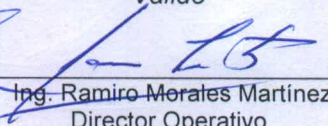
Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



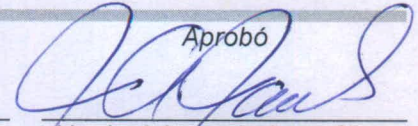
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Directora de Transparencia y Normatividad





San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	30 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-05-V1**

**PROGRAMA DE DESCACHARRIZACIÓN – JEFATURA DE LIMPIA**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Este programa se lleva a cabo de dos formas; uno es a través de los reportes de los ciudadanos por medio del CIAC, y otro, es a través de los macro operativos establecidos mensualmente; para los cuales se les avisa a los ciudadanos previamente los días que comprenderán y en qué áreas se realizará el operativo y se procede el día programado a recogerlos cacharros.

Toda la recolección que se hace de cacharros es lo que se encuentra en banquetas de domicilios o tirados en la vía pública, parques, cañadas etc...

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa el programa para detectar si el trabajo asignado es parte de un operativo programado de manera mensual o se trata de un reporte recibido a través del CIAC.

¿ES POR PROGRAMACIÓN MENSUAL?

2. Pasa al punto 6.

¿NO ESTÁ EN EL PROGRAMA DIARIO?

3. Se trata de un reporte recibido a través del CIAC.
4. Revisa la factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

5. Informa en el reporte del CIAC porque no es factible y lo concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

6. Asigna la cuadrilla para realizar el operativo programado.

Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	31 de 88

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO - Cuadrilla**

7. Realiza levantamiento de cacharros y escombros asignados.
8. Toma la evidencia de los trabajos realizados.
9. Envía información y datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

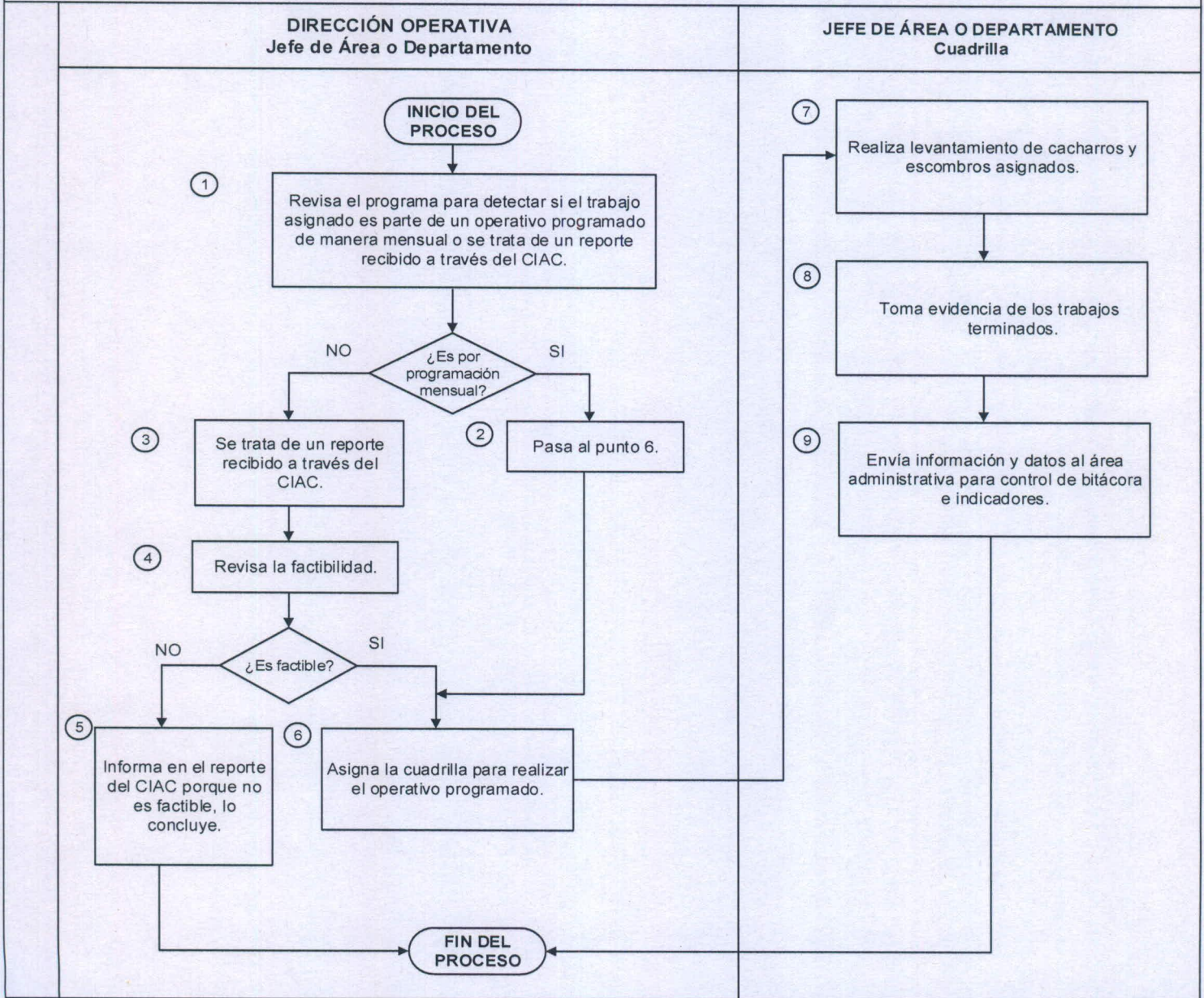
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	32 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PROGRAMA DE DESCACHARRIZACIÓN



Elaboró

*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	33 de 88

## VIII. 2. JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	34 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-06-V1**

**BACHEO CORRECTIVO Y PREVENTIVO – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Existe un programa establecido de trabajos diarios en base a recorridos previos por parte de la jefatura de vías públicas para poder detectar los lugares donde se va a elaborar el bacheo o también se puede detectar por reportes que se realizan a través del CIAC.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa los trabajos diarios a realizar.

¿ES POR PROGRAMACIÓN DIARIA?

2. Pasa al punto 6.

¿NO ESTÁ EN EL PROGRAMA DIARIO?

3. Se trata de un reporte recibido a través del CIAC.
4. Revisa la factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

5. Informa en el reporte del CIAC porque no es factible y lo concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

6. Verifica si se cuenta con el material necesario para la realización de los trabajos.
7. Programa conjuntamente con el Mayordomo las cuadrillas con ubicaciones y especificaciones a realizar.

**JEFE DE ÁREA – Mayordomo**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	35 de 88

8. Da instrucciones a las cuadrillas para realizar los trabajos de bacheo solicitados.

**MAYORDORMO – Cuadrillas**

9. Realizan los trabajos indicados.
10. Toman la evidencia y cuantifica materiales y trabajos realizados.
11. Envían información y datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

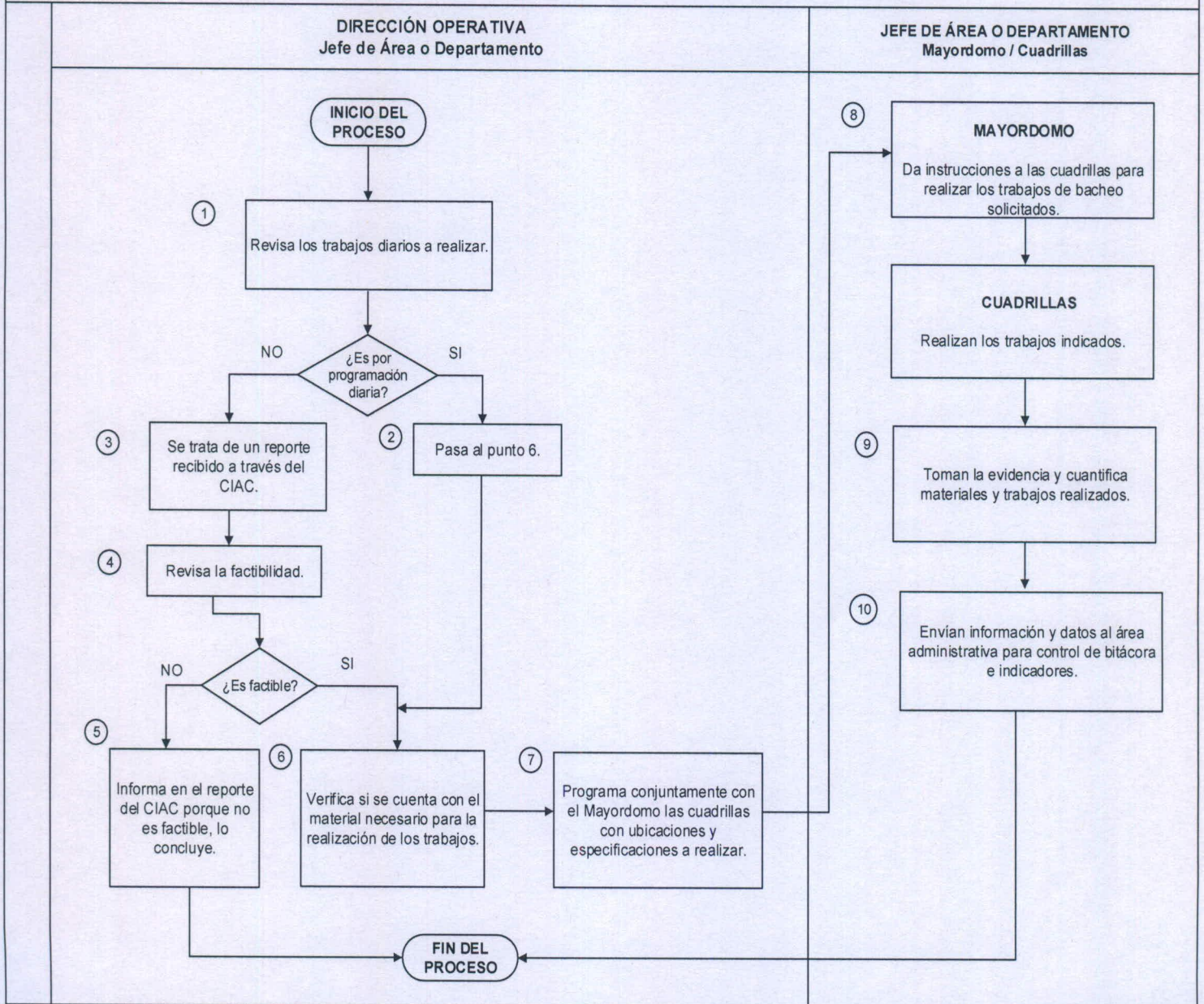
Aprobó

Lic. José Armádo Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	36 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO BACHEO PREVENTIVO O CORRECTIVO



Elaboró

*[Signature]*  
Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

*[Signature]*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

*[Signature]*  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

*[Signature]*  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	37 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-07-V1

**LIMPIEZA DE REJILLAS Y DUCTOS PLUVIALES – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La limpieza de la rejillas o registros pluviales se lleva a cabo de forma permanente en las diferentes áreas del Municipio con labores de limpieza superficial o limpieza profunda que incluye las labores con el equipo llamado hidro-jet y el cual se encarga de limpiar y succionar los ductos pluviales para que se encuentren en condiciones óptimas para conducir el flujo del agua producto de las lluvias.

Dicho programa se refuerza generalmente antes de las temporadas de lluvia.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

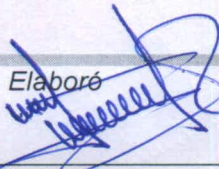
1. Revisa el programa permanente de limpieza de rejillas.
2. Asigna conjuntamente con el Mayordomo la cuadrilla para labores a realizar con las ubicaciones.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo**

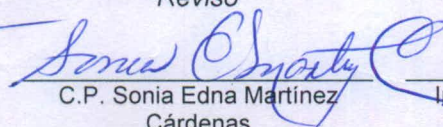
3. Acude con la cuadrilla a realizar las labores de limpieza con el equipo necesario.
4. Toma evidencia y cuantifica los trabajos realizados.
5. Envía datos al área administrativa para el control de la bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

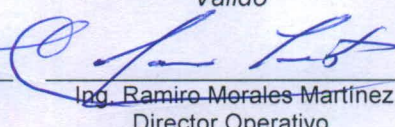
Elaboró

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

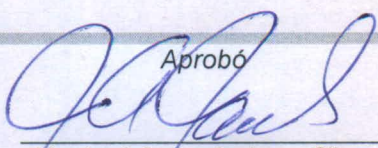
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

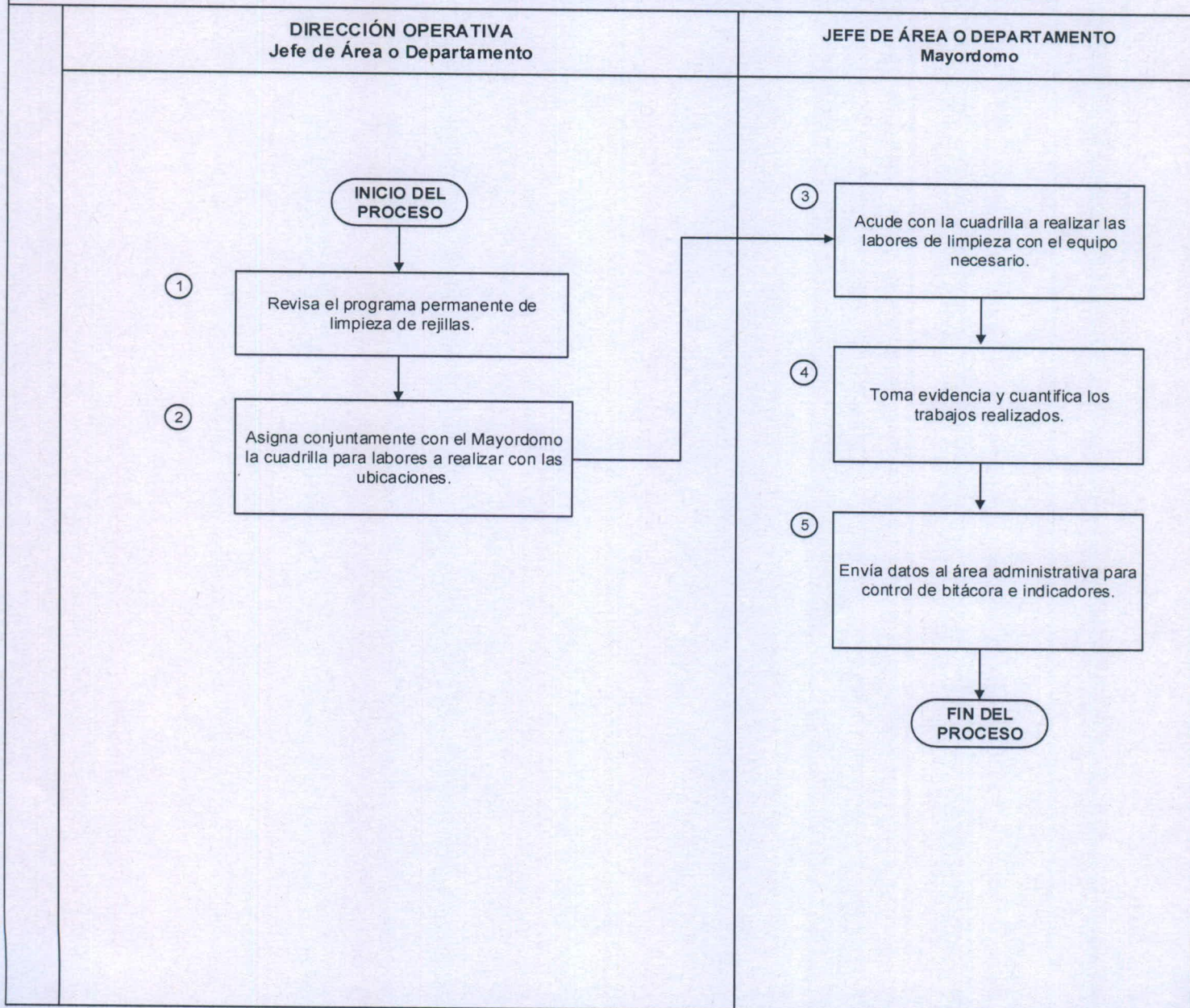
Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	38 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO LIMPIEZA DE REJILLAS Y DUCTOS PLUVIALES



Elaboró  
*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  
*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  
*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  
*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	39 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-08-V1

DESAZOLVES DE GAVIONES Y CAÑADAS – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Este proceso se lleva a cabo en base a recorridos previos y anticipados a las temporadas de lluvias, se asignan los trabajos para el retiro del azolve que se tenga o se genere y poder limpiar los gaviones o cañadas para estar listos y poder recibir el material que sea arrastrado por la lluvias o fenómenos meteorológicos.

Para estos trabajos se requiere generalmente contar con una retroexcavadora o un *bobcat*, así como camiones de volteo para la carga del producto

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

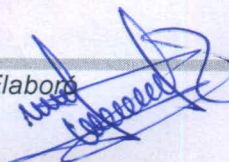
1. Programa trabajos previos a temporada de lluvias, para retiro del azolve.
2. Asigna conjuntamente con el Mayordomo, las cuadrillas con materiales de trabajo y ubicaciones.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo

3. Entrega a las cuadrillas el material de trabajo y asignación de ubicaciones.
4. Verifica que las cuadrillas realicen los trabajos de desazolve.
5. Toma evidencia de los trabajos realizados y los cuantifica.
6. Envía datos al área administrativa para el control de bitácora e indicadores.

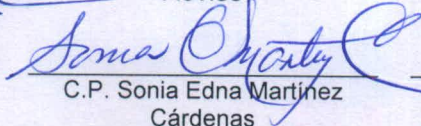
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



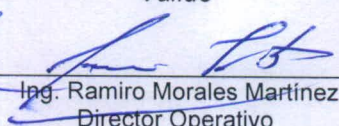
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



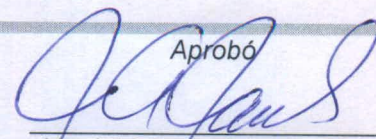
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

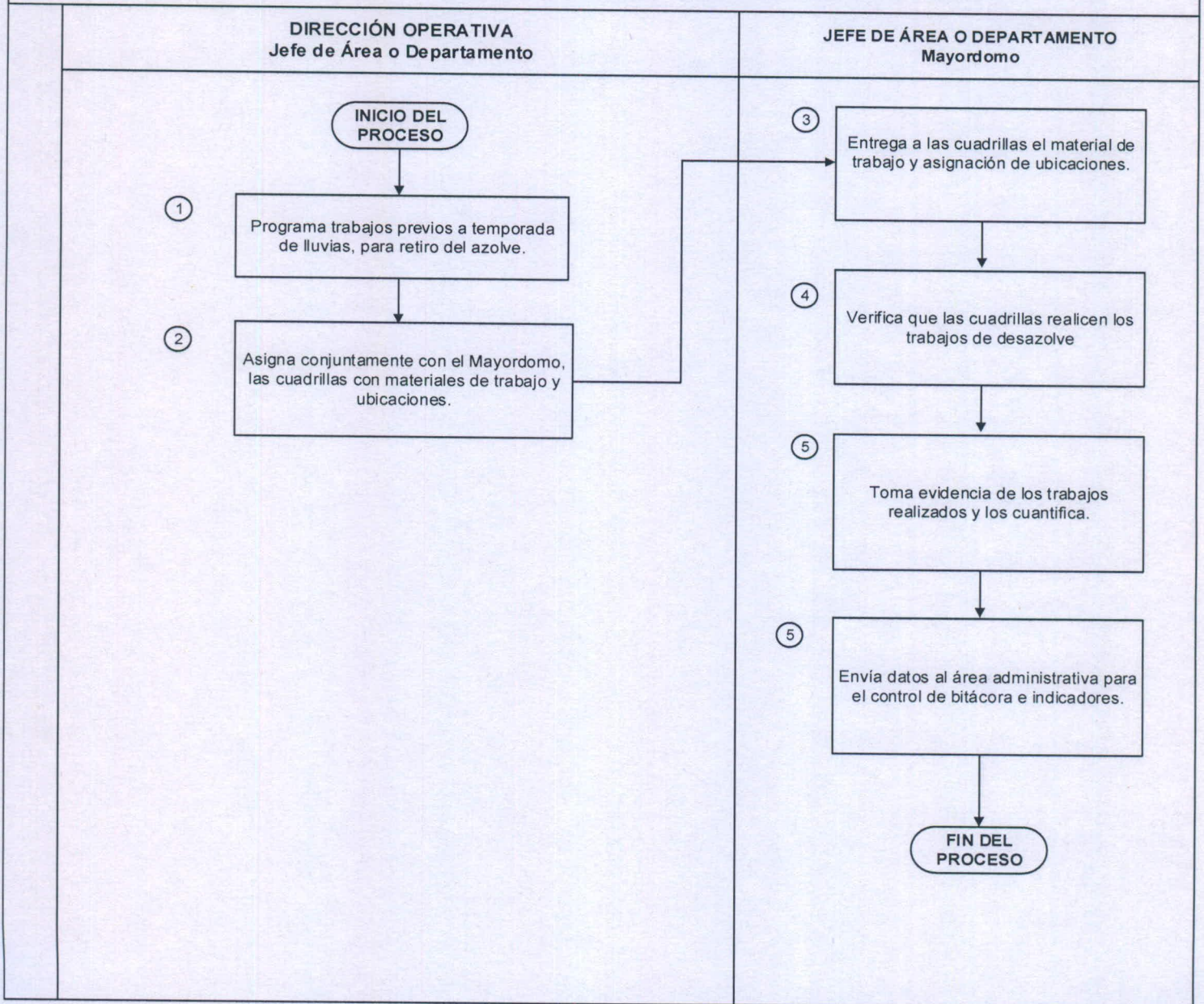


Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	40 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DESAZOLVES DE GAVIONES Y CAÑADAS



Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	41 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-09-V1

**CONSTRUCCIÓN DE REDUCTORES DE VELOCIDAD – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La Dirección Operativa lleva acabo la construcción de reductores de velocidad o cruces seguros peatonales de acuerdo a las solicitudes que nos hace llegar la coordinación de ingeniería vial por medio de oficio con las ubicaciones, medidas y detalles a realizar para la ejecución y realización de los trabajos.

Haciendo la aclaración que la Dirección Operativa no realiza construcciones de bordos en la vía pública, ni instalaciones de boyas, si no es con la factibilidad de la Coordinación de Ingeniería Vial

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área**

1. Recibe del área de vialidad donde le indican la factibilidad, ubicaciones y medidas de los reductores.
2. Programa la cuadrilla con ubicaciones para la ejecución de los trabajos.

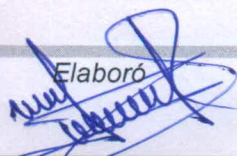
**JEFE DE ÁREA – Jefe de Cuadrilla**

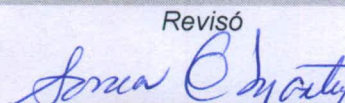
3. Solicita a la cuadrilla, realice los trabajos solicitados ajustándose a las especificaciones de acuerdo a la orden de trabajo enviada por parte de la Coordinación de Vialidad.
4. Toma evidencia y cuantifica los trabajos y materiales utilizados.
5. Envía datos al área administrativa para el control de la bitácora e indicadores.

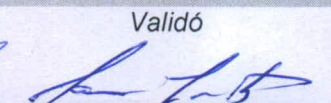
**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

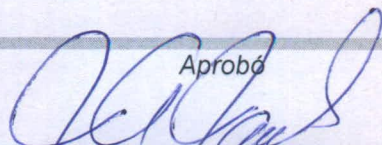
6. Notifica a la Coordinación de Vialidad que ya fueron realizados los trabajos por medio de oficio, para su validación.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró  
  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  
  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  
  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  
  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





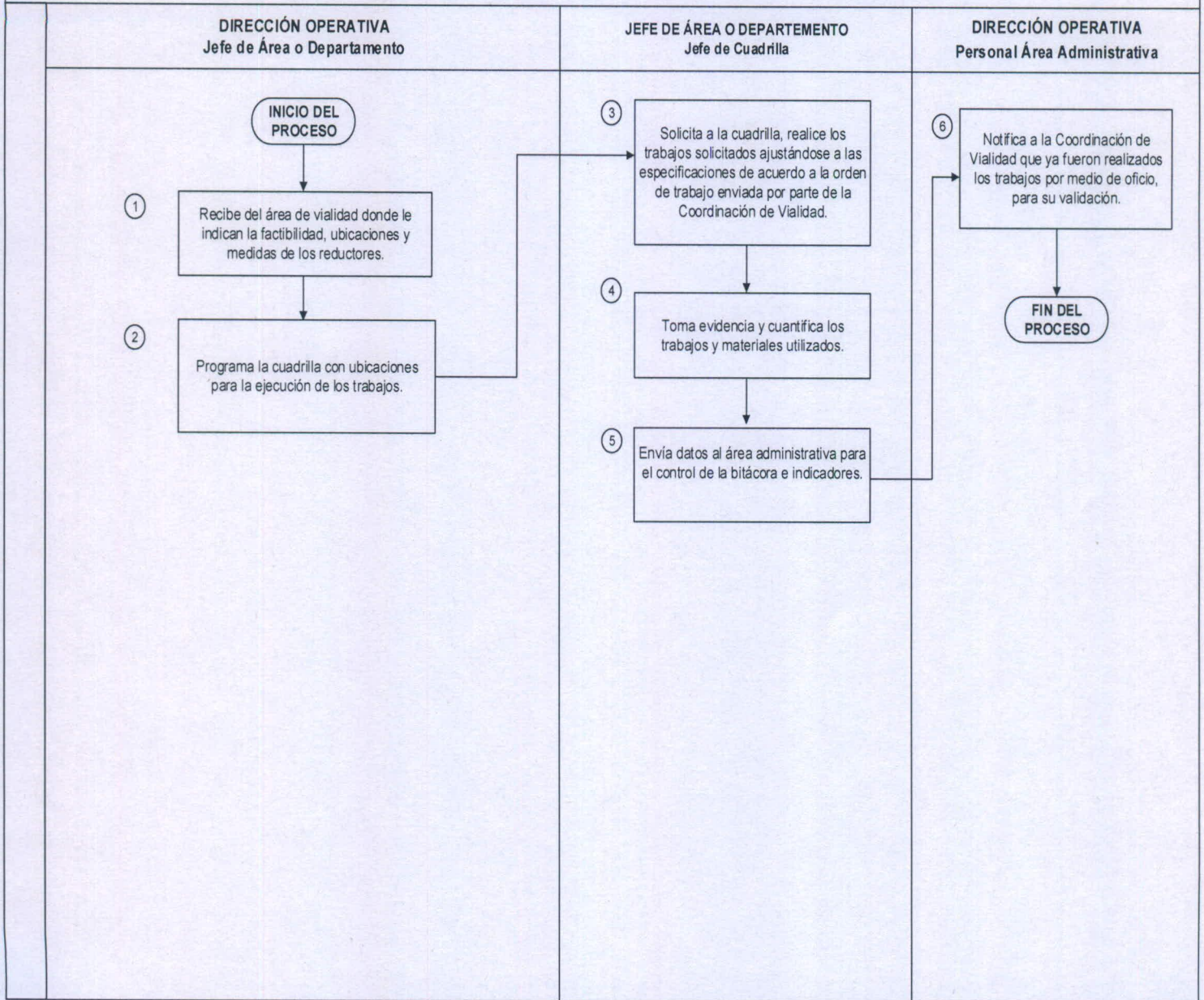
San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE**  
**DIRECCIÓN OPERATIVA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	42 de 88

**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO CONSTRUCCIÓN DE REDUCTORES DE VELOCIDAD**



Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	43 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-10-V1

REPARACIÓN EN ADOQUINES DE CALLES – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Esta labor se lleva en forma esporádica y no generalizada debido a que la Dirección Operativa no cuenta con un stock de los adoquines o material necesario debido a que existen diferentes calles con diferentes tipos de adoquín, los cuales es difícil encontrar en el mercado actual por la antigüedad que tiene el tipo de adoquín; sin embargo, en ocasiones se realizan trabajos consiguiendo materiales similares y reparando únicamente lo más dañado.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa solicitud recibida ya sea vía oficio o mediante reporte al CIAC.
2. Verifica factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

3. Informa en el reporte del CIAC porque no es factible y lo concluye.

FIN DEL PROCESO.

¿ES FACTIBLE?

4. Verifica existencia de materiales.
5. Solicita Requisición de Materiales al área administrativa.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativo

6. Entrega el material indicado en la Requisición de Materiales.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	44 de 88

7. Recibe el material solicitado.
8. Asigna la cuadrilla para la realización de los trabajos.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla**

9. Realiza los trabajos asignados.
10. Toma evidencia y cuantifica los trabajos realizados.
11. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





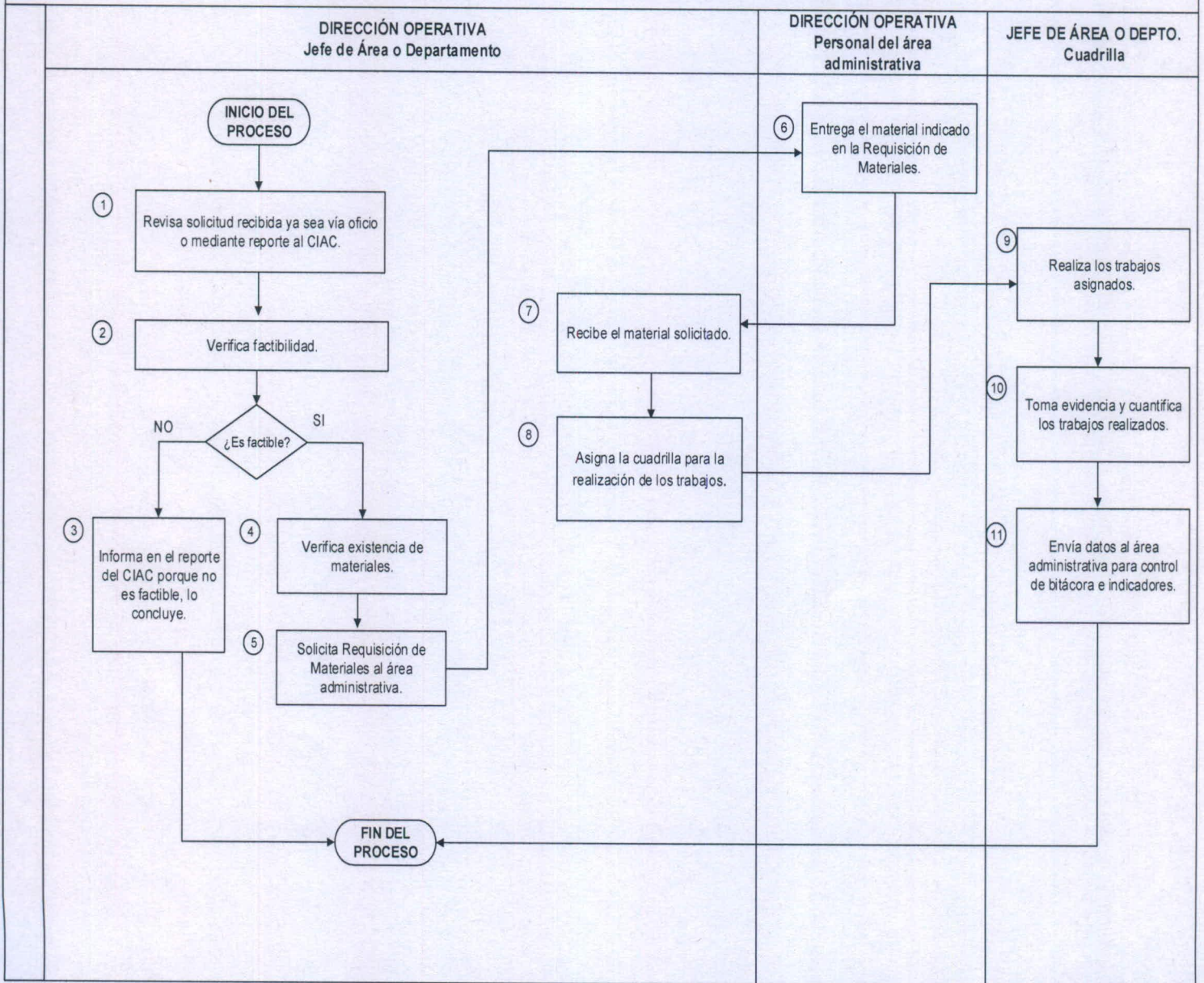
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	45 de 88

**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO REPARACIÓN EN ADOQUINES DE CALLES**



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	46 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-11-V1

## RECOLECCIÓN DE ESCOMBRO – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Dirección Operativa tiene como actividad diaria programar la recolección de escombros producto de bacheo, así como diversos escombros tirados en la vía pública; además, del constante apoyo al programa de mejoramiento habitacional, para el cual nos hacen llegar una lista de lugares en los que se levantarán dichos escombros. El Jefe del Departamento les indica directamente a los operadores de los camiones de volteo y a los operadores de la retroexcavadora los trabajos a realizar y cuales deberán informar al término de su jornada las cantidades recogidas en cada lugar.

### DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa diariamente las ubicaciones de trabajos para realizar la programación diaria de la recolección de escombros.

¿DETECTADO POR BACHEO DIARIO?

2. Pasa al paso 5.

¿DETECTADO POR PROGRAMA DE MEJORAMIENTO HABITACIONAL A TRAVÉS DEL CIAC?

3. Verifica si es factible.

¿NO ES FACTIBLE?

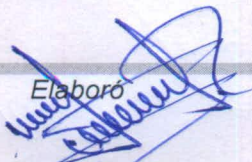
4. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

### FIN DEL PROCESO.

¿ES FACTIBLE?

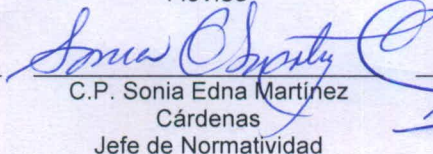
5. Asigna cuadrilla para la recolección de escombros.

Elaboró



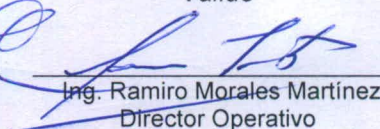
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



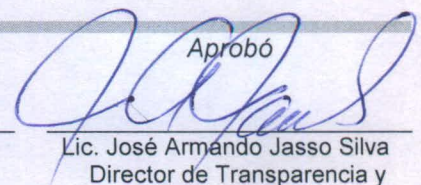
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	47 de 88

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO- Cuadrilla**

6. Realiza los trabajos de recolección de escombros.
7. Toman evidencia fotográfica y cuantifican el levantamiento.
8. Envían datos con la información al área administrativa para su control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morates Martínez  
Director Operativo

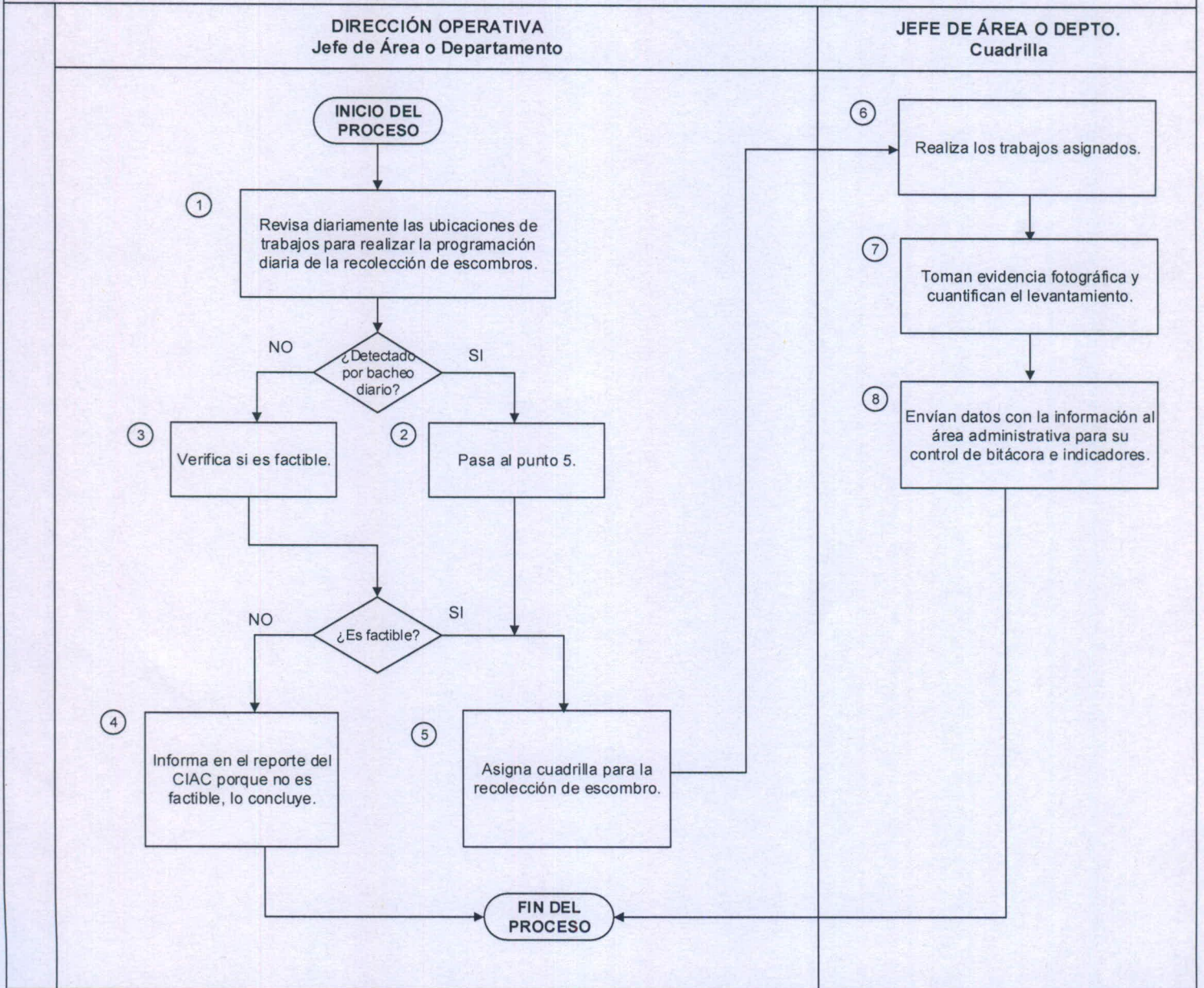
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	48 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO RECOLECCIÓN DE ESCOMBRO



Elaboró  
*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  
*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  
*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  
*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	49 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-12-V1

REPARACIÓN DE CORDONES Y OCHAVOS – JEFATURA VÍAS PÚBLICAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En base a recorridos previos o de reportes recibidos a través del CIAC, se detecta cordones u ochavos quebrados y que requieren ser reparados. El Jefe del Departamento le asigna el albañil y al ayudante el trabajo a realizar el cual debe contar con los materiales necesarios para dicha reparación.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa el origen del reporte.

¿EL REPORTE SE RECIBIÓ A TRAVÉS DE RECORRIDOS DIARIOS?

2. Pasa al punto 5.

¿SE RECIBIÓ A TRAVÉS DE UN REPORTE AL CIAC?

3. Verifica factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

4. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

FIN DEL PROCESO.

¿SI ES FACTIBLE?

5. Revisa la existencia de materiales.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

6. Solicita al área administrativa la compra de los materiales necesarios.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	50 de 88

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

7. Recibe Requisición de Materiales y gestiona su compra.
8. Recibe el material requerido y lo entrega al área correspondiente.

¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

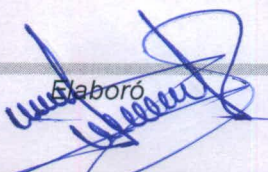
**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

9. Asigna conjuntamente con el Mayordomo, las cuadrillas para la realización de los trabajos con los materiales y ubicaciones.

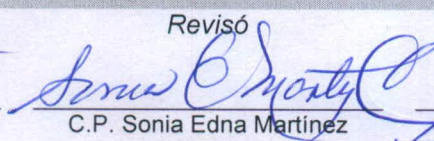
**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo**

10. Verifica que la cuadrilla realice los trabajos de reparación asignados por el Jefe de Área o Departamento.
11. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.
12. Envía datos con la información al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

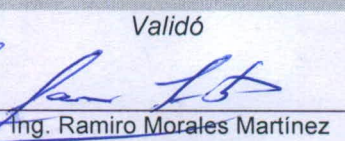
**FIN DEL PROCESO.**



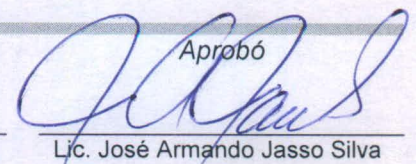
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  


C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  


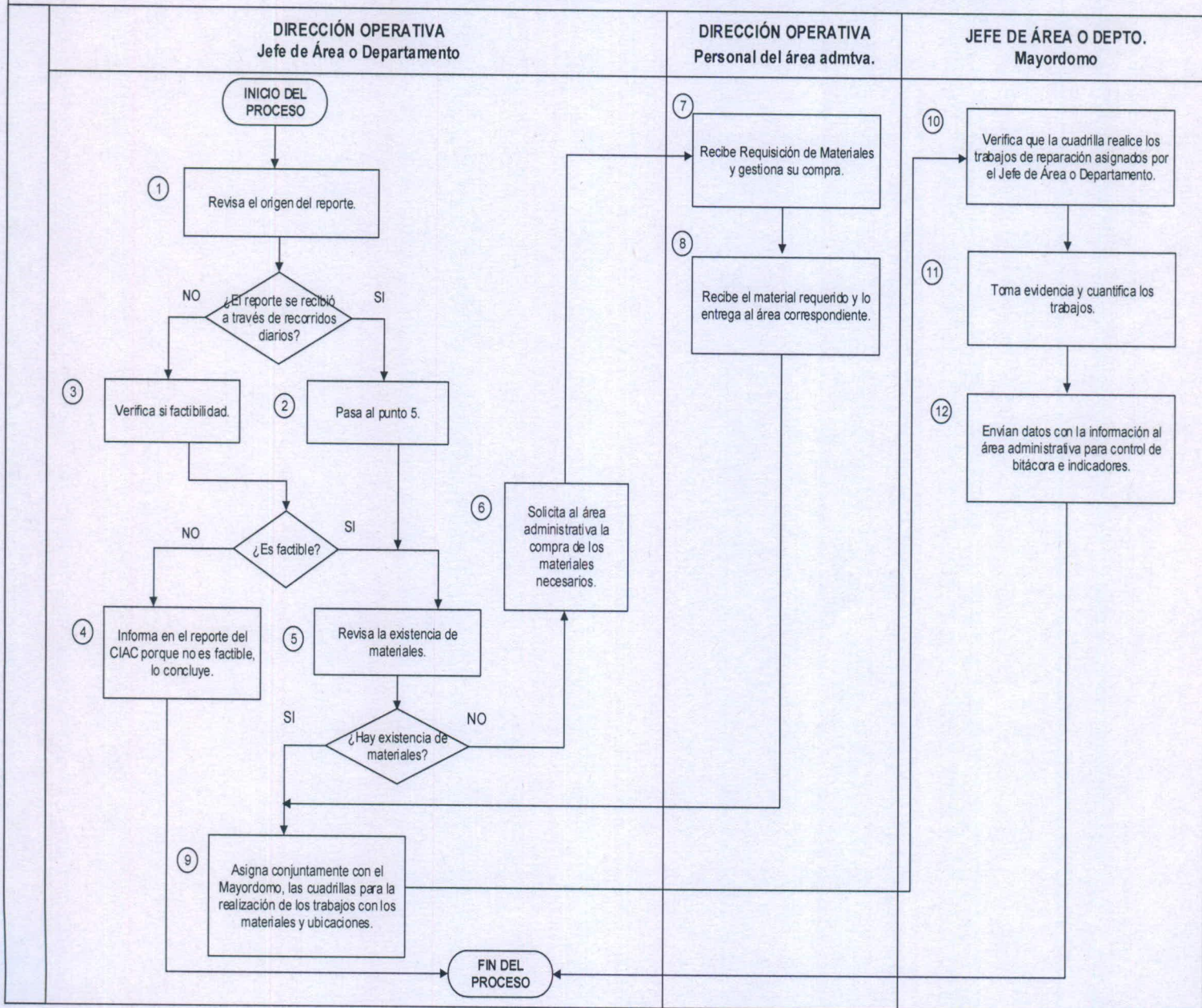
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  


Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO REPARACIÓN DE CORDONES U OCHAVOS



Elaboró  
*[Firma]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó  
*[Firma]*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó  
*[Firma]*  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó  
*[Firma]*  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	52 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-13-V1**

**REPARACIÓN DE REJILLAS PLUVIALES – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Proceso mediante el cual se atiende las reparaciones o construcciones de rejillas de pluviales, recibida ya se a través de reportes ciudadano o a través de recorridos.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Analiza reportes recibidos durante recorridos diarios.
2. Ingresa reportes al CIAC.
3. Verifica si es factible.

¿NO ES FACTIBLE?

4. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

5. Revisa la existencia de materiales.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

6. Solicita al área administrativa gestione la adquisición de los materiales necesarios.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

7. Realiza las gestiones necesarias para la Requisición de Materiales.
8. Recibe los materiales requeridos y los entrega al área correspondiente.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Jag. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	53 de 88

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

¿SI HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

9. Recibe los materiales solicitados.
10. Asigna cuadrilla con ubicaciones y materiales para la realización de trabajos.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla**

11. Realiza los trabajos asignados.
12. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.
13. Envían datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





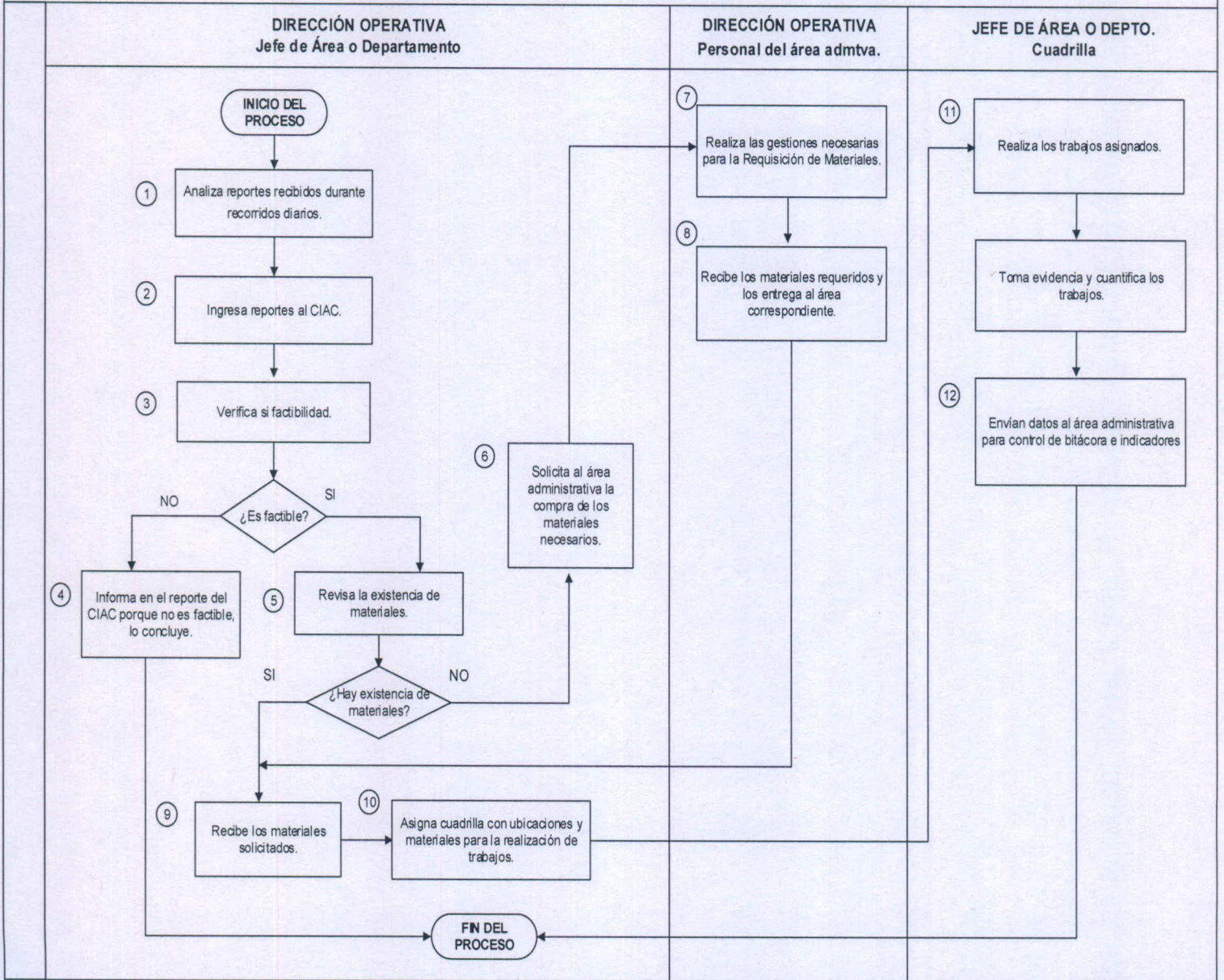
San Pedro Garza

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN OPERATIVA

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, and Página. Values include 1511-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1, 17 de noviembre de 2020, Primera versión, and 54 de 88.

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO REPARACIÓN DE REJILLAS PLUVIALES



Elaboró
Lic. María de Lourdes Garza Romero
Auxiliar Administrativo

Revisó
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó
Ing. Ramiro Morales Martínez
Director Operativo

Aprobó
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	55 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-14-V1**

**RECONSTRUCCIÓN DE VITA PISTA – JEFATURA DE VÍAS PÚBLICAS**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Reconstrucción de Vita pistas en ocasiones es a solicitud de reporte y se hacen pequeños trabajos de reconstrucción en algunos parques donde existe vitapistas y se encuentran dañadas, generalmente es a través del CIAC y el procedimiento es asignar por parte el Jefe del Departamento al Mayordomo las labores a realizar el cual se llevará a cabo con los materiales necesarios para la realización de los mismos.

Esta labor es esporádica y no es en forma continua generalmente se realiza con personal del Departamento de Bacheo.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área**

1. Revisa la solicitud recibido a través del CIAC, o mediante oficio para la rehabilitación de vitapista.

2. Verifica factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

3. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

4. Revisa si hay existencia de materiales.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

5. Solicita al área administrativa gestione la adquisición de los materiales necesarios.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	56 de 88

6. Realiza las gestiones necesarias para la Requisición de Materiales.
7. Recibe los materiales requeridos y los entrega al área correspondiente.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

¿SI HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

8. Recibe los materiales solicitados.
9. Programa cuadrilla con la ubicación y materiales para la realización de los trabajos.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla**

10. Realiza los trabajos asignados.
11. Toma evidencia de los trabajos y los cuantifican.
12. Envían datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

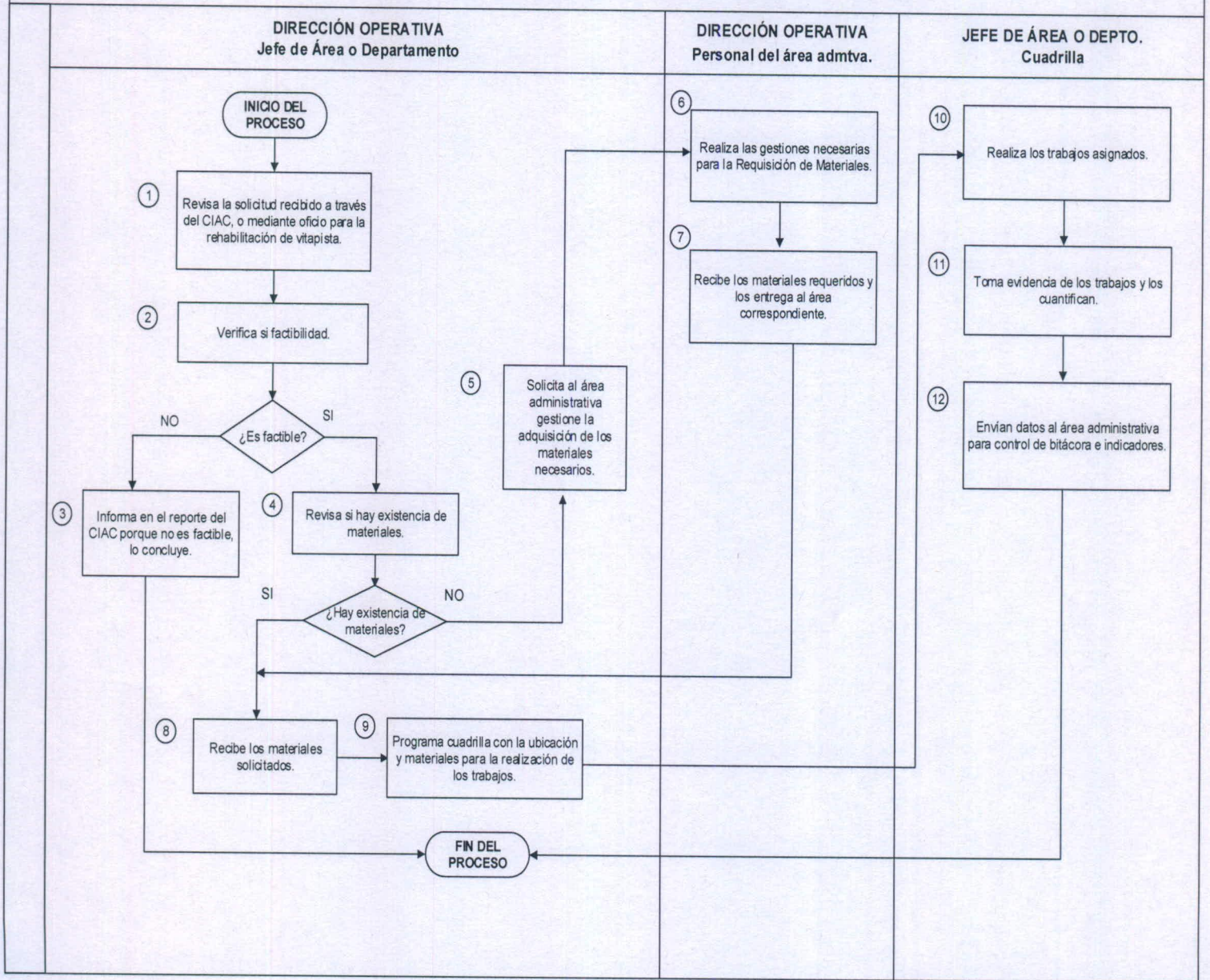
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	57 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO RECONSTRUCCIÓN DE VITA PISTA



*Elaboró*  
*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

*Revisó*  
*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

*Validó*  
*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

*Aprobó*  
*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	58 de 88

## VIII. 3. JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	59 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-15-V1

**MANTENIMIENTO A LUMINARIAS – JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Generalmente el mantenimiento a luminarias se realiza de dos maneras el mantenimiento correctivo y el mantenimiento preventivo.

El mantenimiento correctivo es generado por la atención a reportes de diferentes entradas; ya sea en base a los recorridos diarios y donde el Jefe de Área asigna la cuadrilla a la cual se le asigna el reporte, el cual deberá de contar con los materiales necesarios para atender el reporte.

En el caso de mantenimiento preventivo es llegar a un punto determinado o colonia para revisar todo el alumbrado del sector, realizando labores de mantenimiento y verificando que el alumbrado se encuentre en óptimas condiciones; y en caso de que le haga falta mantenimiento, proceden a realizarlo.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Analiza el origen y tipo de mantenimiento del reporte que requiere la luminaria.

¿EL MANTENIMIENTO QUE SE REQUIERE ES PREVENTIVO?

¿SE DETECTÓ MEDIANTE RECORRIDOS DE LABORES DIARIOS?

2. Verifica si en el almacén se cuenta con los materiales necesarios.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

3. Solicita al área administrativa gestione la adquisición de los materiales necesarios.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

4. Realiza las gestiones necesarias para la Requisición de Materiales.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	60 de 88

5. Recibe los materiales requeridos y los entrega al área correspondiente.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

¿HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

6. Recibe los materiales solicitados.

7. Programa la cuadrilla para los trabajos a realizar.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO - Cuadrilla**

8. Realiza los trabajos de mantenimiento asignados.

9. Toman evidencia y cuantifican los materiales utilizados.

10. Envían datos al área administrativa para el control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

¿SE RECIBIÓ MEDIANTE REPORTE AL CIAC?

11. Verifica si es factible.

¿NO ES FACTIBLE?

12. Se informa en el reporte del CIAC, el motivo por el cual no es factible y se concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿ES FACTIBLE?

13. Regresa al punto 2.

¿EL MANTENIMIENTO QUE SE REQUIERE ES CORRECTIVO?

14. Regresa al punto 2.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San Pedro Garza

GOBIERNO MUNICIPAL

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual

Emisión

Fecha última versión

Página

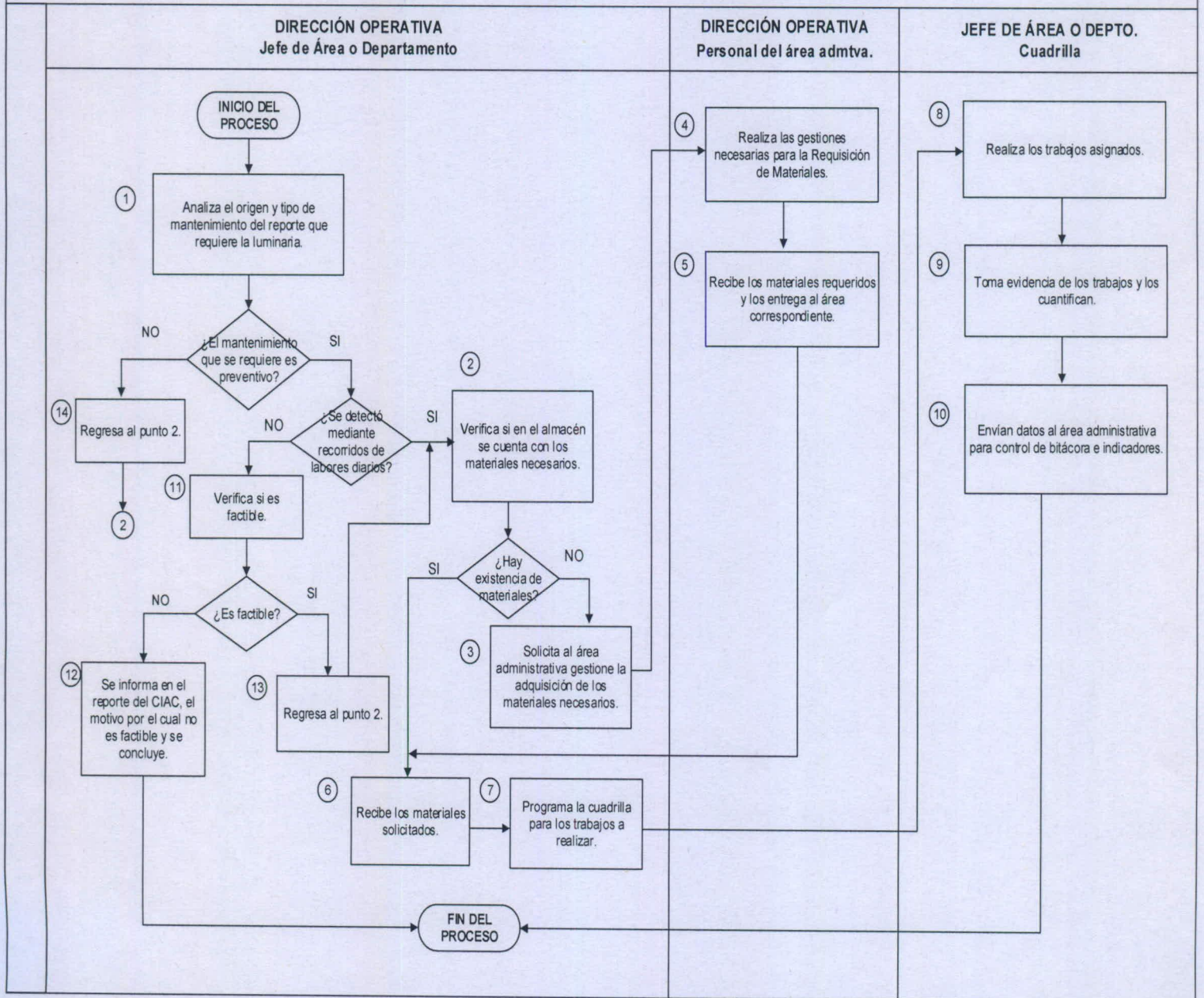
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1

17 de noviembre de 2020

Primera versión

61 de 88

## DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO MANTENIMIENTO A LUMINARIAS



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	62 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-16-V1

PINTURA DE ARBOTANTE – JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La pintura de los arbotantes se viene realizando generalmente en toda el área donde se realizan los macro operativos y/o en avenidas del Municipio.

Se realiza la pintura necesaria de todo lo que se considera el poste y brazo donde se instala la luminaria.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa las necesidades según la detección durante el operativo.
2. Asigna cuadrilla con ubicaciones y materiales.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO - Cuadrilla

3. Realiza los trabajos de pintura asignados.
4. Toma evidencia de los trabajos realizados y los cuantifica.
5. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





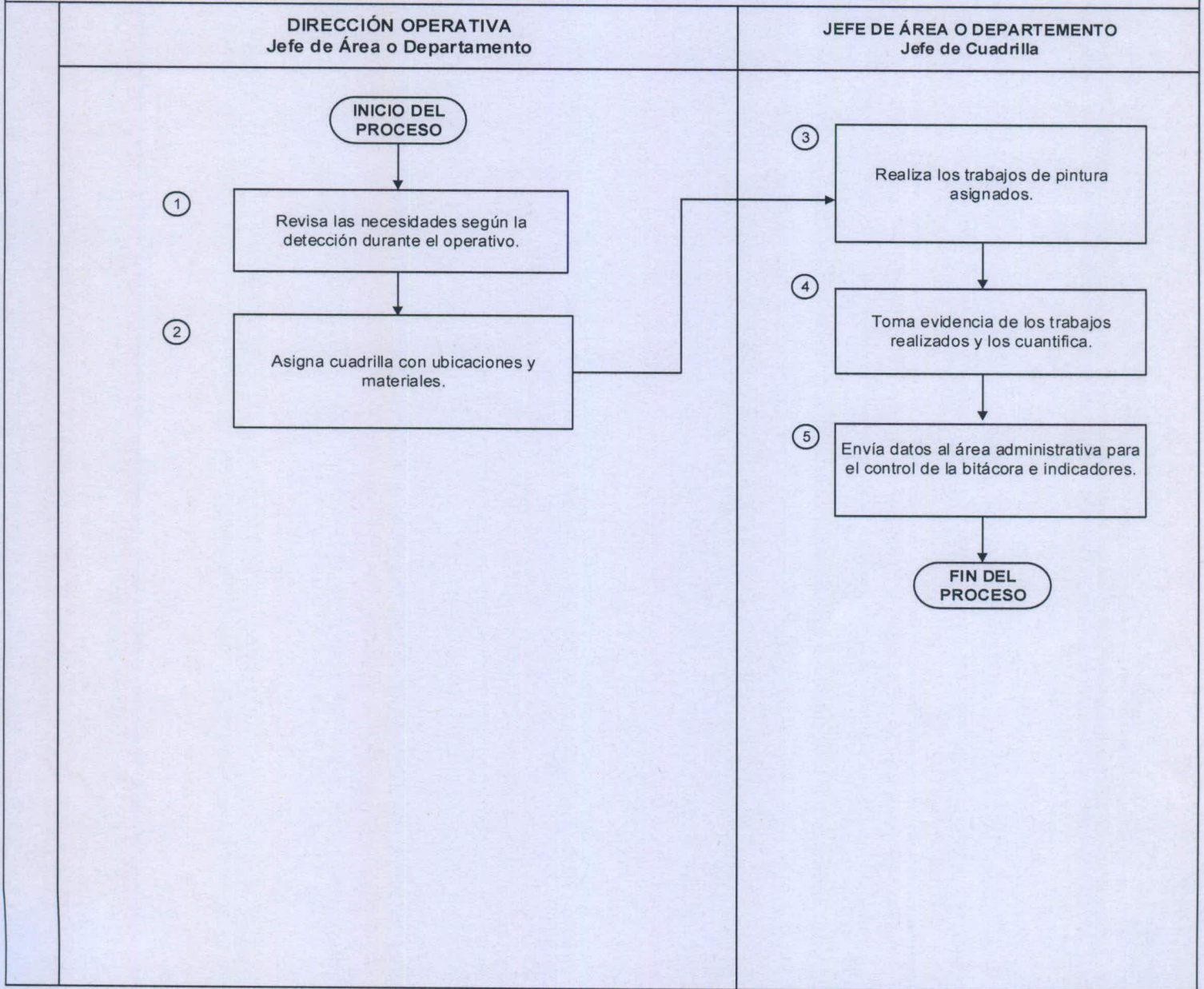
San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	63 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PINTURA DE ARBOTANTE



Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	64 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-17-V1

CAMBIO DE CABLE Y POLIDUCTO – JEFATURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No se tiene establecido como programa específico, pero hay ocasiones que es requerido el cambio de cableado del alumbrado público y la introducción de poliducto nuevo; estos trabajos se realizan con el personal del Departamento de Alumbrado Público, el cual es asignado por el Jefe del Departamento y no es a través de reportes, sino por la necesidad de una problemática en especial que obliga a tener que hacer el cambio de cableado del alumbrado y poliducto de un circuito entero que generalmente consta de 40 o 50 luminarias con una distancia de 30 a 40 m entre luminaria.

El procedimiento es zanjar por la calle para sacar el poliducto y cableado existente y proceder a la introducción de lo nuevo lo cual por la distancia es un procedimiento de varios días o semanas por la cantidad de metros lineales en los que se tienen que realizar el trabajo.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa conjuntamente con el Mayordomo las necesidades por medio de recorridos y determina los trabajos a realizar.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO- Mayordomo

2. Asigna cuadrilla con ubicaciones y materiales para la realización de los trabajos; ya sea de introducción de cables o la realización de zanjeado.

MAYORDOMO - Cuadrilla

3. Realiza las labores asignadas.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo

4. Verifica que los trabajos se hayan realizado correctamente.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	65 de 88

5. Toma evidencia de los trabajos y los cuantifica.
6. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





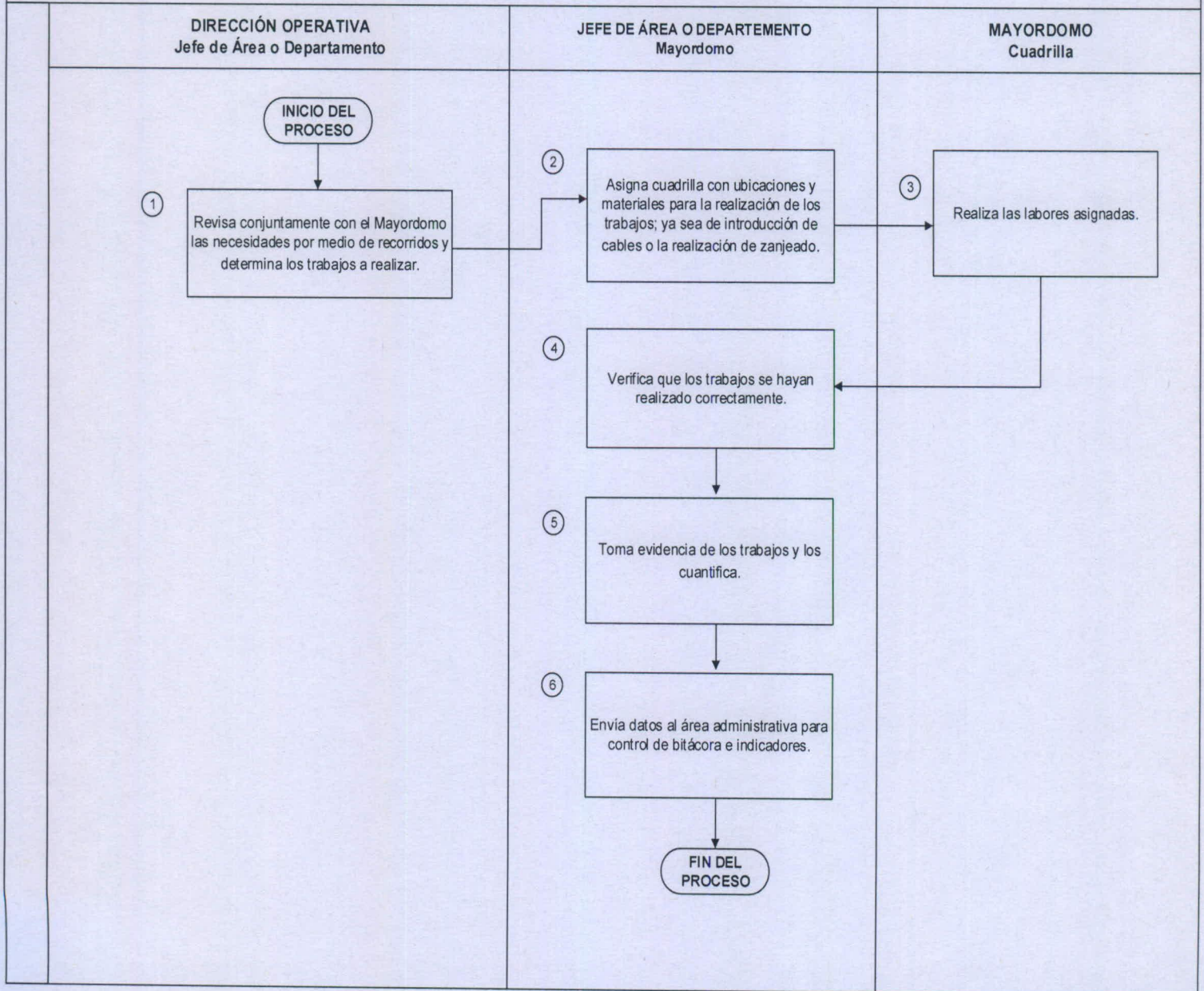
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	66 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO CAMBIO DE CABLE Y POLIDUCTO



Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	67 de 88

## VIII. 4. JEFATURA DE SEÑALES VIAL

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	68 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-18-V1

LAVADO DE CORDONES – JEFTURA DE SEÑALES VIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Si cuenta con un programa establecido en forma diaria y permanente para el lavado de los cordones y el cual se viene realizando con una pipa de 4000 litros a la cual se le agrega una motobomba con agua a presión y esta operada en forma manual para llevar a cabo esta labor.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa la programación diaria de acuerdo a los recorridos que se realizan diariamente.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO - Mayordomo

2. Asigna cuadrilla con ubicaciones y material para la realización de los trabajos.

MAYORDOMO - Cuadrilla

3. Realiza las labores asignadas.
4. Verifica que los trabajos se hayan realizado correctamente.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo

5. Entrega los datos de los trabajos diarios realizados en metros cuadrados y material utilizado o incidencias con evidencias.
6. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

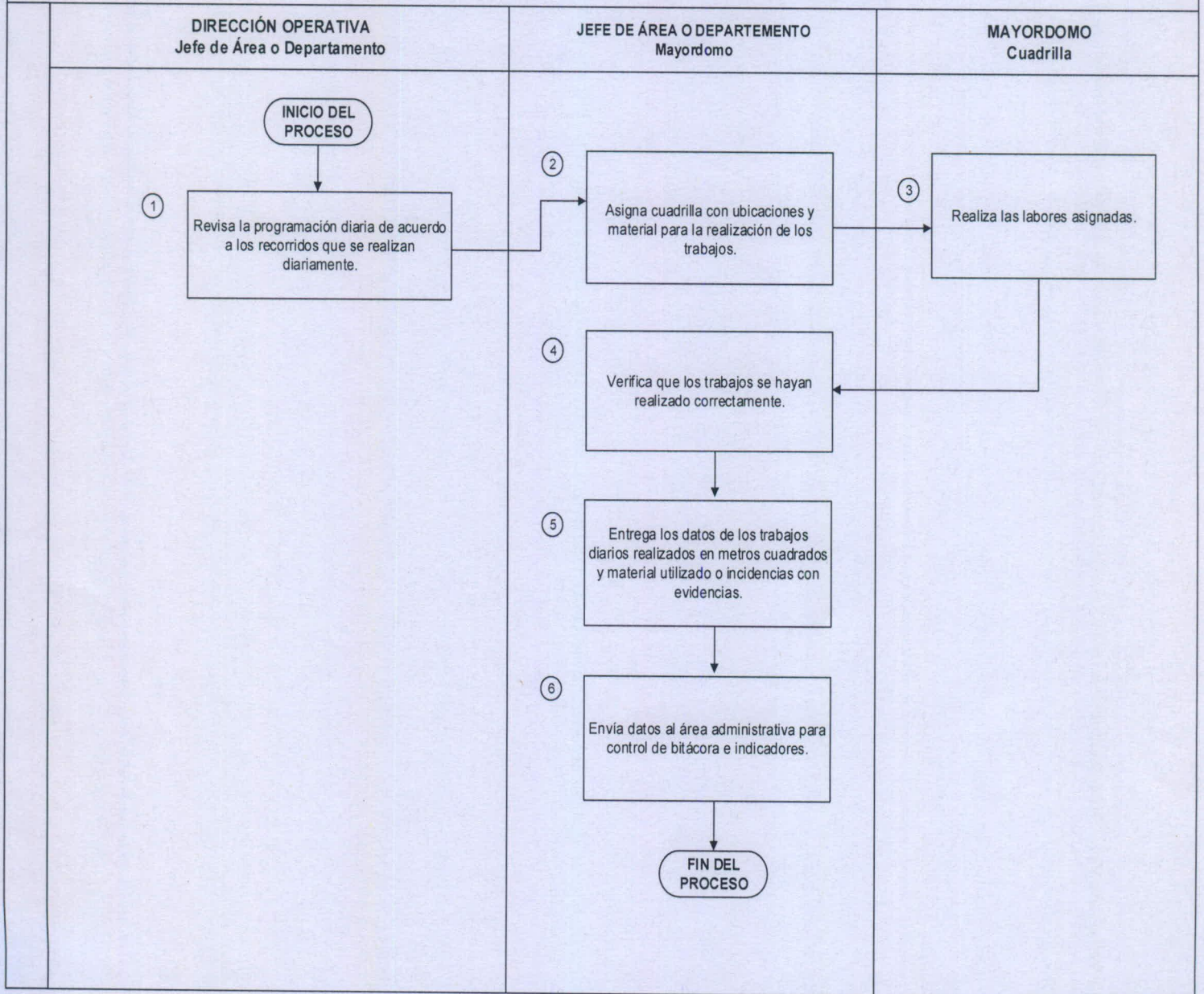
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	69 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO LAVADO DE CORDONES



Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	70 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-19-V1

INSTALACIÓN DE BOYAS – JEFATURA DE SEÑALES VIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Es una labor que se realiza por indicaciones de la coordinación de ingeniería vial a través de oficio y solo se realiza únicamente con la factibilidad de ingeniería vial y con los croquis con las especificaciones correspondientes para su correcta instalación.

Este trabajo se realiza de manera esporádica y si se requiere de boyas, se hace una requisición de compra para realizar el trabajo.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Recibe solicitud de instalación de boyas por parte de la Coordinación de Ingeniería Vial, mediante oficio.

*“El área de Ingeniería Vial envía factibilidad y croquis para la realización de la instalación de boyas”.*

2. Verifica si se cuenta con materiales en existencia.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

3. Solicita al área administrativa gestione la adquisición de los materiales necesarios.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa

4. Realiza las gestiones necesarias para la Requisición de Materiales.
5. Recibe los materiales requeridos y los entrega al área correspondiente.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

6. Recibe los materiales solicitados.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	71 de 88

¿HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

7. Programa la cuadrilla para los trabajos a realizar.
8. Supervisa que los trabajos solicitados por el área de Ingeniería Vial se realicen correctamente.
9. Toma evidencia y cuantifica los materiales utilizados.
10. Envía datos al área administrativa para el control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

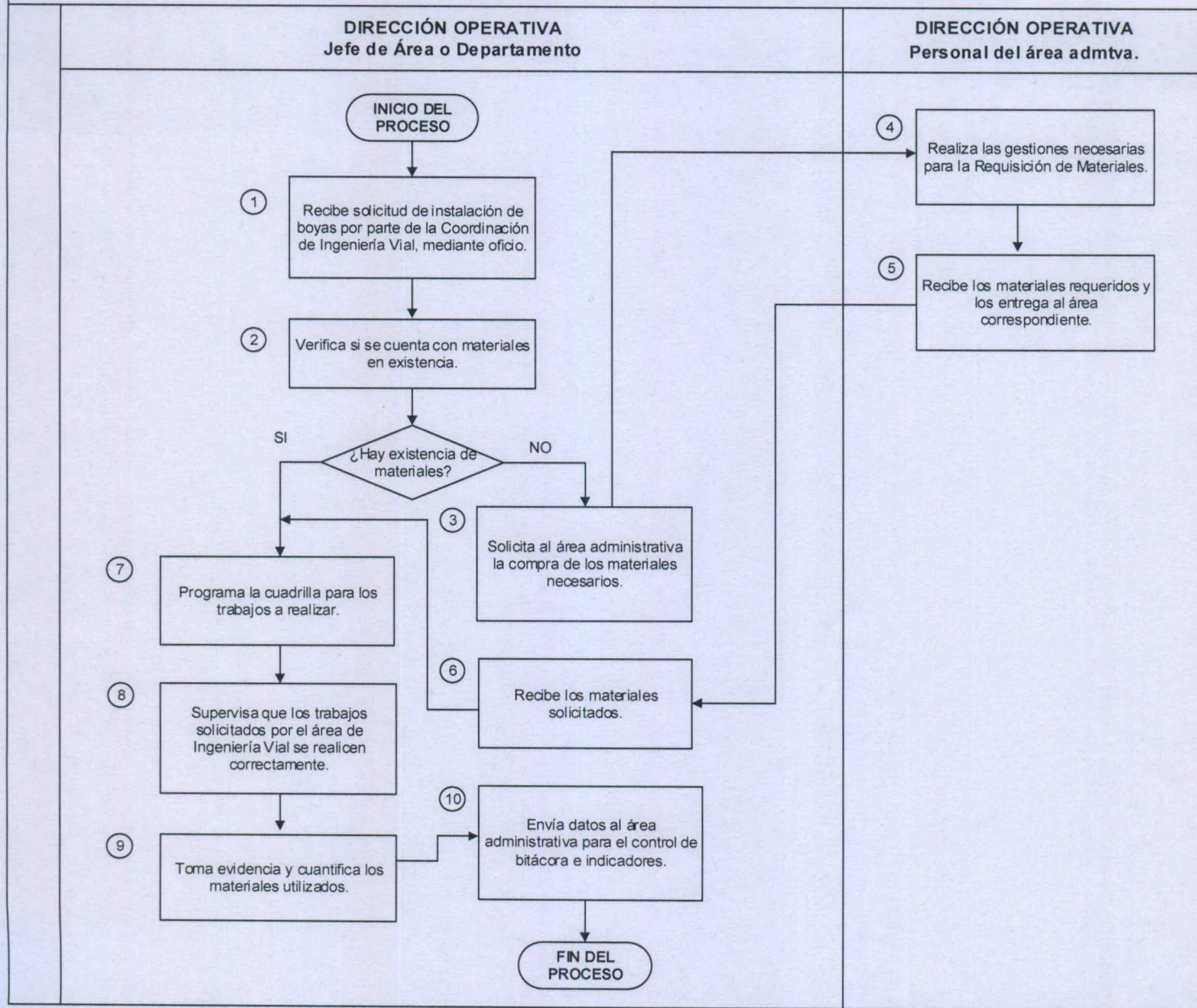
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	72 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO INSTALACIÓN DE BOYAS



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales-Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	73 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-20-V1

PINTURA DE BOYAS – JEFATURA DE SEÑALES VIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Este proceso es en base a recorridos donde se requiere y existan boyas, se programa la pintura de las mismas.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa conjuntamente con el Mayordomo la programación diaria en base a los recorridos.

JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Mayordomo

2. Asigna cuadrilla con listado de ubicaciones.
3. Verifica que los trabajos se realicen correctamente.
4. Toma evidencia fotográfica y cuantifica los trabajos.
5. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

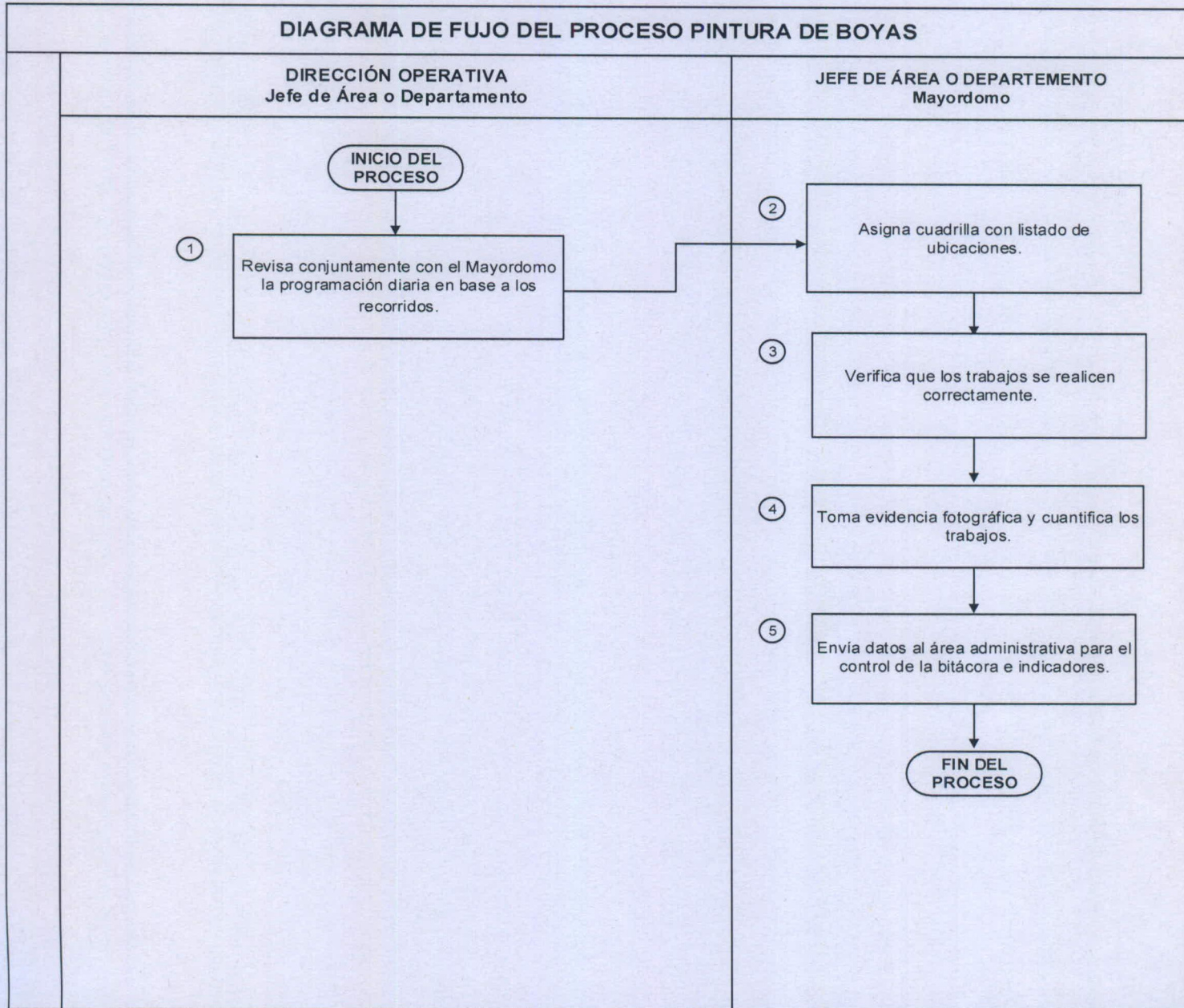
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	74 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PINTURA DE BOYAS



Elaboro

Revisó

Validó

Aprobo

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	75 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-21-V1

## PINTURA DE REDUCTORES DE VELOCIDAD – JEFATURA DE SEÑALES VIAL

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La pintura de reductores de velocidad se realiza cuando se han construido nuevos reductores, se procede a la pintura de acuerdo al trazo que se debe realizar y respecto a los bordos reductores de velocidad existentes, periódicamente se repintan en dichas áreas.

### DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Detecta reporte de necesidades de pintura de reductores de velocidad.
2. Revisa el origen del reporte.
3. Recibe solicitud vía oficio girado por la Coordinación de Ingeniería Vial.
4. Pasa al punto 8.

#### ¿SE DETECTA POR MANTENIMIENTO MENSUAL?

5. Pasa al punto 8.

#### ¿SE RECIBIÓ A TRAVÉS DE UN REPORTE AL CIAC?

6. Verifica factibilidad.

#### ¿NO ES FACTIBLE?

7. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

### FIN DEL PROCESO.

#### ¿SI ES FACTIBLE?

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	76 de 88

8. Revisa la existencia de materiales.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

9. Solicita al área administrativa la compra de los materiales necesarios.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

10. Recibe Requisición de Materiales y gestiona su compra.

11. Recibe el material requerido y lo entrega al área correspondiente.

¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

12. Recibe el material solicitado.

¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

13. Programa las cuadrillas para la realización de los trabajos con los materiales y ubicaciones.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla**

14. Realiza los trabajos de pintura asignados.

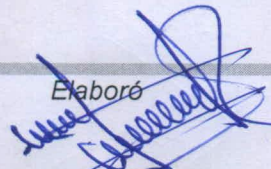
**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

15. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.

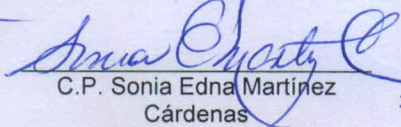
16. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

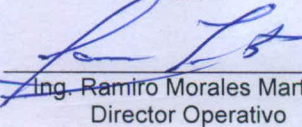
Elaboró

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

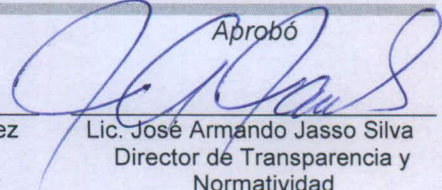
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

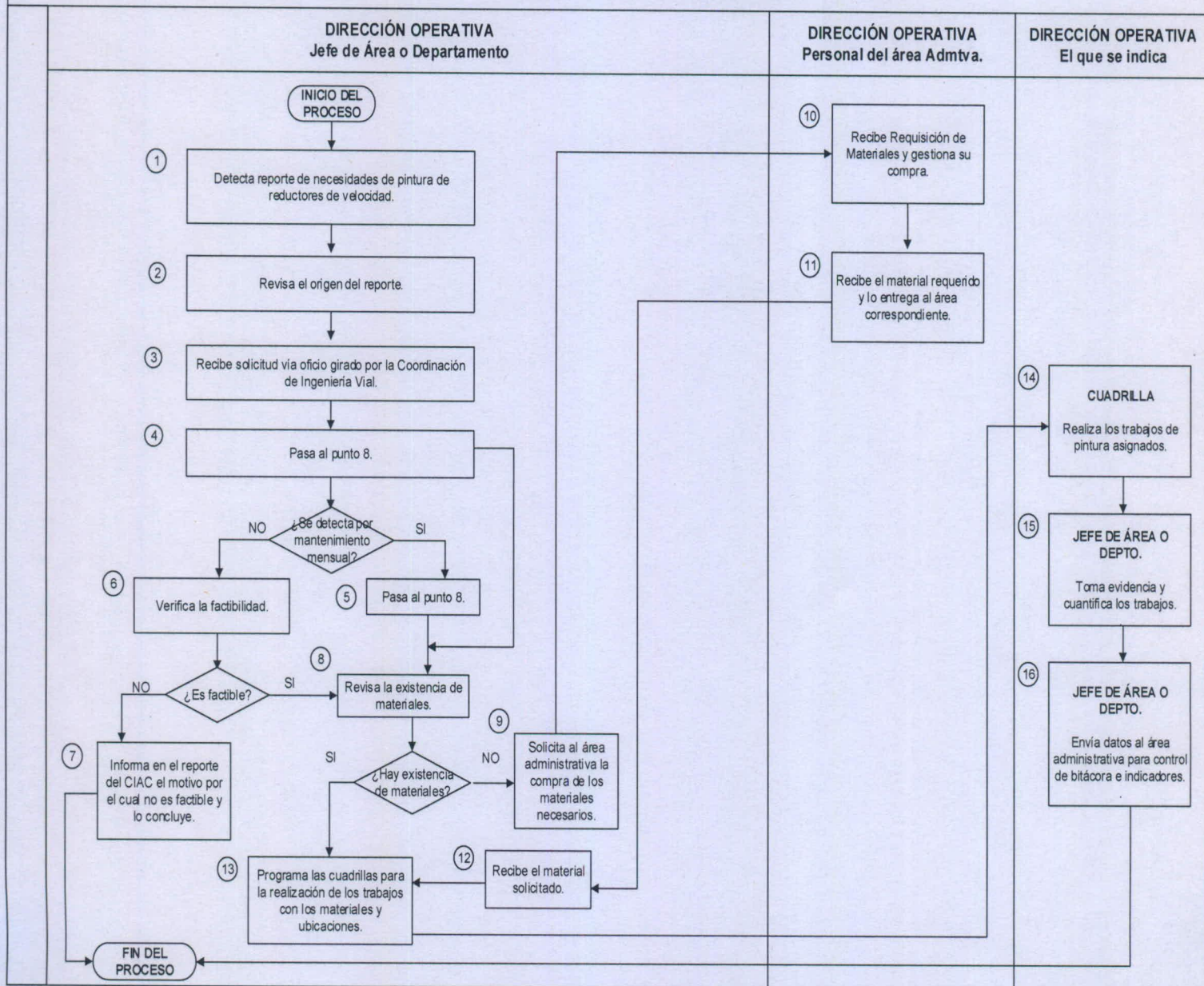
Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	77 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PINTURA REDUCTORES DE VELOCIDAD



Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	78 de 88

5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-22-V1

INSTALACIÓN DE DEFENSAS METÁLICAS – JEFATURA DE SEÑALES VIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Cuando es requerida la reposición o instalación de defensas metálicas, éstas se adquieren a través de una compra y se asignan las labores a realizar; hay algunas defensas metálicas existentes que son repintadas en color aluminio para su mantenimiento y aunque no es una labor propia del área, es atendida cuando se detecta mediante recorridos o llegan reportes a través del CIAC; sin embargo, es la Coordinación de Ingeniería Vial, el área indicada, la cual cuenta con defensas metálicas para su instalación.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

1. Revisa el origen de la necesidad de mantenimiento o reparación de defensa en calles y avenidas.

¿SE DETECTA MEDIANTE RECORRIDOS?

2. Pasa al punto 5.

¿SE RECIBIÓ A TRAVÉS DE UN REPORTE AL CIAC?

3. Verifica factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

4. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

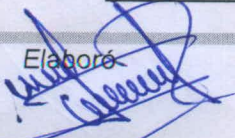
FIN DEL PROCESO.

¿SI ES FACTIBLE?

5. Revisa la existencia de materiales.

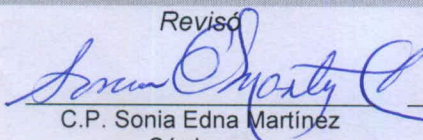
¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

Elaboró



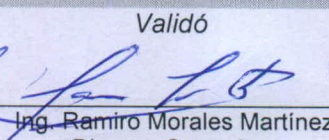
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



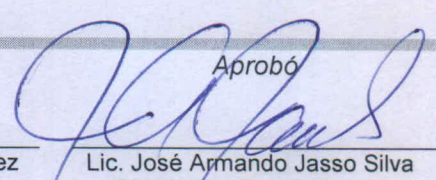
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	79 de 88

6. Solicita al área administrativa la compra de los materiales necesarios.

#### DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa

7. Recibe Requisición de Materiales y gestiona su compra.

8. Recibe el material requerido y lo entrega al área correspondiente.

#### DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

##### ¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

9. Recibe el material solicitado.

10. Programa las cuadrillas para la realización de los trabajos con los materiales y ubicaciones.

#### JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla

11. Realiza los trabajos de pintura asignados.

#### DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento

12. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.

13. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

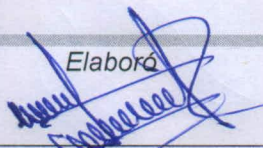
**FIN DEL PROCESO.**

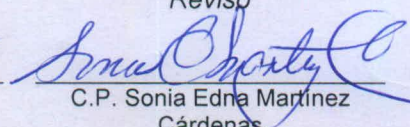
Elaboró

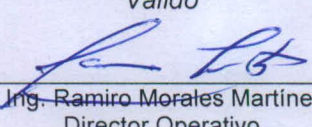
Revisó

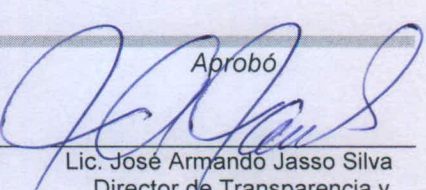
Validó

Aprobó

  
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

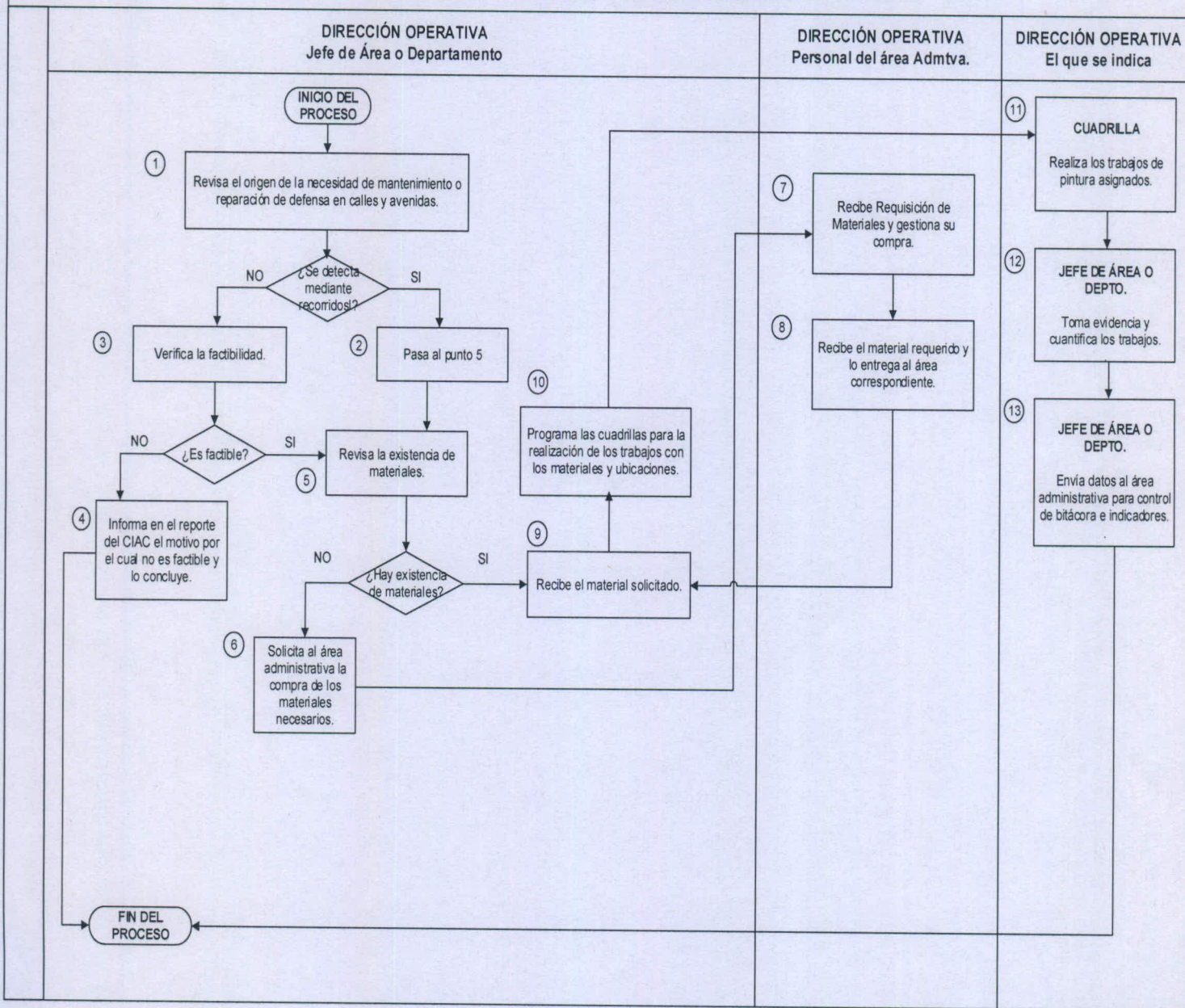
  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	80 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO INSTALACIÓN DE DEFENSAS MECÁNICAS



Elaboró

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	81 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-23-V1**

**PINTURA DE MUROS Y BARANDALES EN PUENTES – JEFATURA SEÑALES VIAL**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Esta labor se realiza periódicamente en los barandales y puentes existentes en el municipio y es generalmente a través de una supervisión interna en la cual se programa y se asigna por el jefe del departamento para realizar dichos trabajos. El material a ocupar es a través de un contrato de licitación para pintura.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa periódicamente áreas donde se requiere labores de pintura de muros y barandales en puentes.
2. Verifica si se cuenta con pintura para el mantenimiento requerido.

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

3. Solicita al área administrativa gestione la compra del material.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

4. Recibe Requisición de Materiales y gestiona su compra.
5. Recibe el material requerido y lo entrega al área correspondiente.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

6. Recibe el material solicitado.

¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	82 de 88

7. Programa las cuadrillas para la realización de los trabajos con los materiales y ubicaciones.

**JEFE DE ÁREA O DEPARTAMENTO – Cuadrilla**

8. Realiza los trabajos de pintura asignados.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

9. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.
10. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

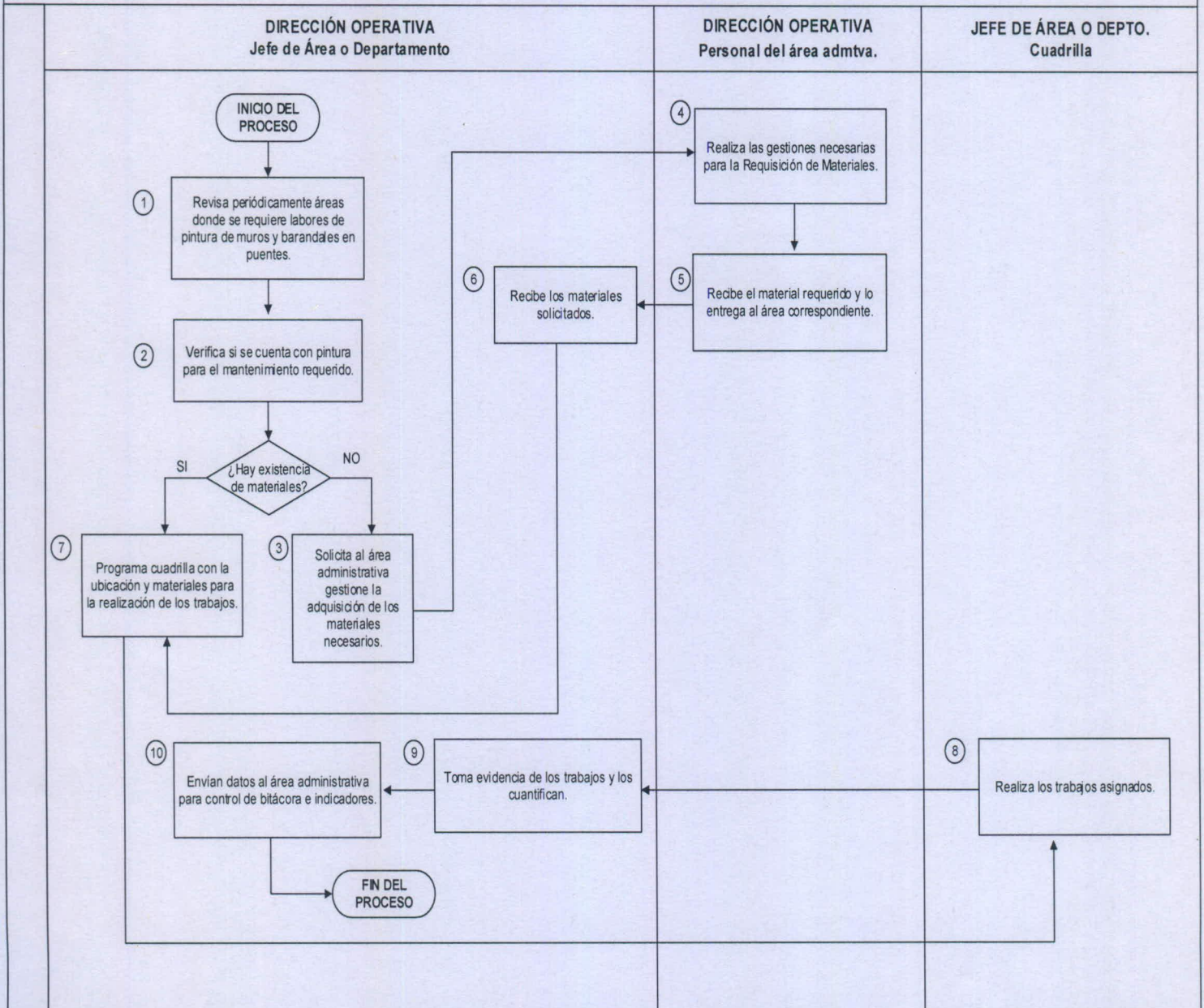
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	83 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PINTURA DE MUROS Y BARANDALES EN PUENTES



Elaboró

*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	84 de 88

**5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-01-PROCESO-24-V1**

**PINTURA DE CORDONES Y OCHAVOS – JEFATURA DE SEÑALES VIAL**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Actualmente se viene realizando de forma permanente en los lugares del Municipio que requiera de dicha pintura, así como en los macro operativos establecidos; esta labor se realiza generalmente en forma diaria.

Es importante aclarar que la pintura utilizada en este departamento es contratada en base de una licitación anual.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

1. Revisa la programación diaria de los trabajos según sus recorridos o trabajos a continuar.

¿SE DETECTA MEDIANTE OPERATIVO?

2. Pasa al punto 5.

¿SE RECIBIÓ A TRAVÉS DE UN REPORTE AL CIAC?

3. Verifica factibilidad.

¿NO ES FACTIBLE?

4. Informa en el reporte del CIAC el motivo por el cual no es factible y lo concluye.

**FIN DEL PROCESO.**

¿SI ES FACTIBLE?

5. Revisa la existencia de materiales.

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	85 de 88

¿NO HAY MATERIALES EN EXISTENCIA?

6. Solicita al área administrativa la compra de los materiales necesarios.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Personal del Área Administrativa**

7. Recibe Requisición de Materiales y gestiona su compra.
8. Recibe el material requerido y lo entrega al área correspondiente.

¿SI HAY EXISTENCIA DE MATERIALES?

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

9. Programa las cuadrillas para la realización de los trabajos con los materiales y ubicaciones.

**JEFE DE ÁREA – Cuadrilla**

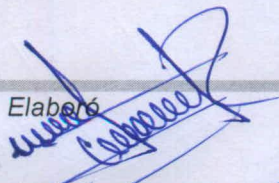
10. Realiza los trabajos de pintura asignados.

**DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Área o Departamento**

11. Toma evidencia y cuantifica los trabajos.
12. Envía datos al área administrativa para control de bitácora e indicadores.

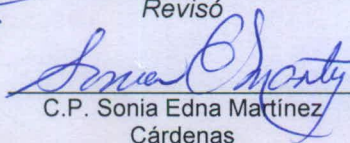
**FIN DEL PROCESO.**

Elaboró



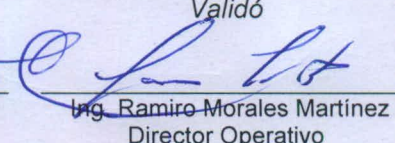
Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó



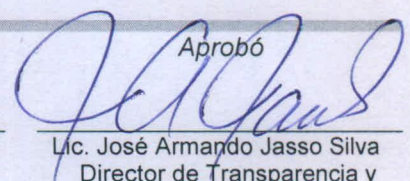
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

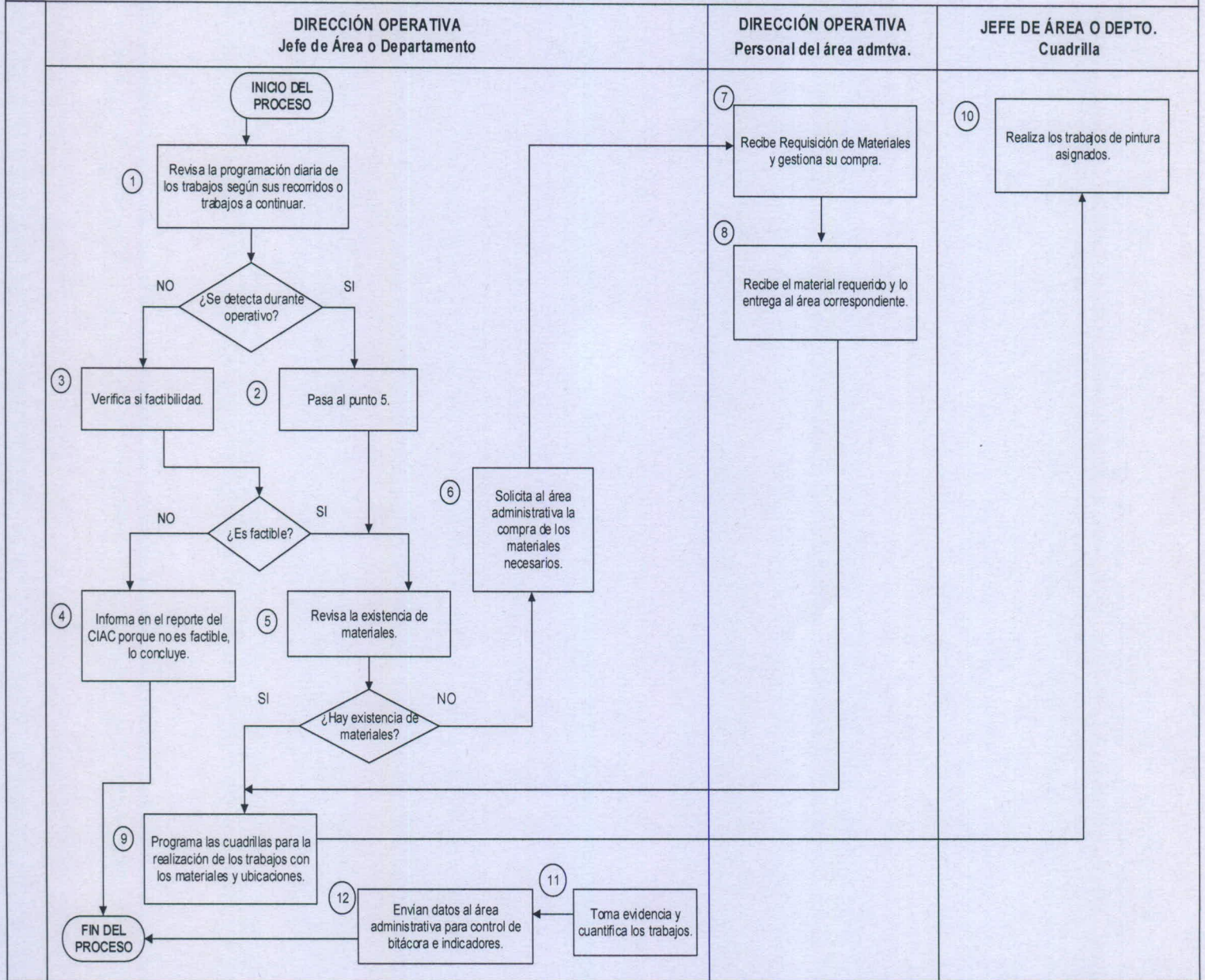


Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	86 de 88

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO PINTURA DE CORDONES U OCHAVOS



Elaboró

*[Signature]*

Lic. María de Lourdes Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

*[Signature]*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

*[Signature]*

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

*[Signature]*

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	87 de 88

# IX. ANEXOS

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





San  
Pedro  
Garza  
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE  
DIRECCIÓN OPERATIVA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1140-SSPMA-DO-SERVICIOS-MPP-02-V1	17 de noviembre de 2020	Primera versión	88 de 88

**NO APLICAN**

Elaboró

Lic. María de Lourdes  
Garza Romero  
Auxiliar Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefe de Normatividad

Validó

  
Ing. Ramiro Morales Martínez  
Director Operativo

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad