



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

**SECRETARÍA DE SERVICIOS
PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE**

15 DE JUNIO DE 2021

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	2 de 91

ÍNDICE

	Página
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	6
II INTRODUCCIÓN	7
III OBJETIVOS DEL MANUAL	7
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	8
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	9
VI GLOSARIO	10
VII POLÍTICAS	11
PARA CAMBIOS A LA BASE DE DATOS DE GEOVISOR	11
PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE FALLAS ANTE C.F.E.	11
PARA LA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD Y CONTRATO ANTE LA C.F.E.	11
PARA EL CENSO ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO	12
PARA PAGOS DE RECIBOS DE LUZ (C.F.E, BENLESA Y EÓLICA	13
PARA EL ÁREA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	13
PARA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DEL CIAC	15
PARA EL PROCEDIMIENTO JURÍDICO DERIVADO DE LA APLICACIÓN AL REGLAMENTO DE ANUNCIOS	16
PARA EL SEGUIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA).- INDICADORES	16
PARA EL SEGUIMIENTO DE ASUNTOS ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO	17
PARA EL SEGUIMIENTO A ASUNTOS JURÍDICOS	17
PARA EL ENLACE DEL PMD	17
PARA INDICADORES DE PROYECTOS TÁCTICOS	18
PARA REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA	18
PARA EL CONTROL DE LIMPIEZA DE LOTES BALDÍOS	19
PARA REPORTES DEL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL	20
PARA ALTA DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL	21
PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS PARA ROTURA DE PAVIMENTO	21

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



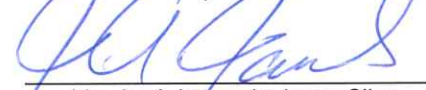
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	3 de 91

	PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS	23
VIII	PROCESOS	25
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-01-V1</u>	26
	PROCESO PARA CAMBIOS A LA BASE DE DATOS DE GEOVISOR	26
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	26
	DIAGRAMA DE FLUJO	27
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-02-V1</u>	28
	PROCESO PARA ATENCIÓN DE REPORTES DE FALLAS ANTE LA CFE	28
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	28
	DIAGRAMA DE FLUJO	30
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-03-V1</u>	31
	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD Y CONTRATO ANTE LA CFE	31
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	31
	DIAGRAMA DE FLUJO	31
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-04-V1</u>	33
	PROCESO PARA CENSO ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO	34
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	34
	DIAGRAMA DE FLUJO	36
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-05-V1</u>	37
	PROCESO PARA PAGOS DE RECIBOS DE LUZ (CFE, BENLESA Y EÓLICA)	37
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	37
	DIAGRAMA DE FLUJO	39
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-06-V1</u>	40
	PROCESO PARA EL ÁREA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	40
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	40
	DIAGRAMA DE FLUJO	44
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-07-V1</u>	45
	PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES CIAC	45
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	45
	DIAGRAMA DE FLUJO	47
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-08-V1</u>	48
	PROCEDIMIENTO JURÍDICO DERIVADO DE LA APLICACIÓN AL REGLAMENTO DE ANUNCIOS	48
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	48
	DIAGRAMA DE FLUJO	50
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-09-V1</u>	51

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



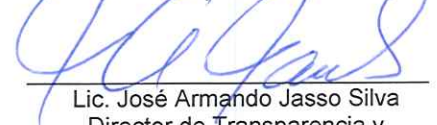
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	4 de 91

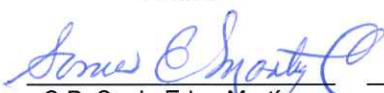
PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA).- INDICADORES	51
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	51
DIAGRAMA DE FLUJO	52
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-10-V1</u>	53
SEGUIMIENTO DE ASUNTOS ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO	53
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	53
DIAGRAMA DE FLUJO	54
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-11-V1</u>	55
PROCESO DE SEGUIMIENTO A ASUNTOS JURÍDICOS	55
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	55
DIAGRAMA DE FLUJO	56
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-12-V1</u>	57
PROCEDIMIENTO PARA EL ENLACE DEL PMD	57
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	57
DIAGRAMA DE FLUJO	58
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-13-V1</u>	59
ATENCIÓN REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA	59
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	59
DIAGRAMA DE FLUJO	62
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-14-V1</u>	63
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LIMPIEZA DE LOTES BALDÍOS	63
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	63
DIAGRAMA DE FLUJO	65
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-15-V1</u>	66
PROCEDIMIENTO PARA REPORTES DEL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL	66
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	66
DIAGRAMA DE FLUJO	69
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-16-V1</u>	70
PROCEDIMIENTO PARA ALTA DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL	70
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	70
DIAGRAMA DE FLUJO	72
<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-17-V1</u>	73
PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS PARA ROTURA DE PAVIMENTO	73

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



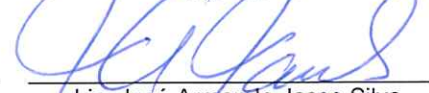
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	5 de 91

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	73
	DIAGRAMA DE FLUJO	78
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-18-V1</u>	81
	PROCESO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS	81
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	81
	DIAGRAMA DE FLUJO	85
IX	ANEXOS	86
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-FORMATO-01-V1</u>	87
	SOLICITUD INSCRIPCIÓN SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL	88
	<u>5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-FORMATO-02-V1</u>	89
	SOLICITUD ROTURA DE PAVIMENTO PARA INTRODUCCIÓN DE SERVICIOS	90

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	6 de 91

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

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	7 de 91

II. INTRODUCCIÓN

El Municipio de San Pedro Garza García, se caracteriza por el compromiso de garantizar el mantenimiento, uso y modernización de servicios públicos, con la finalidad de contribuir con el desarrollo de la comunidad, de las familias y de su entorno, lo que es posible gracias a la atención pronta y responsable, de los medios de participación ciudadana.

La Dirección de Atención y Calidad, dentro de sus atribuciones contempla el administrar el Centro de Control Digitalizado del Alumbrado Público Municipal; autorizar y controlar la expedición de licencias de todo tipo de anuncios y carteleras panorámicas y similares en el territorio del Municipio, o en su caso negar la expedición de la licencia y la instalación de anuncios, asimismo, dar autorización técnica y controlar el buen uso de los permisos para la rotura de pavimentos en la introducción de servicios, llevar a cabo las inspecciones, así como el vigilar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios o poseedores de predios baldíos para que efectúen el desmonte, deshierre o limpieza de su inmueble.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

Definir la organización, estructura, procesos y atribuciones que se establecen dentro del Reglamento Orgánico para la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León, y los demás Reglamentos y Leyes aplicables.

Objetivos Específicos

- Redactar un instrumento técnico-administrativo que regule las atribuciones, organización y funcionamiento de los funcionarios públicos.
- Determinar, a través de una serie de pasos en secuencia, las actividades que deberá llevar a cabo cada uno de los servidores públicos involucrados en los procesos de expedición de autorizaciones permisos y/o licencias.
- Especificar las características que deberán observar la preparación, integración y presentación de documentación, respecto a los procesos internos para la expedición de autorizaciones permisos y/o licencias.

Elaboró



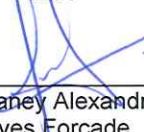
Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



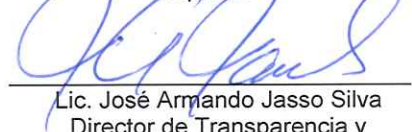
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	8 de 91

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 Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.
- Constitución Política 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.
- Ley Estatal Electoral del Estado de Nuevo León.
- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el 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 Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



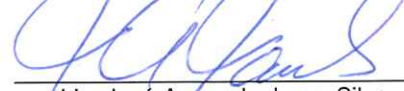
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	9 de 91

- Reglamento de Limpia para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Parques, Jardines y Calzadas del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Anuncios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Protección Ambiental y Desarrollo Sustentable del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Zonificación y Usos de Suelo del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Eventos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para la Organización y Operación de la Junta Municipal de Protección y Conservación de Áreas, Predios y Edificaciones con Valor Ecológico-Histórico-Paisajístico de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- 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 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 y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables al proceso de autorizaciones permisos y/o licencias, al término de cada período constitucional del Gobierno Municipal y en los cambios de los titulares de las dependencias.

Es importante destacar que será responsabilidad de la Dirección de Atención y Calidad de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, la coordinación de las actividades descritas en el presente documento, así como la vigilancia del cumplimiento de las mismas.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	10 de 91

VI. GLOSARIO

Amperaje: Se utiliza para medir la intensidad de una corriente, específicamente para decirnos la cantidad de energía que se ha movido de un punto A a un punto B durante un espacio de tiempo.

CECODAP: se refiere al Centro de Control Digitalizado de Alumbrado Público.

C.F.E.: la Comisión Federal de Electricidad.

CIAC: es el Centro de Atención Ciudadana.

Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento: Es un cuerpo colegiado que forma parte del republicano ayuntamiento.

Dependencias: las señaladas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal;

Fotocelda: Es una Resistencia que está construida con un material sensible a la luz, de manera que dicho material cuando se ve afectado por cierta intensidad de luz, éste sufre cierta reacción química que a su vez altera su resistencia eléctrica provocando un cambio en el circuito al que esté conectada (Encender y Apagar) Circuito.

Municipio: el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Organismos: los Organismos Públicos Descentralizados creados por el Republicano Ayuntamiento;

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Programa Geovisor: Es un programa para geo referenciar la ubicación de luminarias Lámparas y circuitos, además de proporcionar planos de todo el municipio de San Pedro Garza García.

Secretaría: la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente.

Titulares: Los Secretarios, Directores Generales y Directores de Área;

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

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	11 de 91

VII. POLÍTICAS

PARA CAMBIOS A LA BASE DE DATOS DE GEOVISOR:

1. En el Programa Geovisor se llevan a cabo físicamente los cambios que se vayan presentando en el transcurso del año y se actualizan dados los mismos.
2. Se deberá consultar periódicamente el Programa Geovisor para hacer las modificaciones que sean requeridas.
3. Una vez que se identifica la modificación, se lleva a cabo, según se trate de alta, baja o cambio.
4. El reporte que genera el programa, deberá analizarse y actualizarse debidamente, para futuras consultas.

PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE FALLAS ANTE C.F.E.

5. El CIAC recibe el reporte ciudadano que deberá ser turnado a la C.F.E.; para que, a su vez, dicha dependencia nos emita un número de reporte para darle seguimiento.
6. El CECODAP deberá analizar el reporte para identificar si se realizará trabajo de campo.
7. Una vez que se haya realizado el trabajo de campo, se determinará si procede el seguimiento del reporte por la C.F.E., o por la Secretaría.
8. Se deberán tomar fotografías para contar con evidencia física del problema reportado.
9. El CECODAP deberá emitir un reporte ante la C.F.E., asignándole un número con 11-once dígitos con el cual se deberá dar seguimiento a dicho reporte.
10. El reporte podría no proceder en ocasiones, de acuerdo a las políticas internas de la C.F.E.
11. La C.F.E. deberá atender en un lapso de tiempo de 2 a 4 días, dependiendo de las cargas de trabajo.

PARA LA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD Y CONTRATO ANTE LA C.F.E.

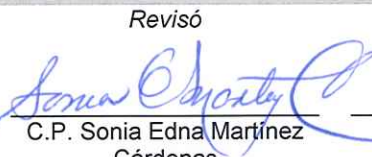
12. Para llevar a cabo una factibilidad de proyecto, se deberá reunir la papelería requerida por la C.F.E., misma que a continuación se detalla:

Elaboró



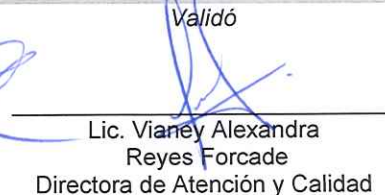
Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	12 de 91

- a) Credencial del INE del gestor autorizado por la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Municipio;
 - b) Carta poder del gestor;
 - c) Plano; y
 - d) Fotografías del proyecto.
13. Una vez que se tenga la papelería recabada, se lleva y se entrega en ventanilla, en las oficinas de la C.F.E. correspondiente.
 14. La C.F.E. deberá asegurarse que la información esté completa y cumpla con los requisitos en su totalidad.
 15. La C.F.E. se encargará de realizar la factibilidad y otorgar un número de orden para su seguimiento. Dicho trámite podría tardar de 2 o 3 semanas.
 16. El tubo de la acometida, la mufa y la base donde se colocará el medidor, deberán estar debidamente instalados bajo las normas y requerimientos de la C.F.E.
 17. La C.F.E. deberá realizar una revisión de campo físicamente, para corroborar que la instalación se haya efectuado de manera correcta”.
 18. Una vez hecho el contrato, personal de la C.F.E. instalará el medido de luz, para su cobro futuro.

PARA EL CENSO ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO

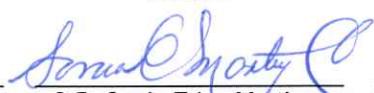
19. El censo anual contempla todos los circuitos de alumbrado público en el Municipio.
20. Por parte de CECODAP se asignará a un miembro que se encargará de supervisar y otro miembro de alumbrado público que apoyará en labor de campo.
21. El trabajo en campo consiste en tomar amperajes y revisar las cargas de las unidades de encendido de los circuitos, esto es: tapando la fotocelda para su encendido total.
22. En campo se revisan y cuantifican en su totalidad las luminarias de alumbrado público que se encendieron mediante la manipulación de la fotocelda.
23. En caso de que no enciendan todas las luminarias que en teoría deberían encender, se le deberá notificar al Jefe de Alumbrado Público para que haga las reparaciones pertinentes.
24. El Departamento de Alumbrado Público de la Secretaría, se encarga de realizar las reparaciones que sean requeridas.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



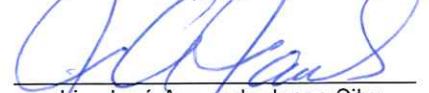
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

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

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	13 de 91

25. El miembro supervisor asignado por el CECODAP, deberá firmar el plano del circuito, dando el visto bueno.

PARA PAGOS DE RECIBOS DE LUZ (C.F.E., BENLESA Y EÓLICA:

26. Las empresas C.F.E., Bioenergía S.A. de C.F. (BENLESA) y Eólica de Santa Catarina, deberán enviar la información que se genera por concepto de luz de manera mensual, por medio de correo electrónico.
27. La información recabada deberá ser revisada y analizada debidamente con el mes anterior y con las tarifas actuales, para determinar que sean correctas.
28. En caso de haber diferencias, se emite un oficio ante la Autoridad competente para realizar los ajustes necesarios.
29. El oficio se deberá entregar a la C.F.E. y se conservará el acuse de recibo con copia para su archivo.
30. El ajuste que realice la C.F.E. deberá ser realizado una vez que la información esté correcta y haya sido debidamente analizada y revisada.
31. Las Empresas C.F.E., BENLESA y EÓLICA, se encargarán de generar los archivos de cada Dependencia.
32. Una vez que se imprimen los archivos y las relaciones en Excel de los consumos, se recabarán las firmas correspondientes.
33. Todos los documentos deberán ser firmados por el Secretario, la Director (a) de Atención y Calidad y la Coordinadora Administrativa y serán entregados a la Dirección de Egresos adscrita a la Secretaría de Finanzas y Tesorería, para su pago.

PARA EL ÁREA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

34. La Coordinación de Inspección y Vigilancia tiene a su cargo realizar recorrido diario en toda la jurisdicción territorial del Municipio, asignando inspectores según el sector que le corresponda; esto se lleva a cabo a fin de verificar los cumplimientos de los Reglamentos de Limpia, Anuncios, Rotura de Pavimentos, Lotes Baldíos, como también para detectar fallas en la carpeta asfáltica, alumbrado público, banquetas, introducción de servicios de agua, gas, telefonía y fibra óptica, basura comercial y domiciliaria; así como áreas verdes, anuncios publicitarios, condiciones de señalizaciones, atención a reportes del CIAC, cables que estén a baja altura de diferentes servicios.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



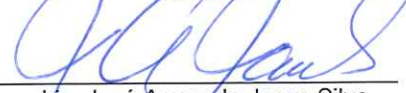
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	14 de 91

35. Tratándose de reportes del CIAC se les dará atención y seguimiento, turnándose al área, empresa o paraestatal que corresponda según sea el caso.
36. En caso de que en el recorrido diario se detecten fallas en la carpeta asfáltica; como baches, hundimientos, etc., se genera el reporte correspondiente.
37. Si durante el recorrido se detectan fallas en el alumbrado público; así como arbotantes dañados o circuitos apagados, se genera el reporte correspondiente.
38. Todo reporte generado, se deberá turnarse al área responsable a fin de que lo verifique y en su caso procedan a realizar la reparación.
39. Todas las actividades se deberán registrar mediante formato de reportes diarios.
40. El reporte se turna al departamento correspondiente en documento o por correo electrónico, dependiendo de la urgencia del mismo, a fin de que lo verifique y en su caso procedan a realizar la conducente.
41. Cuando se trata de una empresa externa prestadora de servicios, el reporte se realiza mediante llamada o por correo electrónico, haciendo de su conocimiento el daño existente; ya sea en cableado, registro o poste.
42. Para la recolección de basura domiciliaria se realizan recorridos en todo el territorio municipal a fin de verificar que la empresa externa prestadora del servicio, cumpla con el horario de ruta de recolección; y que los domicilios cumplan con día y horario para sacar la basura, así como la basura relativa a desechos domiciliarios.
43. Tratándose de basura comercial, de igual manera se realizan recorridos en todo el territorio municipal a fin de verificar que los comercios cumplan con el día y horario que les corresponde para sacar la basura; así como que el contenido corresponda a desechos del mismo comercio.
44. Para el caso de solicitudes de permiso de rotura de pavimento, se supervisa y verifica el área en la cual se está solicitando la introducción de algún servicio; ya sea de agua, drenaje, gas, fibra óptica, etc. También que el proceso de rotura de pavimento sea el correcto y el solicitado y por último se realiza la verificación que la terminación de obra sea conforme a lo que indica el permiso.
45. En caso de que la rotura de pavimento se haya realizado sin permiso, se levanta reporte y se turna al área correspondiente a fin de darle atención y seguimiento.
46. Para el caso de inspecciones de anuncios, se deberán revisar y verificar que los anuncios cuenten con su permiso y/o licencia, así como que su estado esté en buenas condiciones.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



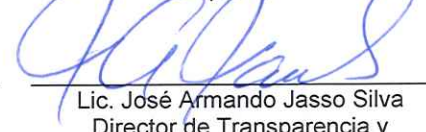
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	15 de 91

47. La verificación puede ser originada mediante un reporte o visita de inspección del área o anuncio, derivado de un trámite de permiso y/o licencia de anuncio.
48. Si una vez realizada la inspección, se determina que el anuncio no cuenta con permiso y/o licencia, se levanta el reporte y se turna al área correspondiente a fin de darle atención y seguimiento.
49. Tratándose de inspección a lotes baldíos, de igual manera se realiza recorrido en todo el territorio del Municipio, a fin de verificar que los lotes que se encuentren baldíos, estén en buenas condiciones y que estén limpios.
50. En caso de que se localice un lote baldío sucio, se elabora reporte y se turna al área administrativa correspondiente, para su atención y seguimiento.

PARA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DEL CIAC:

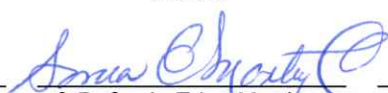
51. Todos los reportes recibidos a través del CIAC deberán ser monitoreados para programar el flujo de trabajo diario.
52. Es importante confirmar que los reportes sean del departamento al que inicialmente se le hayan asignado y que sea de nuestra Secretaría; en caso de que no correspondan al departamento, se solicita su reasignación; de igual manera, si no es de nuestra Secretaría. Esto con el fin de hacer más eficiente el tiempo de respuesta.
53. Se deberá mantener contacto con los enlaces encargados de los reportes en cada departamento, de esa manera se podrá darle seguimiento y monitorear los tiempos de respuesta.
54. Una vez que se hayan concluido los trabajos solicitados en el reporte y verificando el cumplimiento en tiempo y forma, se sigue con el proceso de notificación; y en caso de que aún no se concluya se cambia a estatus de solicitud, lo que significa que requiere más tiempo de respuesta el reporte.
55. La notificación al ciudadano de que su reporte ha sido atendido, se realiza vía telefónica o mediante correo electrónico; siempre y cuando la información del ciudadano esté en el reporte.
56. Si al momento de contactar al ciudadano, está de acuerdo con el trabajo realizado, se da por concluido y termina el proceso; en caso contrario, el reporte se asigna de nuevo al departamento para que lo realicen correctamente.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



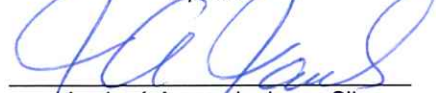
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	16 de 91

PARA EL PROCEDIMIENTO JURÍDICO DERIVADO DE LA APLICACIÓN AL REGLAMENTO DE ANUNCIOS:

57. Es responsabilidad del personal adscrito a la Coordinación de Inspección y Vigilancia mantener recorridos constantes en toda la jurisdicción territorial del Municipio, a fin de asegurar la aplicación y vigilancia sobre el cumplimiento del Reglamento de Anuncios Municipal y puede en todo momento realizar reportes; o en su caso, practicar diligencias e inspecciones en relación a los anuncios instalados, en proceso de instalación, construcción, fabricación, mantenimiento o reparación.
58. Para cumplir con las formalidades legales establecidas en el Reglamento de Anuncios Municipal, se deberá ordenar se realice una visita de inspección en el inmueble señalado en el reporte; lo anterior a fin de asentar mediante acta circunstanciada los hechos u omisiones que violen lo establecido en el mencionado reglamento, todo ello en el desarrollo de dicha inspección.
59. Cuando derivado de la visita de inspección, se desprendan presuntas infracciones al Reglamento de Anuncios Municipal; y en cumplimiento al derecho de audiencia del presunto infractor, se le deberán notificar y con ello se da por iniciado el procedimiento administrativo correspondiente.
60. Concluido el término otorgado al presunto infractor para dar contestación al inicio de procedimiento y una vez recibidas y desahogadas las pruebas (si las hubiere), se concederá al mismo, un término para que formule sus alegatos por escrito.
61. Una vez concluido el término de alegatos, se dicta el estado de resolución; por lo que la Secretaría procederá a dictar la resolución administrativa correspondiente, determinando si se incurrió en infracción al Reglamento de Anuncios Municipal.

PARA EL SEGUIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA).- INDICADORES:


62. Es responsabilidad del Encargado de Procesos e Indicadores enviar correos solicitando a los enlaces designados en cada Dirección, los indicadores del POA, en un período de 6-seis días hábiles para enviar la información, a partir del día 1 de cada mes.
63. El Encargado de Procesos e Indicadores recibe la información de los enlaces y registra en el formato del POA, los datos solicitados en cada una de las direcciones.
64. Corresponde al Encargado de Procesos e Indicadores, enviar los formatos del POA a la Dirección de Planeación y Evaluación, adscrita a la Unidad de Gobierno para Resultados, una vez registrada la información que proporcionaron los enlaces de cada una de las direcciones.


Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	17 de 91

PARA EL SEGUIMIENTO DE ASUNTOS ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO:

65. La Secretaría a través de la Coordinación de Inspección y Vigilancia es responsable de mantener relación estrecha con los integrantes de dicho cuerpo colegiado, a fin de programar fechas de sesión de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente, para exponer temas solicitados por sus integrantes, así como los que sean propuestos por la Secretaría.
66. Corresponde a la Coordinación de Inspección y Vigilancia, preparar o en su caso colaborar en los temas a presentar a los integrantes de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente, así como hacerlos del conocimiento en tiempo y forma al asesor jurídico.
67. Es responsabilidad del Coordinador de Inspección y Vigilancia, asistir a la sesión de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente, con la finalidad de auxiliar y/o coadyuvar en temas de la Secretaría, presentando y explicando a los integrantes de la comisión para su valoración, en su caso.

PARA EL SEGUIMIENTO A ASUNTOS JURÍDICOS:

68. En caso de que se haya turnado al Secretario, Director y/o Unidad Administrativa de la Secretaría algún escrito o documento y sea necesario emitir una opinión de carácter jurídica, el Coordinador de Inspección y Vigilancia deberá analizar dicho escrito o documento, darle seguimiento; o en su caso realizar la contestación correspondiente.
69. Es responsabilidad del Coordinador de Inspección y Vigilancia auxiliar y brindar atención a toda Unidad Administrativa que lo solicite o se le indique, a fin de atender y dar un diagnóstico respecto a temas que requieran apoyo jurídico, así como del seguimiento de los mismos.
70. Es compromiso del Coordinador de Inspección y Vigilancia atender en tiempo y forma los temas asignados a fin de brindar su debido seguimiento, contestación y/o conclusión, en razón a los temas de la unidad administrativa asistida.

PARA EL ENLACE DEL PMD:

71. Para llevar a cabo la recopilación y seguimiento de los indicadores del PMD, el Titular de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, designará a un Enlace ante la Dirección de Planeación y Evaluación adscrita a la Unidad de Gobierno para Resultados; quien se encargará de enviar la información relativa a los indicadores de la Secretaría.
72. Respecto a los indicadores del PMD, la Dirección a través del Encargado de Procesos e Indicadores, quien funge como Enlace designado por el Titular de la Secretaría, quien se

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	18 de 91

encargará de avisar por correo electrónico a los Directores y Asistentes, las fechas en que se tienen que enviar.

73. Una vez recibida la información de cada una de las Direcciones, se integra y se registra en el formato establecido por la Dirección de Planeación y Evaluación.
74. Los formatos de indicadores del PMD serán enviados de manera escrita y electrónica a la Dirección de Planeación y Evaluación.

PARA INDICADORES DE PROYECTOS TÁCTICOS:

75. Los indicadores relativos a proyectos tácticos serán enviados a los directores y/o sus asistentes, dándoles aviso de la fecha en que deberán ser debidamente llenos y devueltos a la Dirección de Atención y Calidad.
76. Los indicadores de proyectos tácticos deberán ser enviados por los directores y/o sus asistentes, vía correo electrónico.
77. La Dirección de Atención y Calidad es la unidad administrativa encargada de reunir los indicadores que enviaron cada una de las direcciones y además deberá elaborar una presentación en Power Point, donde se explique la información relativa a estos indicadores.
78. La presentación elaborada con los indicadores recopilados de las direcciones, será presentada al Secretario de Servicios Públicos y Medio Ambiente y al Secretario General.

PARA REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA:

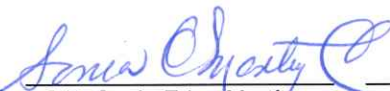
79. Es responsabilidad del CIAC asignar los reportes ciudadanos relativos a quejas del servicio de recolección de basura domiciliaria.
80. Los reportes ciudadanos relacionados con el servicio de recolección de basura domiciliaria, deberán ser enviados vía correo electrónico al Jefe de Operaciones de la empresa concesionada, quien se encargará de atender y dar respuesta a dichos reportes.
81. Es responsabilidad del Jefe de Operaciones de la empresa concesionada enviar a su supervisor que se encargue del área donde se encuentre el domicilio del vecino que reporta, verificando que efectivamente se trate del servicio de recolección de basura domiciliaria.
82. Si al momento de la visita para dar atención al reporte ciudadano, el supervisor observa que no se trata de basura domiciliaria, deberá tomar fotografía e informar a su Jefe de Operaciones tal situación.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



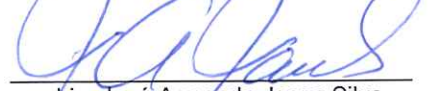
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	19 de 91

83. En caso de que no se trate de basura domiciliaria, por parte de la Dirección de Atención y Calidad se deberá informarlo al CIAC y solicitarle que reasignen el reporte al departamento correspondiente.
84. Cuando el supervisor realiza la visita y verifica que efectivamente el reporte se refiere a basura domiciliaria, deberá retirarla y tomar fotografía como evidencia; además deberá hacer el exhorto a la cuadrilla asignada a esa ruta e informar a su Jefe de Operaciones.
85. Es responsabilidad del Jefe de Operaciones de la empresa concesionada enviar respuesta de la atención a los reportes de basura domiciliaria recibidos, anexando la constancia de las fotografías correspondientes a cada reporte.
86. La Dirección de Atención y Calidad deberá informar en la plataforma del CIAC, la respuesta emitida por la empresa concesionada, correspondiente al reporte, anexando las fotografías respectivas.
87. En caso de que el reporte cuente con nombre y teléfono del ciudadano, se le contactará para verificar que se le haya atendido debidamente.
88. Una vez que se haya verificado la debida atención con el vecino; o en su caso con las fotografías que se tomaron al momento de la atención, el reporte se coloca en estatus de notificación, para que el enlace del CIAC concluya el reporte.

PARA EL CONTROL DE LIMPIEZA DE LOTES BALDÍOS:

89. Corresponde a la Coordinación de Inspección y Vigilancia realizar recorridos diarios en toda la jurisdicción territorial del Municipio, a fin de verificar las condiciones de limpieza de los lotes baldíos.
90. Se deberá establecer un programa de inspección por colonias o por lotes, a fin de verificar sus condiciones.
91. Si al momento de la inspección el terreno se encuentra limpio, se hace anotación en la base de datos de sus condiciones y la fecha en que se realizó la inspección.
92. Si durante la inspección el lote se observa que está sucio, se hace anotación en la base de datos de tales condiciones y la fecha en que se realizó la inspección; así mismo se programa para elaborar exhorto de limpieza al propietario.
93. En el exhorto se le deberá avisar al propietario que realice la limpieza y se turna al área de Inspección para que se realice la notificación.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



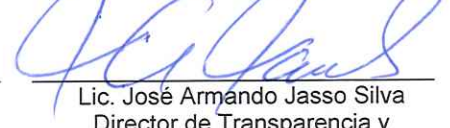
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	20 de 91

94. Una vez que el propietario recibe el exhorto, contará con 5-cinco días hábiles a partir de su recepción, para realizar su limpieza.
95. Cuando el área de Inspección reporta la entrega del o los exhortos, procederá a realizar la anotación correspondiente en la base de datos.
96. Cumplido el plazo otorgado en el exhorto para la limpieza del lote baldío, se deberá programar la inspección, para verificar que se haya realizado su limpieza.
97. Si durante la visita de inspección el lote se encuentra aún sucio, se deberá turnar al área Jurídica para su seguimiento.
98. En caso de que, al momento de la visita de inspección el lote se encuentre limpio, se deberá anotar en la base de datos el cumplimiento por parte del propietario.

PARA REPORTES DEL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL:

99. Cuando se reciben reportes ciudadanos a través del CIAC, relativos a quejas de algún problema relacionado con basura comercial de negocios, son canalizados al área de Inspección y Vigilancia para su atención.
100. La Jefatura de Inspección y Vigilancia se encargará de asignarlo al Inspector en turno, a fin de realizar la visita al sitio señalado en el reporte.
101. El Inspector asignado deberá acudir al domicilio, levantando reporte para tener pleno conocimiento del problema respecto a basura comercial.
102. En caso de existir alguna problemática relacionada con basura comercial de la cual el Municipio brinda el servicio por medio de la empresa prestadora del servicio, se deberá contactar al gerente de la misma, para que programe a personal a su cargo y brinde la solución al reporte, tomando fotografías del área.
103. Es tarea del Inspector exhortar a los locatarios a sacar la basura ordinaria que genera su establecimiento en días y horas permitidos; y así cumplan con lo estipulado en el Reglamento de Limpia vigente en el Municipio.
104. Una vez que el reporte haya sido debidamente atendido por la empresa prestadora del servicio, se le deberá informar vía telefónica al ciudadano, la solución del problema y la forma en que fue atendido.
105. Para dar por concluido el reporte, una vez verificada la atención con la persona que generó el reporte, con la información recabada junto con las fotografías que amparan dicha atención, se

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



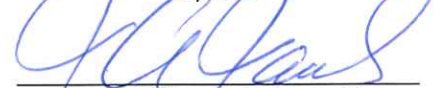
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	21 de 91

coloca el reporte en estatus de notificación, para que el enlace del CIAC, concluya dicho reporte en la plataforma del CIAC.

PARA ALTA DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL:

106. Es responsabilidad de la Coordinación de Inspección y Vigilancia verificar que los negocios que presenten solicitud para alta de basura comercial, formato "Solicitud de Inscripción del Servicio de Recolección de Basura Comercial", (*anexo 5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-FORMATO-01-V1*) y cumplan con todos los requisitos, mismos que deberán integrarse a un expediente administrativo
107. Una vez validada toda la documentación, se deberá proceder a generar la orden de pago por concepto de recolección de basura comercial; según lo estipula el artículo 65 bis, inciso A) y B) de la Ley de Hacienda para los Municipio del Estado.
108. Es responsabilidad del solicitante entregar la orden de pago en la Secretaría de Finanzas y Tesorería del Municipio, para realizar el pago por concepto de recolección de basura comercial.
109. El solicitante deberá entrega copia simple del recibo de pago efectuado ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería, la cual será integrada al expediente administrativo y con ello se da por concluido el trámite de alta.

PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS PARA ROTURA DE PAVIMENTO:

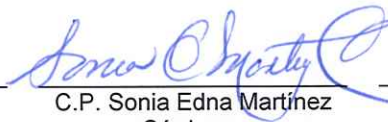
110. Cuando se reciba el formato para el permiso "Solicitud de Rotura de Pavimento para la Introducción de Servicios", (*anexo 5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-FORMATO-02-V1*) y la Coordinación de Inspección y Vigilancia deberá realizar el checklist de la documentación presentada, la cual deberá acreditar el interés jurídico y/o la relación jurídica con el objeto.
111. La documentación deberá ser debidamente revisada, así como los anexos presentados, los cuales deben permitir identificar la ubicación, condiciones actuales de las áreas municipales y situación jurídica de la solicitud de permiso de rotura de pavimento.
112. En caso de que la información esté incompleta o errónea, se deberá elaborar acuerdo el cual se notifica formalmente del requerimiento, indicando la documentación errónea y/o faltante, con el fin de proceder con el trámite de permiso de rotura de pavimento.
113. De no presentar el solicitante la documentación necesaria en tiempo y forma, se da por desechado el trámite de rotura de pavimento.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



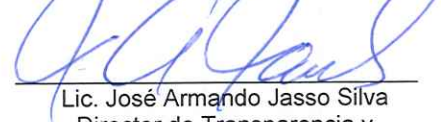
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	22 de 91

114. La información técnica proporcionada por el solicitante, deberá ser confirmada por el área de inspección, así como las condiciones actuales de la vía pública.
115. El personal adscrito a la Coordinación de Inspección y Vigilancia, deberá asentar por escrito lo observado en la vista de campo, determinando con ello la veracidad, visto bueno y/o factibilidad de los trabajos solicitados.
116. De ser necesario, y de acuerdo a cada caso en lo particular, se da aviso al solicitante, la necesidad de efectuar cambios en la documentación (planos, memora descriptiva de trabajo, programa de obra, etc.) que adjunta a la solicitud de permiso de rotura de pavimento.
117. Si el solicitante no atiende el aviso de los cambios solicitados, el trámite de rotura de pavimento será desechado.
118. En caso de que el solicitante cumpla con los cambios de documentación necesaria en tiempo y forma, se dará continuidad al trámite y con ello se procederá a la elaboración de Acuerdo de Permiso de Rotura de Pavimento.
119. Con la intención de garantizar la correcta restitución de la vía pública, se deberá realizar un estudio detallado en conjunto con la Dirección de Conservación y Mantenimiento Vial la adscrita a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente.
120. Derivado del estudio relativo a las condiciones observadas la en la Dirección de Conservación y Mantenimiento Vial deberá emitir un Dictamen Técnico que permite exigir al solicitante, los lineamientos técnicos necesarios para garantizar la correcta restitución del pavimento y/o vía pública (banqueta, áreas verdes, etc.)
121. La Unidad de Pavimentación es la encargada de determinar y cuantificar monetariamente el monto de la Fianza a favor del Municipio; tomando en consideración factores como: la calidad en la compactación del relleno de las zanjas, acabado final en superficie, reposición de la banqueta, vía pública, daños a bienes municipales o a terceras personas; con motivo de la introducción y canalización de servicios públicos.
122. El monto cuantificado de la Fianza determinada por la Unidad de Pavimentación, deberá ser notificado formalmente al solicitante, con la intención de garantizar la calidad de los materiales a utilizar y/o los vicios ocultos que se puedan presentar en el período de tiempo que determinen las leyes aplicables.
123. En caso de que el solicitante no presente la fianza por el monto estipulado en tiempo y forma, se dará por desechado el trámite de rotura de pavimento.
124. Si el solicitante presenta la fianza por el monto estipulado en tiempo y forma, se procederá a generar la orden de pago para el permiso de rotura de pavimento.

Elaboró

Revisó

Validó


Aprobó




Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	23 de 91

125. Se deberán autorizar, controlar y administrar los permisos para rotura de pavimentos relativos a introducción de servicios públicos requeridos para cubrir las necesidades de la población.
126. Se le deberá notificar personalmente al solicitante por medio de una orden de pago el costo por el permiso de rotura de pavimento, en razón de los metros cuadrados de apertura de vía pública.
127. En caso de no realizar el pago de derechos por el permiso de rotura de pavimento, se dará por desechado el trámite.
128. Si el solicitante cumple con presentar y realizar el pago de derechos por el permiso de rotura de pavimento, se continuará con el trámite.
129. Se deberá notificar al solicitante el acuerdo por el cual de otorga el permiso de rotura de pavimento, dándole así los derechos de realizar lo que en el permiso de indica.
130. Con el fin de verificar el cumplimiento al permiso otorgado, se deberá realizar inspección a los trabajos de rotura de pavimento, y así poder determinar la calidad de los mismos y en su momento estar en plena aptitud de proceder a indicar alguna corrección al mismo, si es el caso.
131. Para asegurar el cumplimiento del permiso otorgado para rotura de pavimento, el área de inspección deberá llevar a cabo una visita de inspección en la vía pública en el sitio indicado en el permiso, para estar en posibilidad de determinar la calidad de los trabajos, y de ser necesario solicitar o requerir su corrección, en el supuesto de que se observen fallas en la reposición o aplicación de la carpeta asfáltica o vía pública (banqueta, área verde, áreas no habilitadas con pavimento, etc.).
132. Una vez terminados los trabajos correspondientes hasta la reposición de la vía pública, se procederá a determinar la calidad de los mismos; y, en su momento poder proceder a decretar la terminación de la obra.

PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS:

133. Toda persona física o moral, que pretenda colocar, fijar, instalar, repartir y/o difundir anuncios, deberá solicitar y obtener previamente autorización expresa por parte de la Secretaría, presentando los requisitos correspondientes y en los términos dispuestos en el Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León y demás disposiciones aplicables.
134. Una vez recibida la documentación por parte del solicitante, se procederá a la revisión de todos los documentos y anexos presentados que forman parte de los requisitos, a fin de

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	24 de 91

verificar el cumplimiento conforme al Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León y demás disposiciones aplicables.


135. En caso de que el solicitante no cumpla con la totalidad de los requisitos, se procederá a la elaboración de un acuerdo por medio del cual se prevendrá al solicitante para que presente los documentos faltantes, dentro de un término establecido; apercibiéndole que, de no presentarlos, se procederá a desechar la solicitud presentada.
136. Si cumplido el término para dar cumplimiento a la prevención, y no fue atendida; es decir, si durante o hasta el último día otorgado para realizar el cumplimiento, el solicitante no presentó o presentó, pero aún no dio cumplimiento cabalmente a la prevención; se procederá a emitir el acuerdo por medio del cual se desechar la solicitud presentada.
137. En caso de que el solicitante presente la documentación a lo solicitado, dando así cumplimiento en tiempo y forma al apercibimiento; con ello se da por completa la documentación y se procede a generar el número de expediente administrativo.
138. Una vez integrado el expediente, deberá ser presentado a la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente, para su valoración y en su caso otorgar su visto bueno.
139. La Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, deberá otorgar el sentido de su votación en contra; es decir, Niega el Visto Bueno, de conformidad con el artículo 52, inciso a), fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
140. Según la identificación del número de expediente administrativo, se deberá realizar la elaboración de la resolución; tomando en cuenta la documentación presentada, así como la opinión (el sentido de la votación), de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, resolución que puede recaer en el sentido de otorgar o negar el permiso o licencia.
141. En caso de que la resolución sea negativa, se emite la resolución correspondiente en la cual se le hace saber al solicitante porque se negó su solicitud, ello de conformidad con el Artículo 52 inciso a), fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León. Para poder emitir una autorización en materia de Anuncios, se requiere del visto bueno por parte de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento; al no contar con dicho requisito se emitirá resolución en la cual se informe al solicitante el motivo por el cual su solicitud es negativa; de conformidad a lo estipulado en el Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, y demás disposiciones aplicables.
142. Si el solicitante dio cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos establecidos, su solicitud será aprobada; por lo que mediante resolución se le deberá informar la autorización correspondiente, con los términos y lineamientos establecidos en la misma.

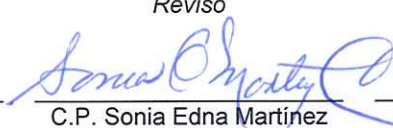
Elaboró

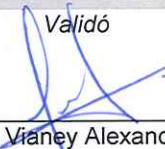
Revisó

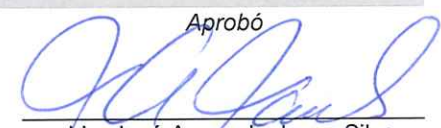
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	25 de 91

VIII. PROCESOS

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



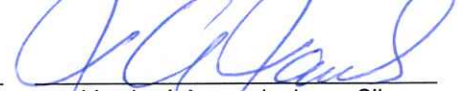
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	26 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-01-V1

PROCESO PARA CAMBIOS A LA
BASE DE DATOS DE GEOVISOR

CECODAP

1. Identifica cambios a realizar en la base de datos.

“En el Programa Geovisor se llevan a cabo físicamente los cambios que se vayan presentando en el transcurso del año y se actualizan dados los mismos”.

2. Consulta Base de datos para Hacer las Modificaciones.

“Se deberá consulta periódicamente el Programa Geovisor para hacer modificaciones que sean requeridas”.

3. Hace modificaciones a la Base de Datos.

“Una vez que se identifica la modificación, se lleva a cabo, según se trate de alta, baja o cambio”.

4. Genera Reporte.

“El reporte que genera el programa, deberá analizarse y actualizarse debidamente, para futuras consultas”.

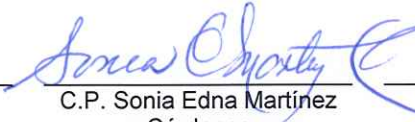
FIN DEL PROCESO

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



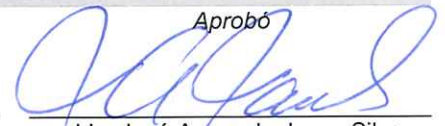
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

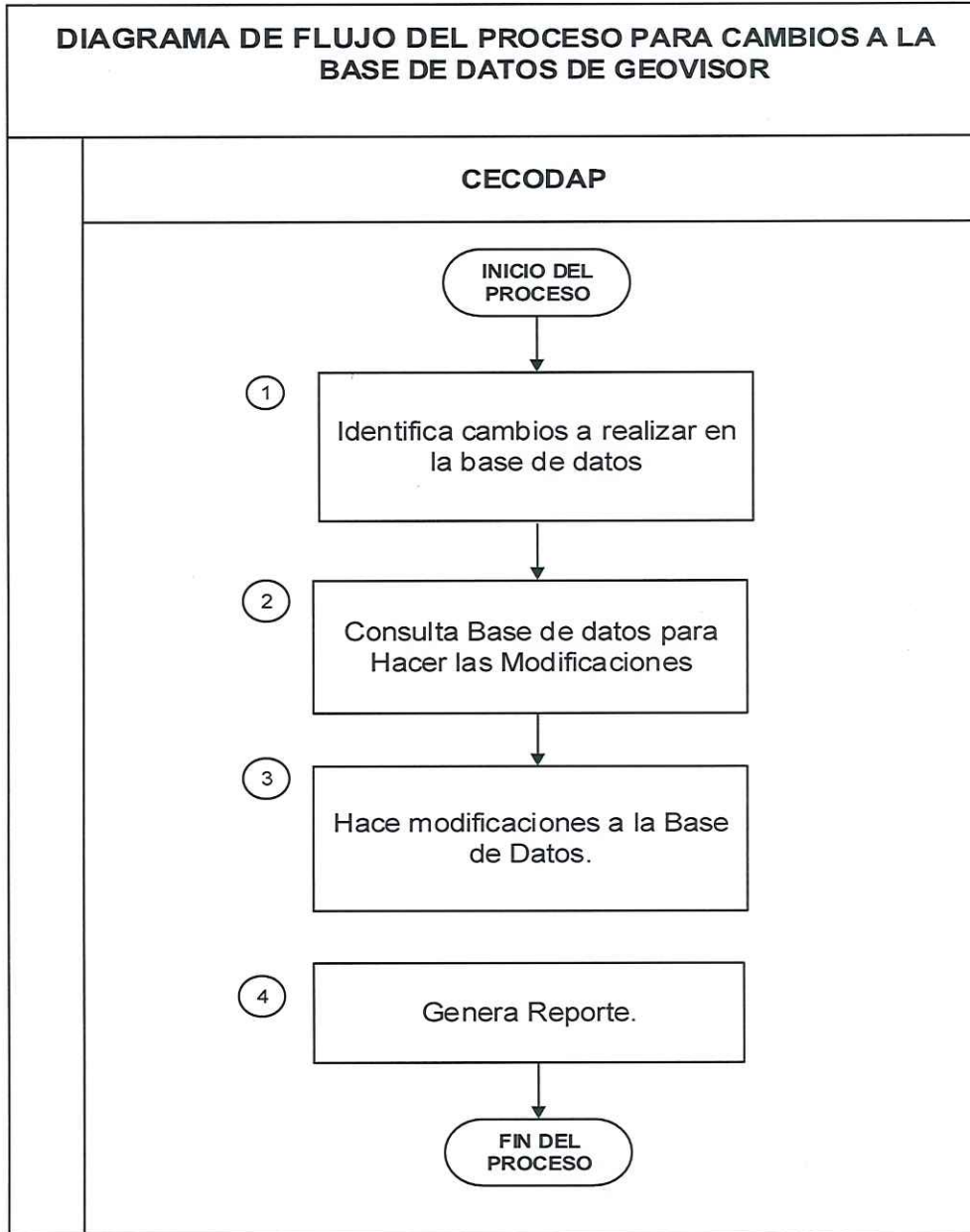
Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	27 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA CAMBIOS A LA BASE DE DATOS DE GEOVISOR



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	28 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-02-V1

PROCESO PARA ATENCIÓN DE REPORTES DE
FALLAS ANTE LA CFE

CIAC – Personal asignado

1. Recibe reporte del ciudadano.

“El CIAC recibe el reporte ciudadano que deberá ser turnado a la C.F.E.; para que, a su vez, dicha dependencia nos emita un número de reporte para darle seguimiento”.

CECODAP

2. Visualiza el reporte.

“El CECODAP analiza el reporte para identificar si se realizara trabajo de campo”.

3. Acude a la dirección indicada para atender el reporte.

“Una vez que se haya realizado el trabajo de campo, se determinará si procede el seguimiento del reporte por la C.F.E., o por la Secretaría”.

4. Toman Fotografías

“Se deberán tomar fotografías para contar con evidencia física del problema reportado”.

5. Reporta ante la C.F.E.

“El CECODAP deberá emitir un reporte ante la C.F.E., asignándole un número con 11-once dígitos con el cual se deberá dar seguimiento a dicho reporte”.

¿NO PROCEDE EL REPORTE?

6. Registra CIAC las causas por las que no procede el reporte.

“El reporte podría no proceder en ocasiones, de acuerdo a las políticas internas de la C.F.E.”

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	29 de 91

FIN DEL PROCESO.

¿SI PROCEDE EL REPORTE?

C.F.E.

7. Atiende y da solución al problema.
8. Reporta al CECODAP que ya fue solucionado la falla reportada.

“La C.F.E. deberá atender en un lapso de tiempo de 2 a 4 días, dependiendo de las cargas de trabajo”.

CECODAP

9. Asienta en el reporte que la falla ya fue solucionada y concluye el reporte en el CIAC.

FIN DEL PROCESO

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



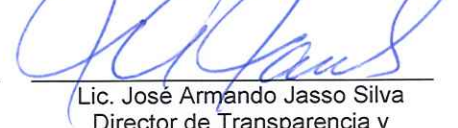
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



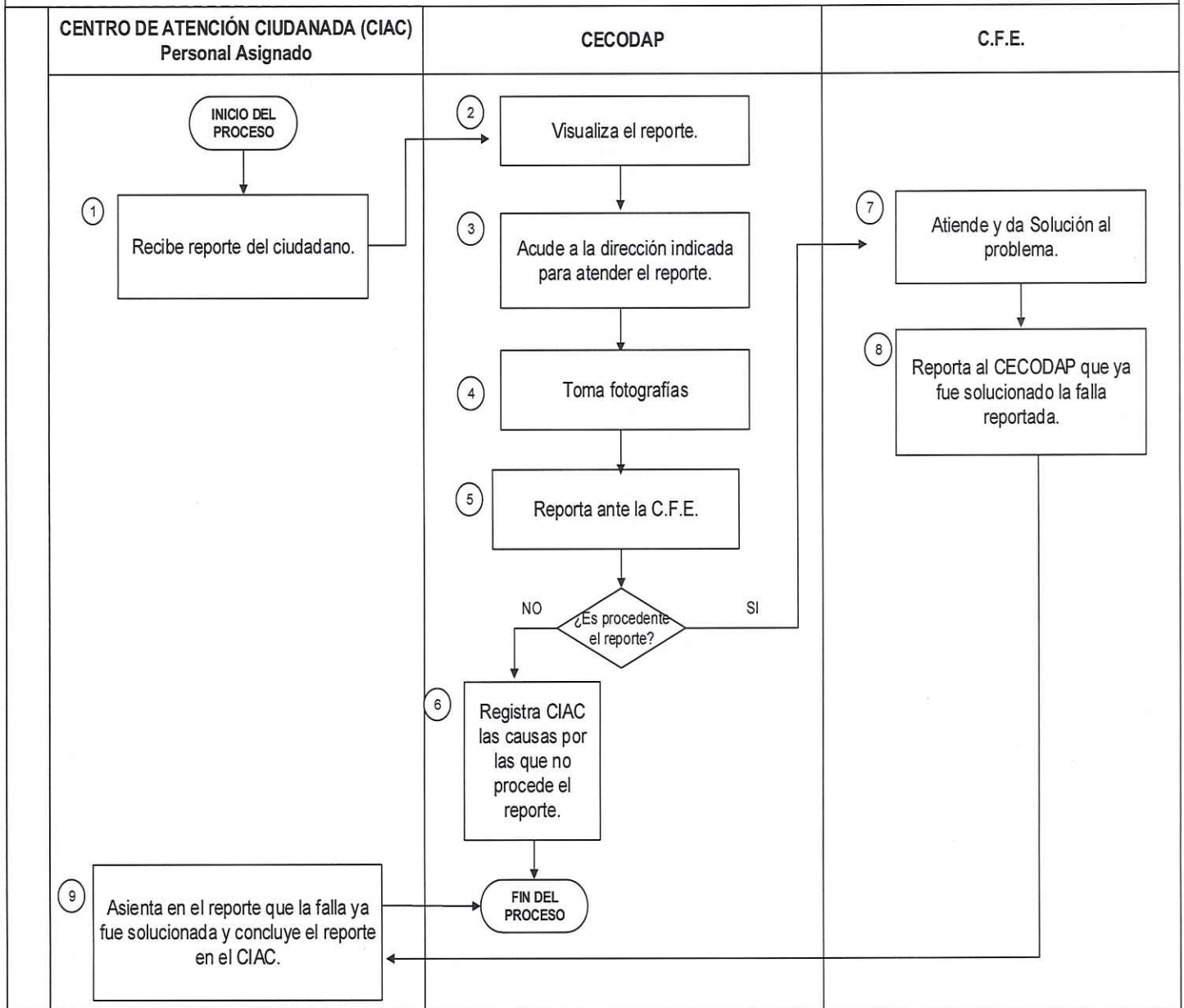
Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA ATENCIÓN DE REPORTES DE FALLAS ANTE LA CFE



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	31 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-03-V1

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD
Y CONTRATO ANTE LA CFE

CECODAP

1. Reúne copia de documentos solicitados por C.F.E.

Para llevar a cabo una factibilidad de proyecto, se deberá reunir la papelería requerida por la C.F.E., misma que a continuación se detalla:

- a) ***Credencial del INE del gestor autorizado por la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Municipio;***
- b) ***Carta poder del gestor;***
- c) ***Plano; y***
- d) ***Fotografías del proyecto.***

2. Entrega la papelería en ventanilla de la C.F.E.

“Una vez que se tenga la papelería recabada, se lleva y se entrega en ventanilla, en las oficinas de la C.F.E. correspondiente”.

C.F.E.

3. Recibe la documentación para su revisión.

“La C.F.E. deberá asegurarse que la información esté completa y cumpla con los requisitos en su totalidad”.

4. Realiza la factibilidad y otorga un Número de Orden.

“La C.F.E. se encargará de realizar la factibilidad y otorgar un número de orden para su seguimiento. Dicho trámite podría tardar de 2 a 3 semanas”.

5. Prepara la acometida e instalación a conectar.

“El tubo de la acometida, la mufa y la base donde se colocará el medidor, deberán estar debidamente instalados bajo las normas y requerimientos de la C.F.E.”

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	32 de 91

6. Revisa la instalación y elabora contrato.

“La C.F.E. deberá realizar una revisión de campo físicamente, para corroborar que la instalación se haya efectuado de manera correcta”.

7. Realiza la conexión.

“Una vez hecho el Contrato, personal de la C.F.E. instalará el medidor de, para su cobro futuro”.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



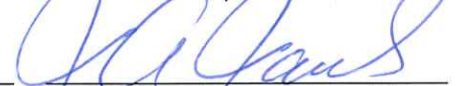
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

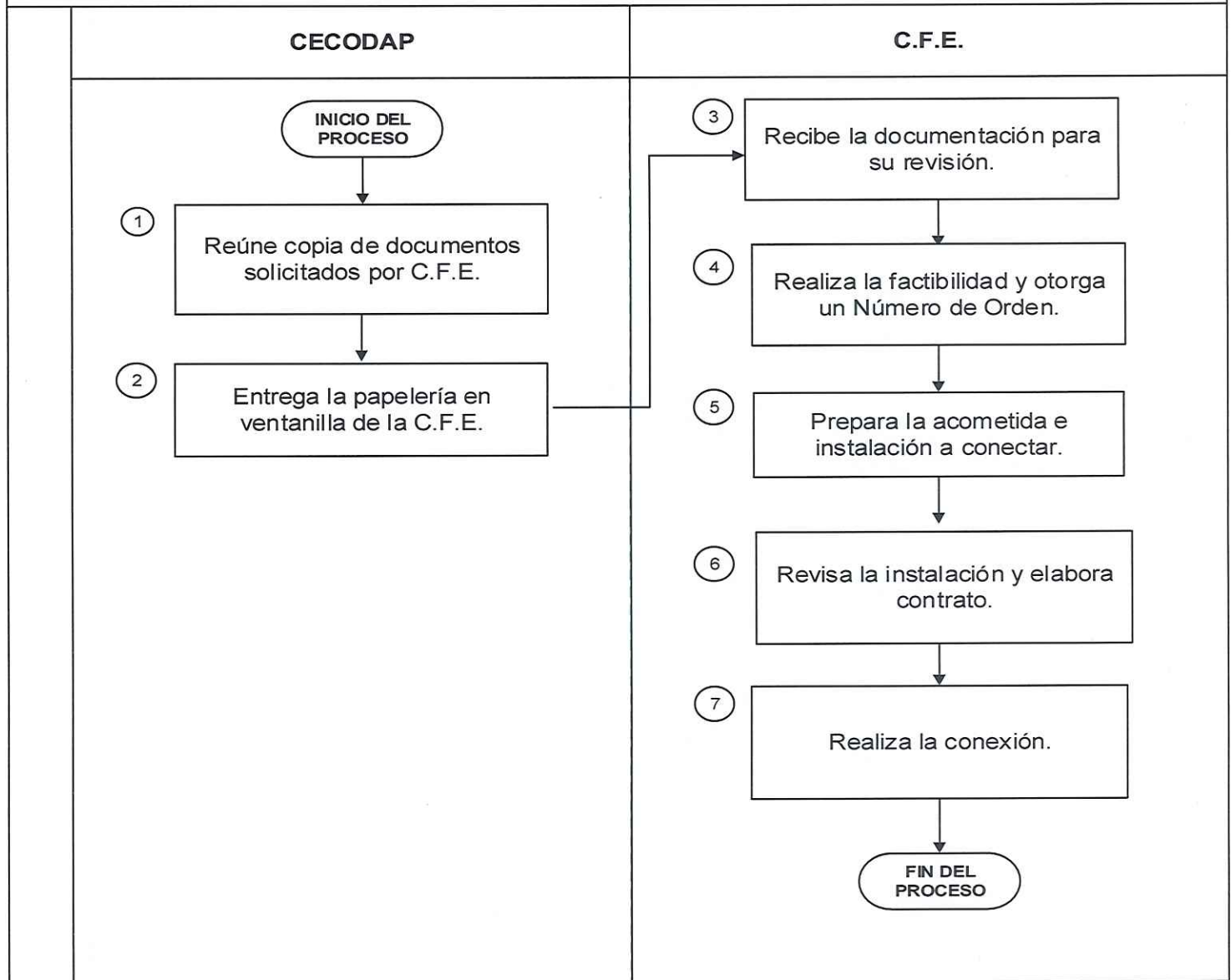
Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	33 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA SOLICITUD DE FACTIBILIDAD Y CONTRATO ANTE LA CFE



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	34 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-04-V1

PROCESO PARA CENSO ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO

CECODAP

1. Recibe oficio de CFE solicitando el apoyo en el censo anual.

“El censo anual contempla todos los circuitos de alumbrado público en el Municipio”.

2. Asigna un miembro de CECODAP para apoyar a la cuadrilla de la C.F.E.

“Por parte de CECODAP se asignará a un miembro que se encargará de supervisar y otro miembro de alumbrado público que apoyará en labor de campo”.

3. Toma amperaje y carga de las unidades de encendido de los circuitos.

“El trabajo en campo, consiste en tomar amperajes y revisar las cargas de las unidades de encendido de los circuitos, esto es: tapando la fotocelda para su encendido total”.

4. Revisa en campo y cuantifica las luminarias de alumbrado público una vez que se manipulan las unidades de encendido.

“En campo se revisan y se cuantifican en su totalidad las luminarias de alumbrado público que se encendieron mediante la manipulación de la fotocelda”

5. Notifica al Jefe de Alumbrado Público Para que acuda a reparar las lámparas no encendidas.

“En caso de que no encienden todas las luminarias que en teoría deberían encender, se le deberá notificar al Jefe de Alumbrado Público para que haga las reparaciones pertinentes”.

DIRECCIÓN OPERATIVA – Jefe de Alumbrado

6. Realiza las reparaciones pertinentes.

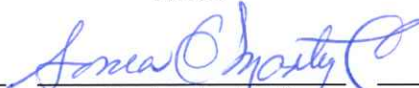
“El Departamento de Alumbrado Público de la Secretaría, se encarga de realizar las reparaciones que sean requeridas”.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	35 de 91

7. Firma el plano del circuito revisado.

“El miembro supervisor asignado por CECODAP, deberá firmar el plano del circuito, dando el visto bueno”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró



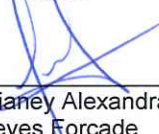
Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



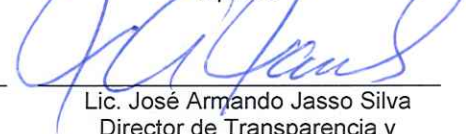
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



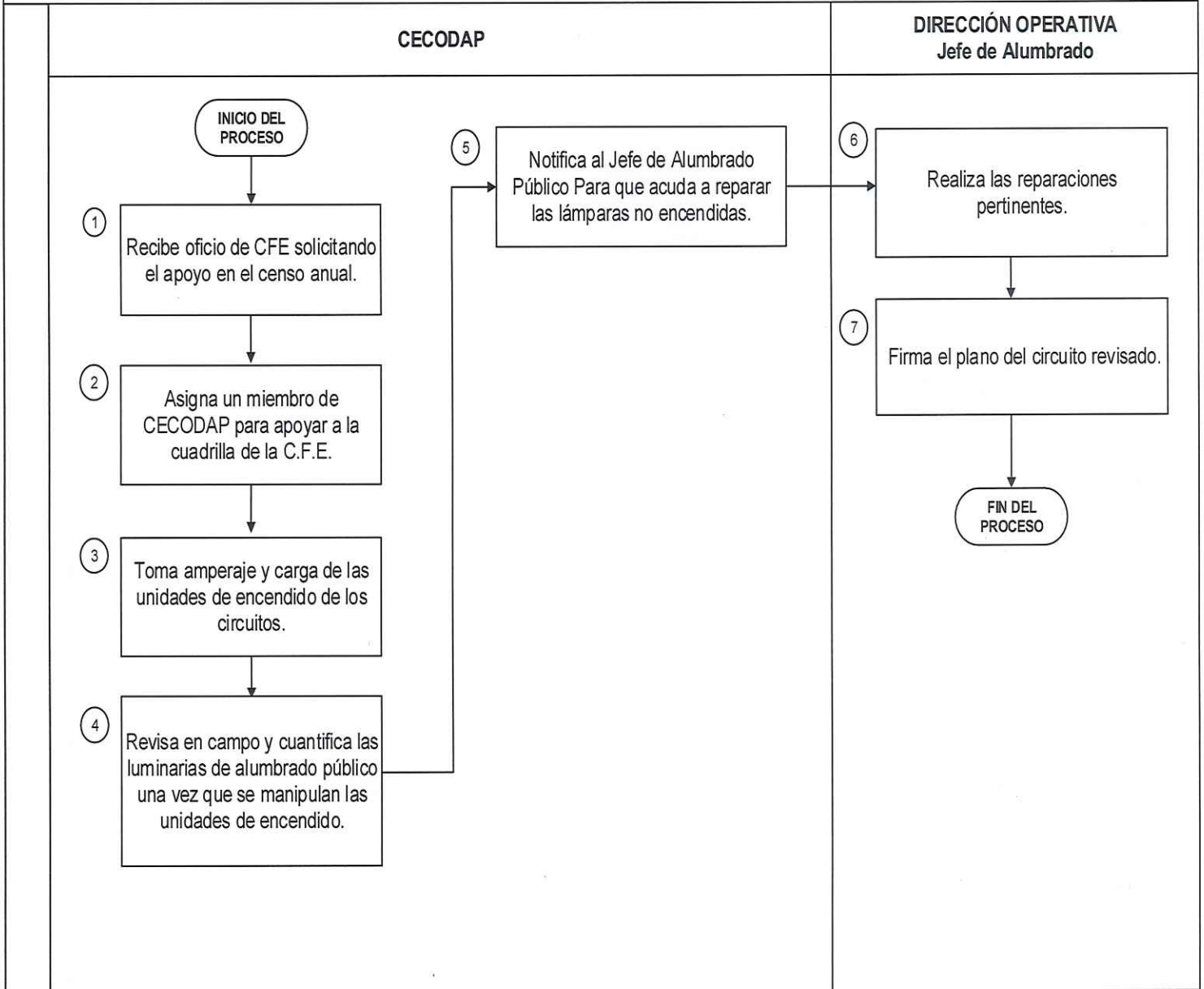
Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO CENSO ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	37 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-05-V1

PROCESO PARA PAGOS DE RECIBO DE LUZ
(CFE, BENLESA Y EÓLICA)

CECODAP

1. Recibe la información por medio del correo en archivos de Excel.

“Las empresas C.F.E., Bioenergía S.A. de C.F. y Eólica de Santa Catarina, deberán enviar la información que se genera por concepto de luz de manera mensual, por medio de correo electrónico”.

2. Analiza y compara la Información con relación al mes anterior.

“La información recabada es revisada y analizada debidamente con el mes anterior y con las tarifas actuales, para determinar que sean correctas”.

3. Elabora oficio dirigido a C.F.E. para solicitar ajuste.

“En caso de haber diferencias, se emite un oficio ante la Autoridad competente para realizar los ajustes necesarios”.

4. Entrega oficio a C.F.E. y conserva acuse de recibo

“El oficio se deberá entregar a la C.F.E. y se conservará el acuse de recibo con copia para archivo”.

5. Recibe ajuste realizado por la C.F.E.

“El ajuste que realice la C.F.E. deberá ser realizado una vez que la información esté correcta y haya sido debidamente analizada y revisada”.

6. Crea los archivos para la base de datos por Dependencia.

“Las Empresas C.F.E., BENLESA Y EÓLICA, se encargarán de generar los archivos de cada Dependencia”.

7. Imprime archivos y los turna par su firma.

“Una vez que se imprimen los archivos y las relaciones en Excel de los consumos, se recabarán las firmas correspondientes”.

8. Lleva documentos firmados a la Dirección de Egresos adscrita a la Secretaría de Finanzas y Tesorería para tramitar pago.

Elaboró


Revisó

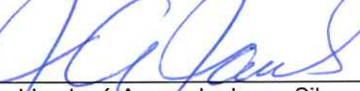
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	38 de 91

“Todos los documentos deberán ser firmados por el Secretario, la Director (a) de Atención y Calidad y la Coordinadora Administrativa y serán entregados a la Dirección de Egresos adscrita a la Secretaría de Finanzas y Tesorería, para su pago”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

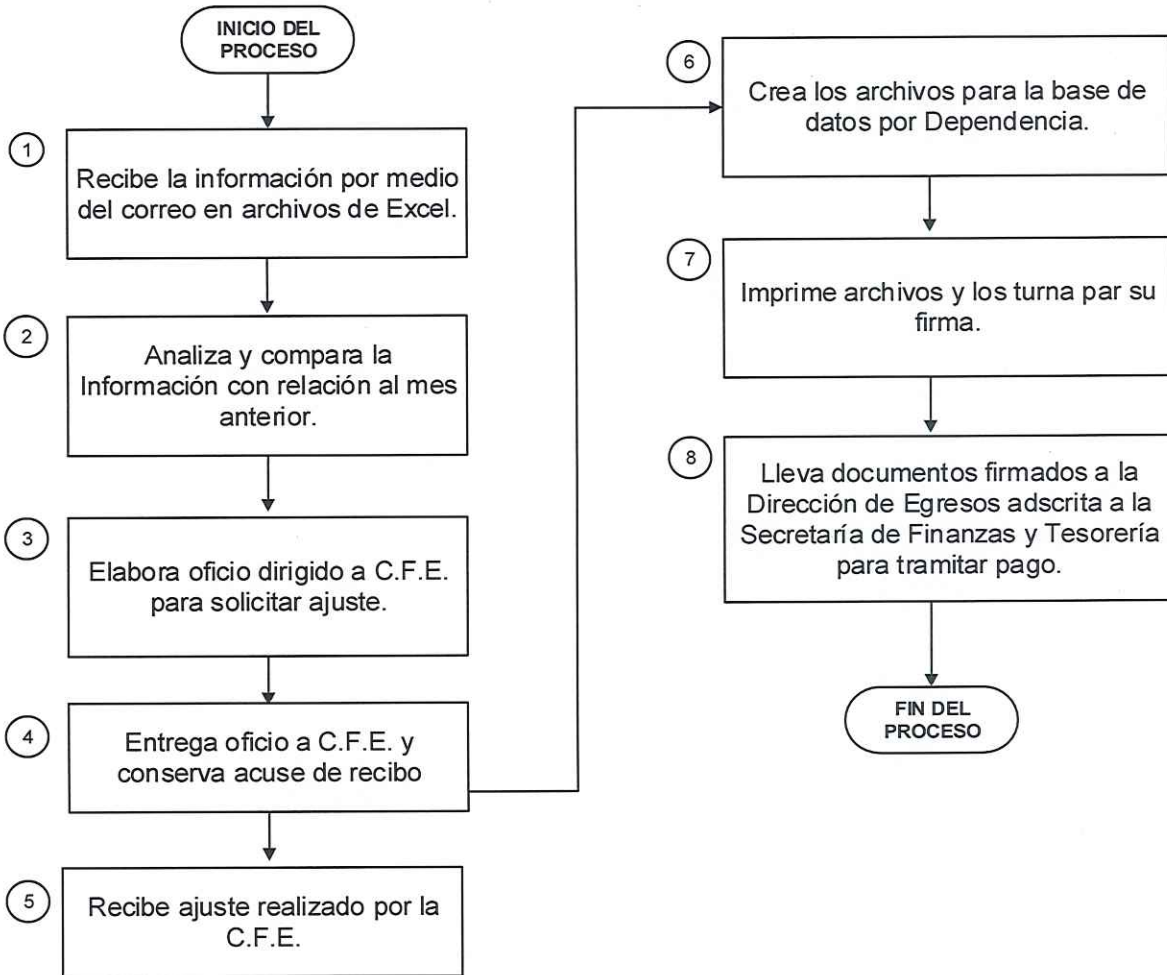
Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA PAGOS DE RECIBO DE LUZ
(CFE, BENLESA Y EÓLICA)

CECODAP



Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



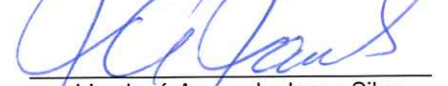
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	40 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-06-V1

PROCESO PARA EL ÁREA DE INSPECCIÓN y VIGILANCIA

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA - Inspectores

¿LA INSPECCIÓN ES DERIVADA DE RECORRIDOS O DEL REPORTE DEL CIAC?

1. Realizan recorridos en toda la jurisdicción territorial del Municipio de San Pedro.

“La Coordinación de Inspección y Vigilancia tiene a su cargo realizar recorrido diario en toda la jurisdicción territorial del Municipio, asignando inspectores según el sector que le corresponda; esto se lleva a cabo a fin de verificar los cumplimientos de los Reglamentos de Limpia, Anuncios, Rotura de Pavimentos, Lotes Baldíos, como también para detectar fallas en la carpeta asfáltica, alumbrado público, banquetas, introducción de servicios de agua, gas, telefonía y fibra óptica, basura comercial y domiciliaria; así como áreas verdes, anuncios publicitarios, condiciones de señalizaciones, atención a reportes del CIAC, cables que estén a baja altura de diferentes servicios”.

“Tratándose de reportes del CIAC se les dará atención y seguimiento, turnándose al área, empresa o paraestatal que corresponda según sea el caso”.

2. Detectan fallas en carpeta asfáltica.

“En caso de que en el recorrido diario se detecten fallas en la carpeta asfáltica; como baches, hundimientos, etc., se genera el reporte correspondiente”.

3. Turnan reporte a la Unidad Administrativa correspondiente.

“El reporte elaborado se turna al área responsable a fin de que lo verifique y en su caso procedan a realizar la reparación”.

FIN DEL PROCESO.

4. Detectan fallas en alumbrado público.


“Si durante el recorrido se detectan fallas en el alumbrado público, así como arbotantes dañados o circuitos apagados, se genera el reporte correspondiente.

Elaboró


Revisó

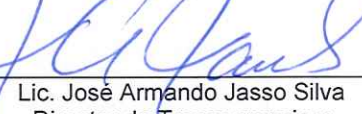
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	41 de 91

5. Se turna reporte a la Unidad Administrativa correspondiente.

“El reporte elaborado se turna al área responsable a fin de que lo verifique y en su caso proceda a realizar la reparación”.

FIN DEL PROCESO.

6. Reportes de actividades de inspección.

“Todas las actividades se deberán registrar mediante formato de reportes diarios”.

7. Direcciona el resultado de la inspección a la Unidad administrativa correspondiente.

“El reporte se turna al departamento correspondiente en documento o por correo electrónico, dependiendo de la urgencia del mismo, a fin de que lo verifique y en su caso procedan a realizar la conducente”.

“Cuando se trata de una empresa externa prestadora de servicios, el reporte se realiza mediante llamada o por correo electrónico, haciendo de su conocimiento el daño existente, ya sea en cableado, registro o poste”.

FIN DEL PROCESO.

8. Verifican que se cumpla con la recolección de basura domiciliaria.

“Para la recolección de basura domiciliaria se realizan recorridos en todo el territorio municipal a fin de verificar que la empresa externa prestadora del servicio, cumpla con el horario de ruta de recolección; y que los domicilio cumplan con día y horario para sacar la basura, así como la basura relativa a desechos domiciliarios”.

9. Turnan el reporte a la Unidad administrativa correspondiente.

FIN DEL PROCESO.

10. Verifican que los comercios cumplan con sacar la basura comercial en el horario establecido y que corresponda a desechos del mismo comercio.

“Tratándose de basura comercial, de igual manera se realizan recorridos en todo el territorio municipal a fin de verificar que los comercios cumplan con el día y horario que les corresponde para sacar la basura, así como que el contenido corresponda a desechos del mismo comercio”.

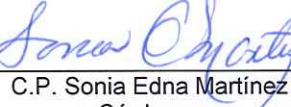
Elaboró

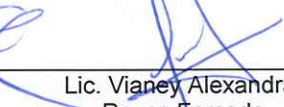
Revisó

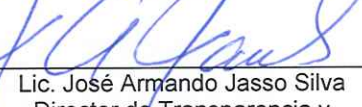
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	42 de 91

11. Turnan el reporte a la Unidad administrativa correspondiente.

FIN DEL PROCESO.

12. Realizan inspección a solicitud de permiso de rotura de pavimento.

“Para el caso de solicitudes de permiso de rotura de pavimento, se supervisa y verifica el área en la cual se está solicitando la introducción de algún servicio; ya sea de agua, drenaje, gas, fibra óptica, etc. También que el proceso de rotura de pavimento sea el correcto y el solicitado y por último se realiza la verificación que la terminación de obra sea conforme a lo que indica el permiso”.

“En caso de detectarse rotura de pavimento sin permiso, se levanta reporte y se turna al área correspondiente, a fin de darle atención y seguimiento”.

13. Turnan resultado de la inspección al área correspondiente.

FIN DEL PROCESO.

14. Realizan inspección de anuncios.

“Para el caso de inspecciones de anuncios, se deberán revisar y verificar que los anuncios cuenten con su permiso y/o licencia, así como que su estado este en buenas condiciones”.

15. Turnan la verificación de anuncio al área correspondiente.

“La verificación puede ser originada mediante o reporte o visita de inspección del área o anuncio, derivado de un trámite de permiso y/o licencia de anuncio”.

“Si una vez realizada la inspección, se determina que el anuncio no cuenta con permiso y/o licencia, se levanta el reporte y se turna al área correspondiente a fin de darle atención y seguimiento”.

FIN DEL PROCESO.

16. Realizan inspección a lotes baldíos.

Elaboró


Revisó

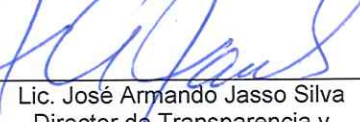
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Yianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	43 de 91

“Tratándose de inspección a lotes baldíos, de igual manera se realiza recorrido en todo el territorio del Municipio, a fin de verificar que los lotes que se encuentran baldíos estén en buenas condiciones y que estén limpios”.

17. Detectan lotes baldíos sucios, elaboran reporte y lo turnan al área correspondiente.

“Se elabora reporte y se turna al área administrativa correspondiente para su atención y seguimiento”.


FIN DEL PROCESO.

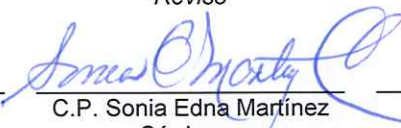
Elaboró

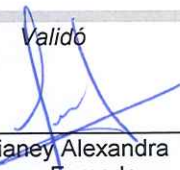
Revisó

Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

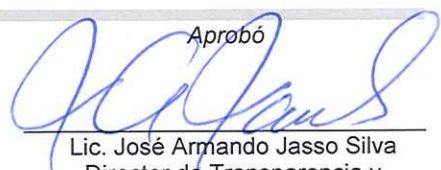
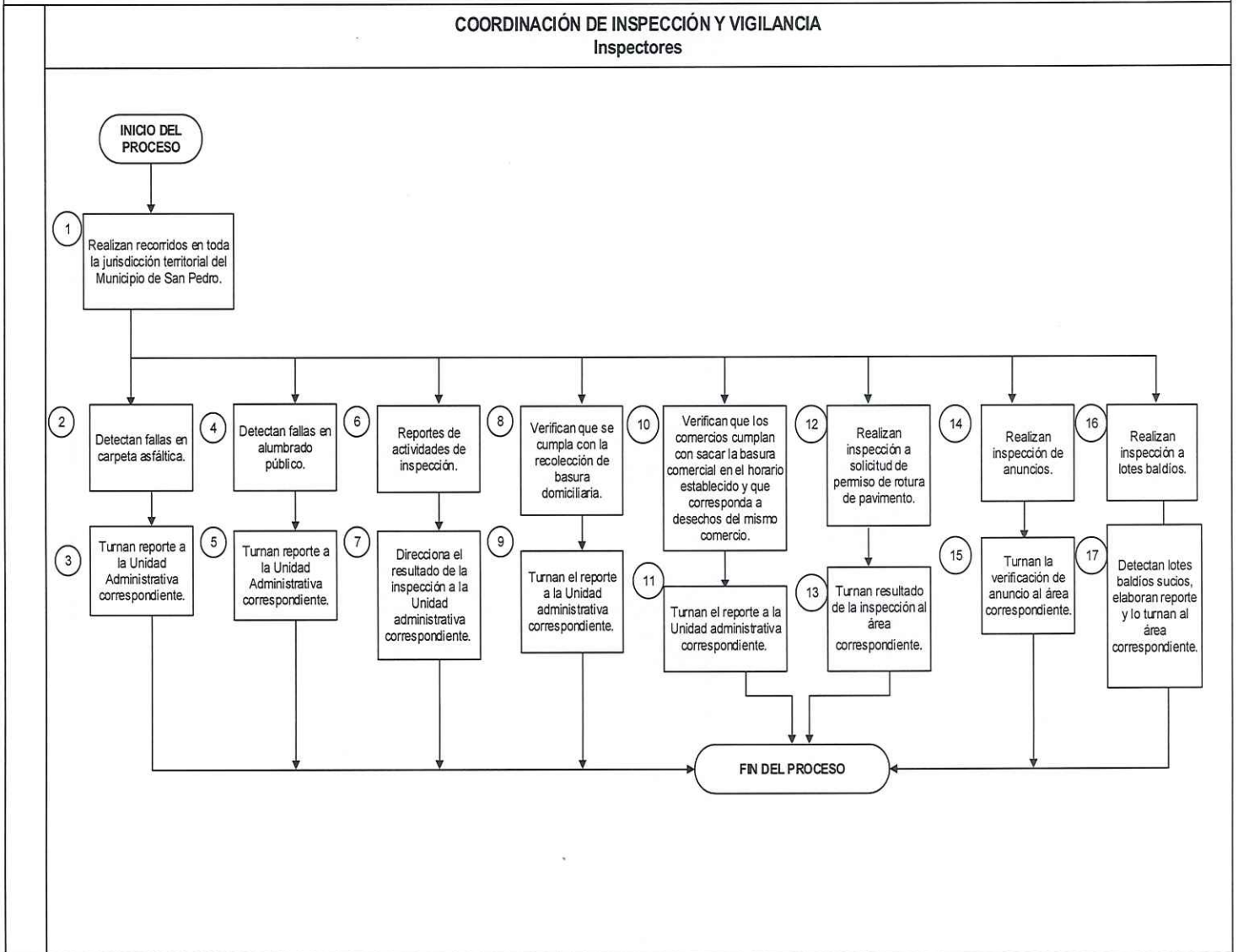

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA EL ÁREA INSPECCIÓN y VIGILANCIA

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Inspectores



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

San Pedro Garza García

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	45 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-07-V1

PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTE CIAC

ENCARGADO DE ATENCIÓN Y CALIDAD

1. Monitorea los reportes recibidos por el CIAC.

“Todos los reportes recibidos a través del CIAC deberán ser monitoreados para programar el flujo de trabajo diario”.

2. Verifica que los reportes están asignados correctamente.

“Es importante confirmar que los reportes sean del departamento al que inicialmente se le hayan asignado y que sea de nuestra Secretaría; en caso de que no correspondan al departamento, se solicita su reasignación; de igual manera, si no es de nuestra Secretaría. Esto con el fin de hacer más eficiente el tiempo de respuesta”

3. Da seguimiento al reporte durante el tiempo que esté activo, hasta su conclusión.

“Se deberá mantener contacto con los enlaces encargados de los reportes en cada departamento, de esa manera se podrá darle seguimiento y monitorear los tiempos de respuesta”.

“Una vez que se hayan concluido los trabajos solicitados en el reporte y verificando el cumplimiento en tiempo y forma, se sigue con el proceso de notificación; y en caso de que aún no se concluya se cambia a estatus de solicitud, lo que significa que requiere más tiempo de respuesta el reporte”.

4. Notifica al ciudadano que el reporte ha sido concluido.

“La notificación al ciudadano de que su reporte ha sido atendido, se realiza vía telefónica o mediante correo electrónico; siempre y cuando la información del ciudadano esté en el reporte”.

¿EL CIUDADANO NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL TRABAJO REALIZADO?

5. Lo reasigna de nuevo al departamento correspondiente para que lo atiendan debidamente.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Yianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	46 de 91

6. Pasa de nuevo al punto 3.

“Si al momento de contactar al ciudadano, está de acuerdo con el trabajo realizado, se da por concluido y termina el proceso; en caso contrario, el reporte se asigna de nuevo al departamento para que lo atiendan debidamente”.

7. Concluye el reporte en el Sistema CIAC.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

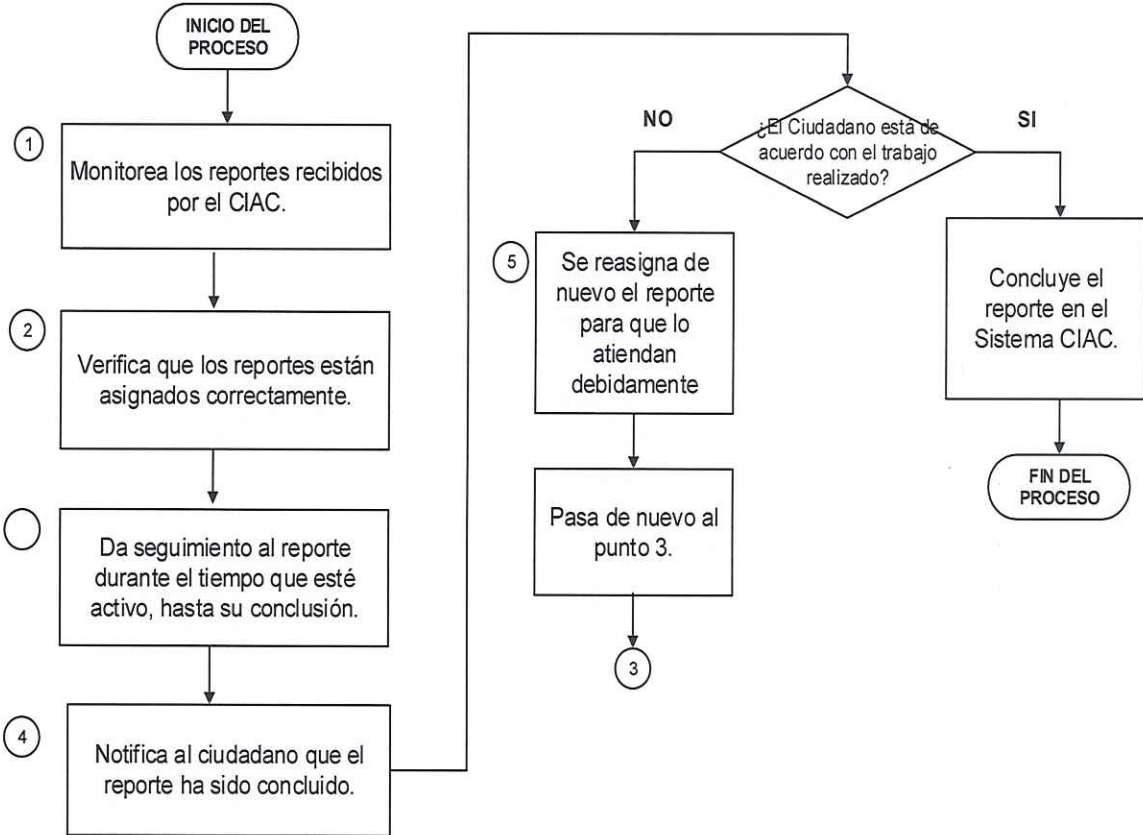


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	47 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTE CIAC

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD
Encargado de Atención y Calidad



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	48 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-08-V1

PROCEDIMIENTO JURÍDICO DERIVADO DE LA APLICACIÓN AL
REGLAMENTO DE ANUNCIOS.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Inspectores

1. Realizan recorridos para verificar cumplimiento del Reglamento de Anuncios.

“Es responsabilidad del personal adscrito a la Coordinación de Inspección y Vigilancia mantener recorridos constantes en toda la jurisdicción territorial del Municipio, a fin de asegurar la aplicación y vigilancia sobre el cumplimiento del Reglamento de Anuncios Municipal y puede en todo momento realizar reportes; o en su caso, practicar diligencias e inspecciones en relación a los anuncios instalados, en proceso de instalación, construcción, fabricación, mantenimiento o reparación”.

¿DETECTAN INCUMPLIMIENTO?

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Personal asignado

2. Generan Orden de Visita de Inspección.

“Para cumplir con las formalidades legales establecidas en el Reglamento de Anuncios municipal, se deberá ordenar se realice una visita de inspección en el inmueble señalado en el reporte; lo anterior a fin de asentar mediante acta circunstanciada los hechos u omisiones que violen lo establecido en el mencionado reglamento, todo ello en el desarrollo de dicha inspección”.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Inspectores

3. Efectúan la Orden de Visita de Inspección en el inmueble señalado en el reporte a fin de asentar los hechos en el acta circunstanciada.

“Se hace constar en la Orden de Visita de Inspección la violación al Reglamento de Anuncios”.

4. Entregan a la Coordinación la Orden de Visita de Inspección realizada.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Personal asignado

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	49 de 91

5. Dan inicio al procedimiento administrativo.

“Cuando derivado de la visita de inspección se desprendan presuntas infracciones al Reglamento de Anuncios Municipal; y en cumplimiento al derecho de audiencia del presunto infractor, se le deberá notificar y con ello se da por iniciado el procedimiento administrativo correspondiente”.

6. Inician etapa de alegatos.

“Concluido el término otorgado al presunto infractor para dar contestación al inicio de procedimiento y recibidas y desahogadas las pruebas (si las hubiere) se concederá al mismo un término para que formule sus alegatos por escrito”.

7. Emiten resolución.

“Una vez concluido el término de alegatos, se dicta el estado de resolución; por lo que la Secretaría procederá a dictar la resolución administrativa correspondiente, determinando si se incurrió en infracción al Reglamento de Anuncios municipal; para aplicación de las medidas de seguridad o sanciones que procedan”.


FIN DEL PROCESO

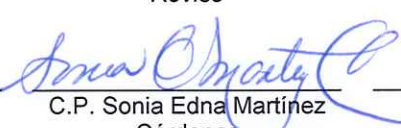
Elaboró

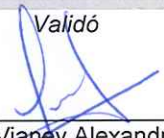
Revisó

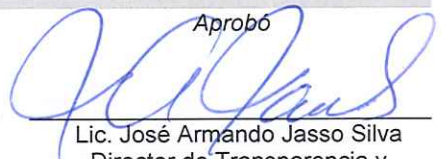
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual

Emisión

Fecha última versión

Página

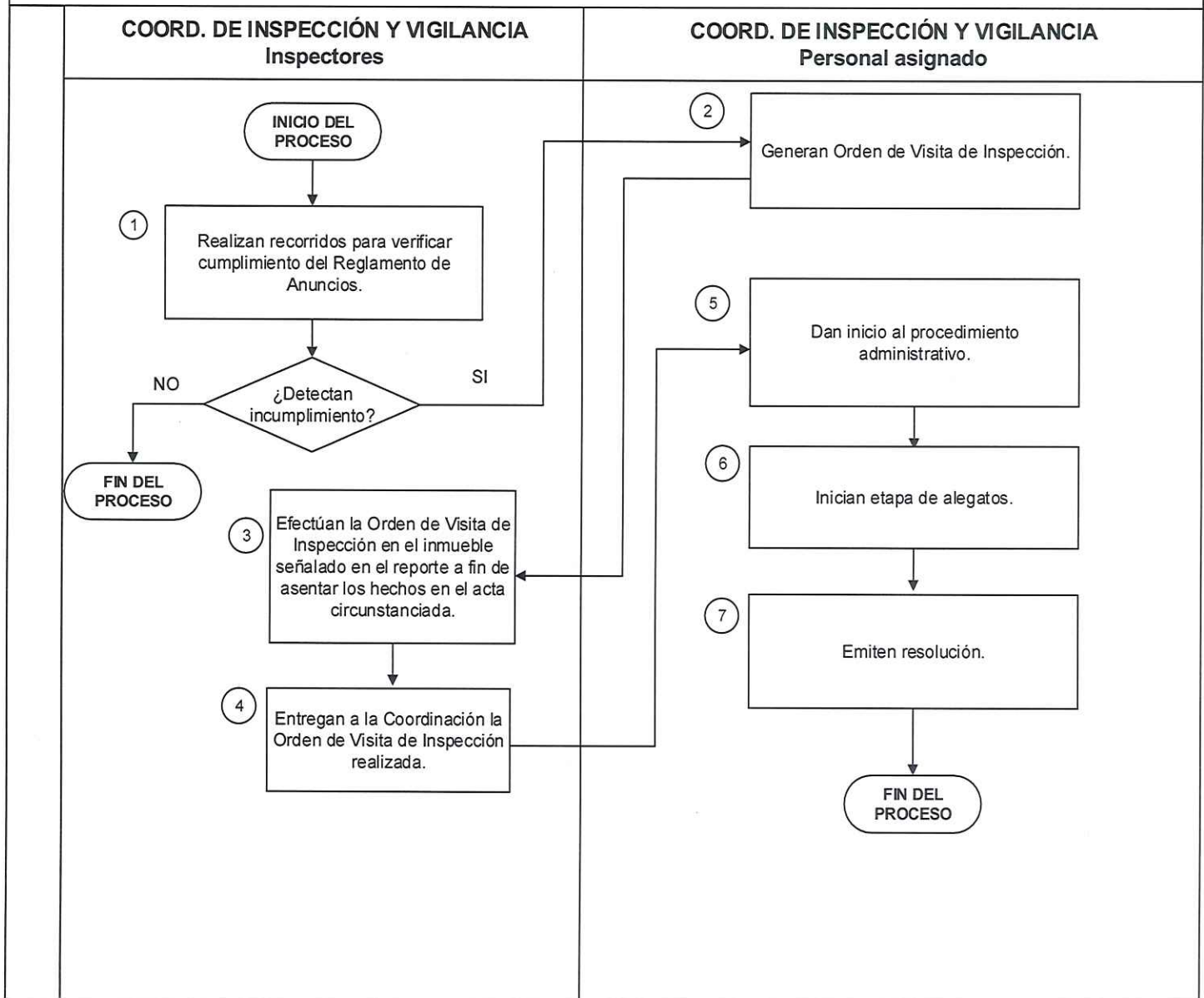
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1

15 de junio de 2021

Primera versión

50 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO JURÍDICO DERIVADO DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ANUNCIOS



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	51 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-09-V1

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO
AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA). - INDICADORES

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado de Procesos e Indicadores

1. Envía correo a los enlaces de las direcciones solicitando los indicadores de la Secretaría.

“Se envía un correo solicitando los indicadores de la Secretaría a los enlaces de cada dirección, los cuales deberán enviar la información en los primeros 6-seis días de cada mes”.

2. Recibe información de cada una de los enlaces de las Direcciones en formato electrónico.

“El Encargado de Procesos e Indicadores recibe la información de los enlaces y registra en el formato del POA, los datos solicitados en cada una de las direcciones”.

3. Registra los indicadores en el formato del POA: Programa Operativo Anual.

“El Encargado de Procesos e Indicadores recibe la información de los enlaces y registra en el formato del POA, los datos solicitados en cada una de las direcciones”.

4. Envía información llenada a la Dirección de Planeación y Evaluación de la Unidad de Gobierno para Resultados.

“Se envían los formatos del POA a la Dirección de Planeación y Evaluación, adscrita a la Unidad de Gobierno para Resultados, una vez registrada la información que proporcionaron los enlaces de cada una de las direcciones”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

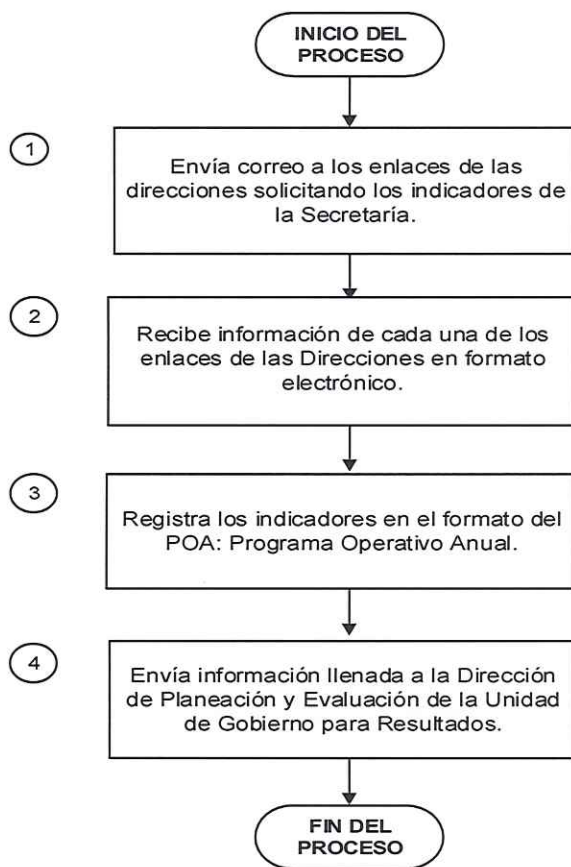


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	52 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL.- INDICADORES

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD
Encargado de Procesos e Indicadores



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	53 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-10-V1

SEGUIMIENTO DE ASUNTOS ANTE LA
COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

1. Da seguimiento a los asuntos ante la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento.

“La Secretaría a través de la Coordinación de Inspección y Vigilancia es responsable de mantener relación estrecha con los integrantes de dicho cuerpo colegiado, a fin de programar fechas de sesión de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, para exponer temas solicitado por sus integrantes, así como lo que sean propuestos por la Secretaría”.

2. Presenta temas en sesión de Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento.

“Corresponde a la Coordinación de Inspección y Vigilancia, preparar o en su caso colaborar en los temas a presentar a los integrantes de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, así como hacerlos del conocimiento en tiempo y forma al asesor jurídico”.

3. Continúa con el seguimiento a los temas presentados ante la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento hasta su conclusión.

“Es responsabilidad del Coordinador de Inspección y Vigilancia, asistir a la sesión de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, con la finalidad de auxiliar y/o coadyuvar en temas de la Secretaría, presentando y explicando a los integrantes de la comisión para su valoración, en su caso”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

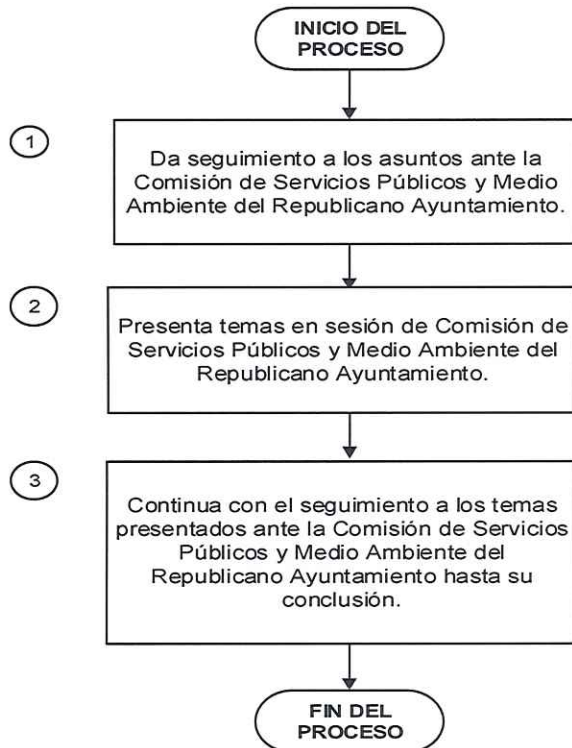


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	54 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DE SEGUIMIENTO DE ASUNTOS ANTE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Coordinador (a)



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Yianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	55 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-11-V1

PROCESO DE SEGUIMIENTO A ASUNTOS JURÍDICOS

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA - Coordinador (a)

1. Analiza el asunto recibido por en la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, Dirección y/o Unidad Administrativa adscrita, para emitir una opinión de carácter jurídica.

“En caso de que se haya turnado al Secretario, Director y/o Unidad Administrativa de la Secretaría algún escrito o documento y sea necesario emitir una opinión de carácter jurídica, el Coordinador de Inspección y Vigilancia deberá analizar dicho escrito o documento, darle seguimiento; o en su caso realizar la contestación correspondiente”.

2. Emite opinión respecto al asunto recibido en la Secretaría y coadyuva en áreas que determine la Secretaría para asistir a alguna Unidad Administrativa.

“Es responsabilidad del Coordinador de Inspección y Vigilancia auxiliar y brindar atención a toda Unidad Administrativa que lo solicite o se le indique, a fin de atender y dar un diagnóstico respecto a temas que requieran apoyo jurídico, así como del seguimiento de los mismos”.

3. Asiste y da seguimiento en temas asignados hasta su resolución o conclusión.

“Es compromiso del Coordinador de Inspección y Vigilancia, atender en tiempo y forma los temas asignados a fin de brindar su debido seguimiento, contestación y/o conclusión, en razón a los temas de la unidad administrativa asistida”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

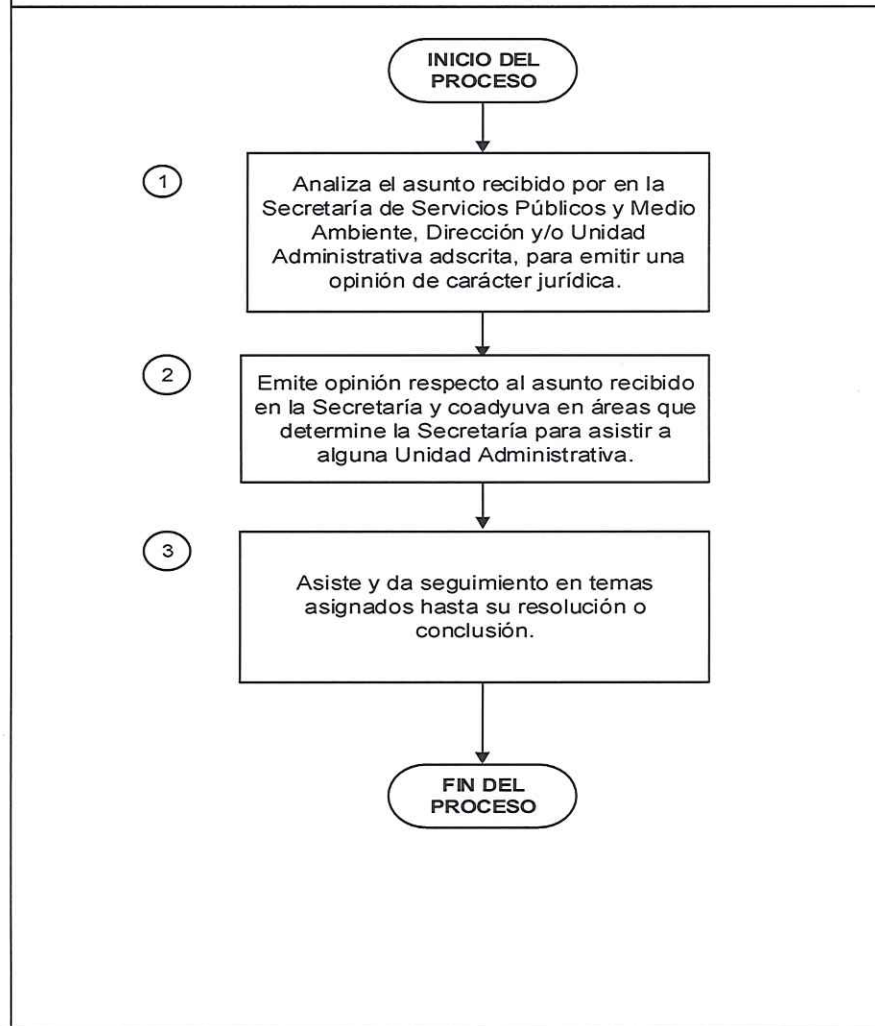
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	56 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Coordinador (a)



Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	57 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-12-V1

PROCEDIMIENTO PARA EL ENLACE DEL PMD

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado de Procesos e Indicadores

1. Avisa fechas de entrega de indicadores y se solicita la información.

“Se envía por correo electrónico a los Directores y Asistentes para avisarles la fecha en que se tiene que enviar los indicadores del PMD”.

2. Recibe información de indicadores de cada Dirección con firma de autorización.

“Una vez recibida la información de cada una de las Direcciones, se integra y se registra en el formato establecido por la Dirección de Planeación y Evaluación”.

3. Envía el documento con los indicadores a la Dirección de Planeación y Evaluación adscrita a la Unidad de Gobierno para Resultados.

“Se le envía de manera escrita y electrónica los indicadores a la Dirección de Planeación”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

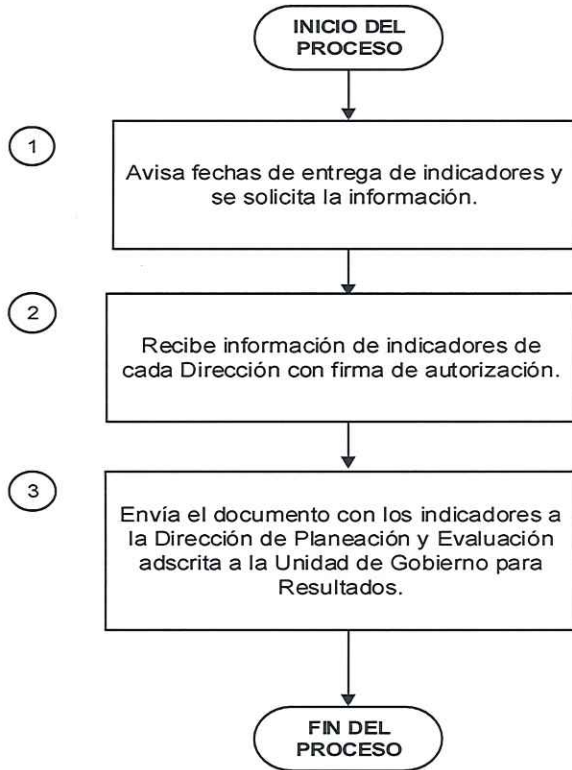
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	58 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ENLACE DEL PMD

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD
Encargado de Procesos e Indicadores**



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	59 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-13-V1

ATENCIÓN REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS
AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

1. Recibe reporte presentado a través del CIAC.

“Es responsabilidad del CIAC asignar los reportes ciudadanos relativos a quejas del servicio de recolección de basura domiciliaria”.

2. Turna reporte a empresa concesionada.

“Los reportes ciudadanos relacionados con el servicio de recolección de basura domiciliaria, deberán ser enviados vía correo electrónico al Jefe de Operaciones de la empresa concesionada, quien se encargará de atender y dar respuesta a dichos reportes”.

EMPRESA CONCESIONARIA – Personal asignado

3. Acuden a dar atención al reporte.

“Es responsabilidad del Jefe de Operaciones de la empresa concesionada enviar a su supervisor que se encargue del área donde se encuentre el domicilio del vecino que reporta, verificando que efectivamente se trate del servicio de recolección de basura domiciliaria”.

¿EL REPORTE NO SE TRATA DE BASURA DOMICILIARIA?

4. Toma evidencia (fotografía) e informa a su Jefe de Operaciones.

“Si al momento de la visita para dar atención al reporte ciudadano, el supervisor observa que no se trata de basura domiciliaria, deberá tomar fotografía e informar a su Jefe de Operaciones”.

5. Jefe de Operaciones informa a la Dirección de Atención y Calidad que el reporte no se trata de basura domiciliaria.

Elaboró


Revisó

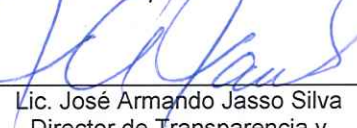
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	60 de 91

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

6. Informa en el Reporte del CIAC y solicita que lo reasignen al departamento correspondiente.

“En caso de que no se trate de basura domiciliaria, por parte de la Dirección de Atención y Calidad se deberá informarlo al CIAC y solicitarle que reasignen el reporte al departamento correspondiente”.

EMPRESA CONCESIONARIA – Personal asignado

¿EL REPORTE SE TRATA DE BASURA DOMICILIARIA?

7. Procede a su retiro y toma fotografía como evidencia.

“Cuando el supervisor realiza la visita y verifica que efectivamente el reporte se refiere a basura domiciliaria, deberá retirarla y tomar fotografía como evidencia; además deberá hacer el exhorto a la cuadrilla asignada a esa ruta e informar a su Jefe de Operaciones”.

“Es responsabilidad del Jefe de Operaciones de la empresa concesionada enviar respuesta de la atención a los reportes de basura domiciliaria recibidos, anexando la constancia de las fotografías correspondientes a cada reporte”.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

8. Informa que ya fue retirada la basura por la Empresa Concesionaria y anexa las fotografías respectivas.

“La Dirección de Atención y Calidad deberá informar en la plataforma del CIAC, la respuesta emitida por la empresa concesionada, correspondiente al reporte, anexando las fotografías respectivas”.

9. Verifica con vecino la atención recibida.

“En caso de que el reporte cuente con nombre y teléfono del ciudadano, se le contactará para verificar que se le haya atendido debidamente”.

10. Concluye reporte en el CIAC.

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	61 de 91

“Una vez que se haya verificado la debida atención con el vecino; o en su caso con las fotografías que se tomaron al momento de la atención, el reporte se coloca en estatus de notificación, para que el enlace del CIAC concluya el reporte”.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

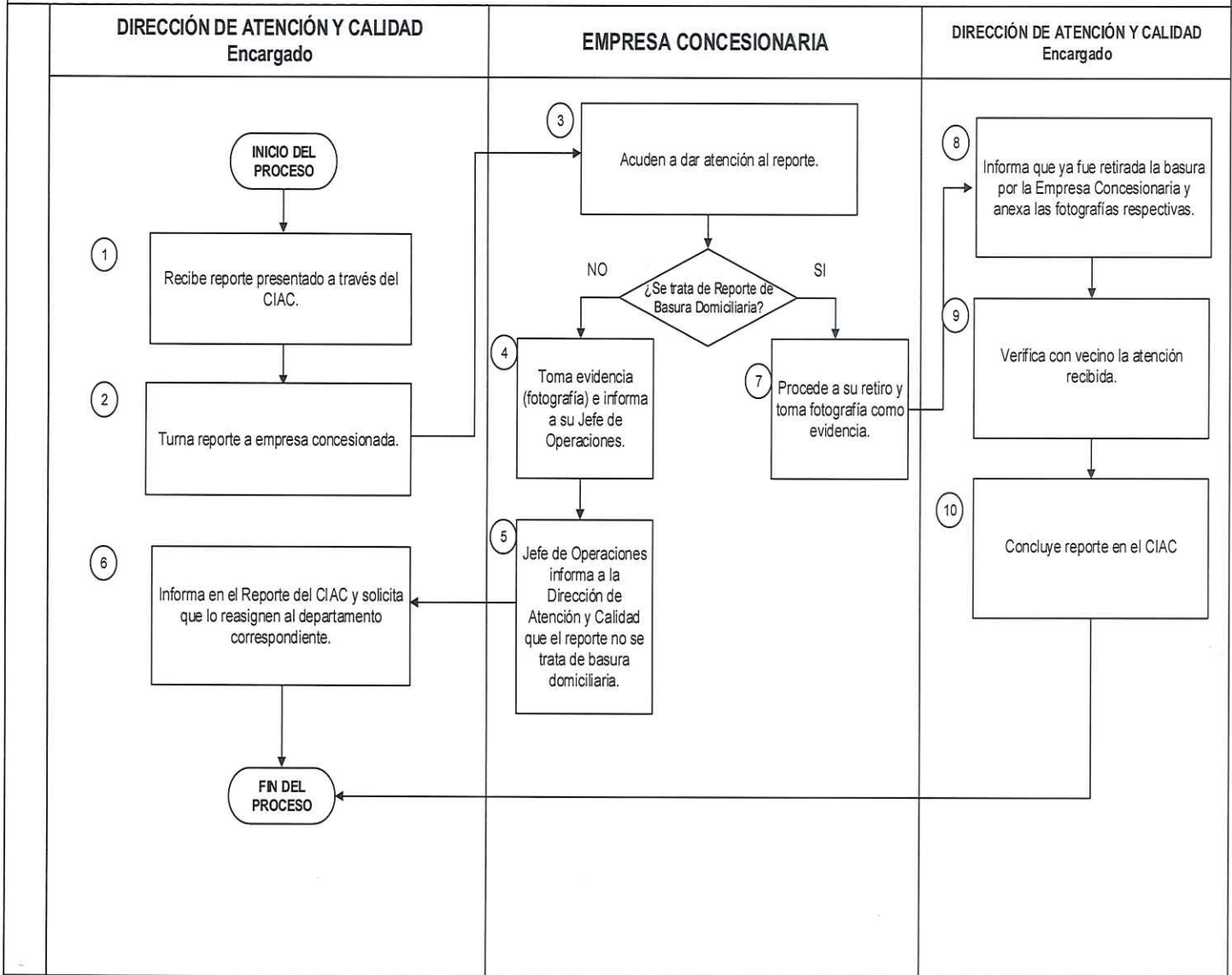
Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL ATENCIÓN REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA DOMICILIARIA



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	63 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-14-V1

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL
DE LIMPIEZA DE LOTES BALDÍOS

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA - Inspector

1. Realiza recorrido en el municipio de San Pedro, a fin de verificar las condiciones de limpieza a Lotes Baldíos.

“Corresponde a la Coordinación de Inspección y Vigilancia realizar recorridos diarios en toda la jurisdicción territorial del Municipio, a fin de verificar las condiciones de limpieza de los lotes baldíos”.

2. Verifica condiciones de Lotes baldíos.

“Se deberá establecer un programa inspección por colonias o por lotes, a fin de verificar sus condiciones”.

¿EL LOTE SE ENCUENTRA LIMPIO?

3. Realiza anotación en la base de datos de sus condiciones y la fecha en que se efectuó la inspección.

“Si al momento de la inspección el terreno se encuentra limpio, se hace anotación en la base de datos de sus condiciones y la fecha en que se realizó la inspección”.

FIN DEL PROCESO.

¿EL LOTE NO SE ENCUENTRA LIMPIO?

4. Realiza anotación en la base de datos de tales condiciones y la fecha en que se realizó la inspección; así como se programa para elaborar exhorto de limpieza al propietario.

“Si durante la inspección el lote se observa que está sucio, se hace anotación en la base de datos de tales condiciones y la fecha en que se realizó la inspección; así mismo se programa para elaborar exhorto de limpieza al propietario”.

5. Elabora exhorto al propietario de lote baldío sucio.

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

San
Pedro
Garza
García

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	64 de 91

“En el exhorto se le deberá avisar al propietario que realice la limpieza y se deberá turnar al área de Inspección para que se realice la notificación”.

6. Notifica el exhorto.

“Una vez que el propietario recibe el exhorto, contará con 5-cinco días hábiles a partir de su recepción, para realizar su limpieza”.

7. Captura el exhorto.

“Cuando el área de Inspección reporta la entrega del o los exhortos y procederá a realizar la anotación correspondiente en base de datos”.

8. Verifica el cumplimiento del exhorto.

“Cumplido el plazo otorgado en el exhorto para la limpieza del lote baldío, se deberá programar la inspección, para verificar que se haya realizado su limpieza”.

¿NO SE CUMPLIÓ CON EL EXHORTO?

9. Turna al área jurídica para su seguimiento y acciones conducentes.

“Si durante la visita de inspección el lote se encuentra aún sucio, se deberá turnar al área Jurídica para su seguimiento”.

FIN DEL PROCESO.

10. Verifica que ya se dio cumplimiento al exhorto y realiza la anotación en la base de datos.

“En caso de que, al momento de la visita de inspección el lote se encuentre limpio, se deberá anotar en la base de datos el cumplimiento por parte del propietario”.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

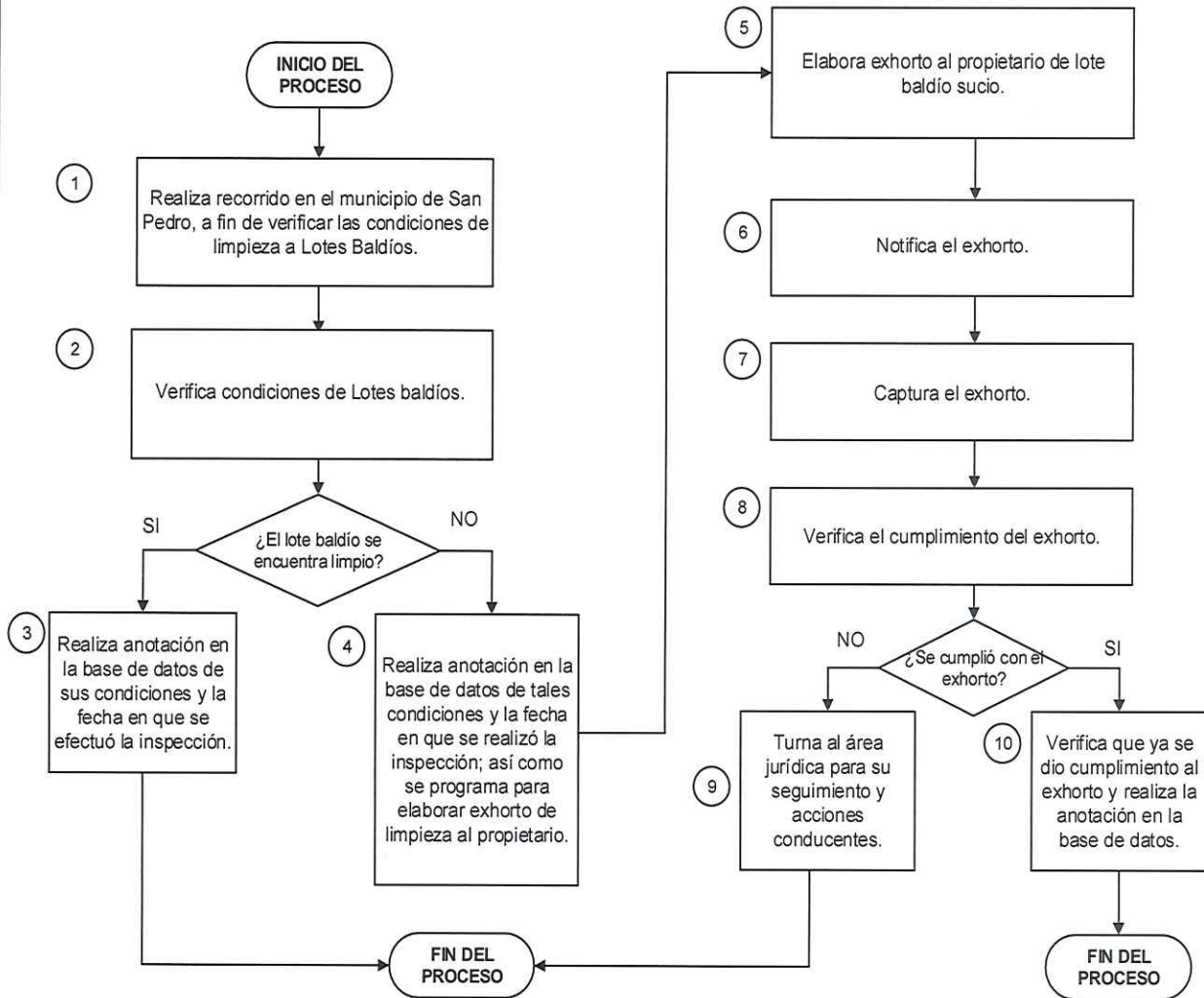
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	65 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LIMPIEZA DE LOTES BALDÍOS

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
Inspector



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE			
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	66 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-15-V1

**PROCEDIMIENTO PARA REPORTES DEL CIAC
RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

1. Recibe reporte presentado a través del CIAC.

“Cuando se reciben reportes ciudadanos a través del CIAC, relativos a quejas de algún problema relacionado con basura comercial de negocios, son canalizados al área de Inspección y Vigilancia para su atención”.

2. Turna reporte al área de inspección y vigilancia.

“La Jefatura de Inspección y Vigilancia se encargará de asignarlo al inspector en turno, a fin de realizar la visita al sitio señalando en el reporte”.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA - Inspectores

3. Acuden a dar atención al reporte.

“El Inspector asignado deberá acudir al domicilio, levantando reporte para tener pleno conocimiento del problema respecto a basura comercial”.

¿CORRESPONDE A BASURA COMERCIAL?

4. Contacta al gerente de la Empresa Concesionaria.

“En el caso de existir alguna problemática relacionado con basura comercial de la cual el municipio brinda el servicio por medio de empresa prestadora de servicio, se contacta al gerente de la misma para que programe a personal a su cargo y brinde solución al reporte, tomando fotografías del área”.

EMPRESA CONCESIONARIA – Gerente

5. Asigna personal a su cargo para brindar solución al reporte.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>_____ Lic. Margarita Peña Medina Encargada de Procesos e Indicadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>_____ Lic. Yianey Alexandra Reyes Forcade Directora de Atención y Calidad</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	--	--	--



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	67 de 91

EMPRESA CONCESIONARIA – Personal asignado

- Atiende el reporte y toma fotografías como evidencia.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA - Inspectores

- Dan seguimiento al reporte de basura de negocio exhortando a los locatarios a sacar la basura ordinaria en los días y horas permitidos.

“Es tarea del Inspector exhortar a los locatarios a sacar la basura ordinaria que genera su establecimiento en días y horas permitidos; y así cumplan con lo estipulado en el Reglamento de Limpia vigente en el Municipio”.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

- Contacta al ciudadano que presentó el reporte y realiza anotaciones en el reporte anexando las fotografías como evidencia.

“Una vez que el reporte haya sido debidamente atendido por la empresa prestadora del servicio, se le deberá informar vía telefónica al ciudadano, la solución del problema y la forma en que fue atendido”.

- Concluye reporte.

“Para dar por concluido el reporte, una vez verificada la atención con la persona que generó el reporte, con la información recabada junto con las fotografías que amparan dicha atención, se deberá colocar el reporte en estatus de notificación, para que el enlace del CIAC, concluya dicho el reporte en la plataforma del CIAC”.

FIN DEL PROCESO

¿NO CORRESPONDE A BASURA COMERCIAL?

EMPRESA CONCESIONARIA – Personal asignado

- Acude al lugar indicado y toma fotografías como evidencia y lo informan a la Dirección de Atención y Calidad.

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	68 de 91

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD - Encargado

11. Realiza las anotaciones en el reporte del CIAC anexando las fotografías y solicita que se canalice al área correspondiente.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

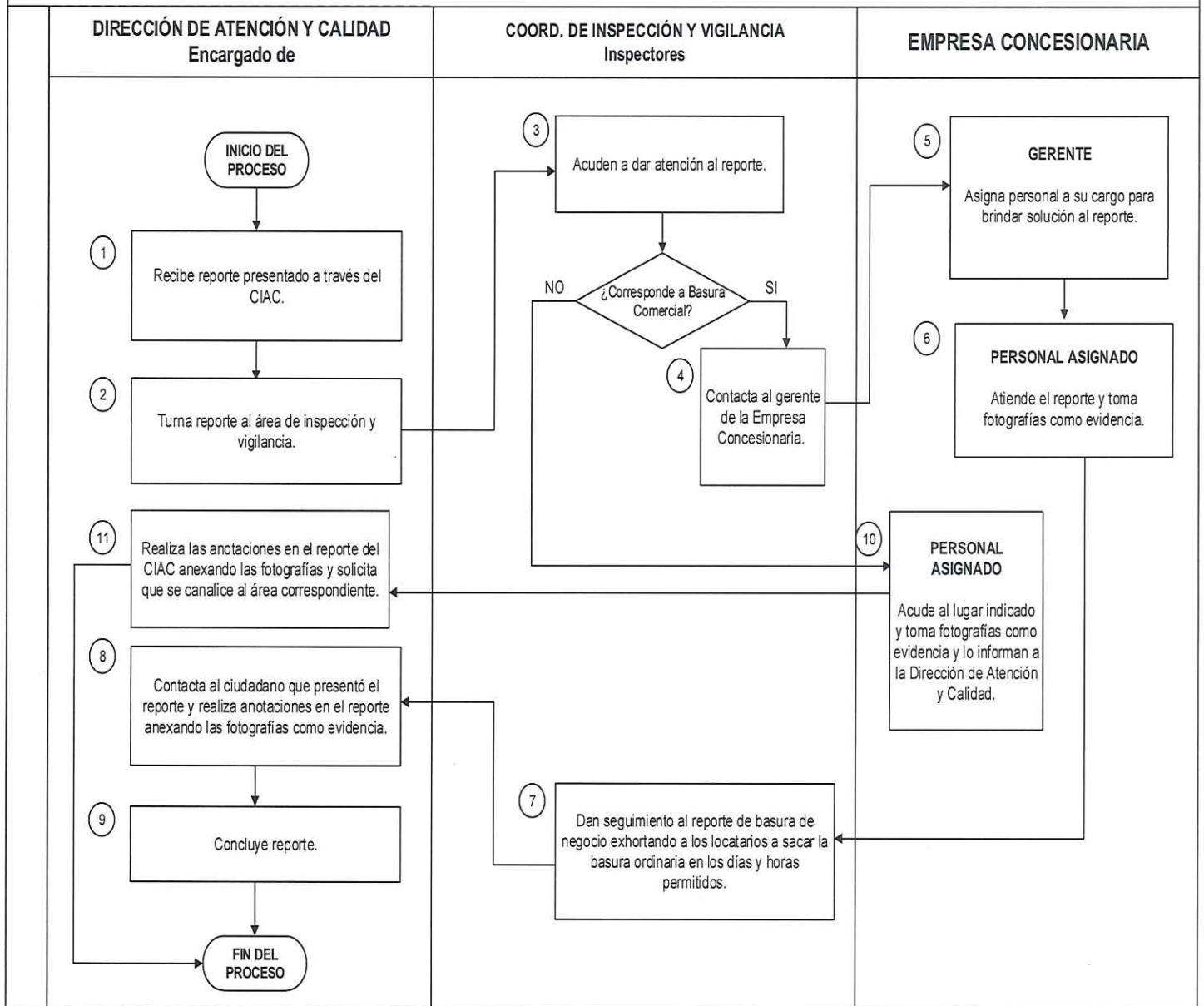
Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	69 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN REPORTES RECIBIDOS POR EL CIAC RELATIVOS AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	70 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-16-V1

PROCEDIMIENTO PARA ALTA DE
RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

1. Recibe solicitud para alta de basura comercial.

“Es responsabilidad de la Coordinación de Inspección y Vigilancia verificar que los negocios que presenten solicitud para alta de basura comercial, cumplan con todos los requisitos, mismos que deberán integrarse a un expediente administrativo”.

2. Genera de orden de pago.

“Una vez validada toda la documentación, se deberá proceder a generar la orden de pago por concepto de recolección de basura comercial; según lo estipula el artículo 65 bis, inciso A) y B) de la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado”.

3. Entrega de orden de pago al solicitante.

SOLICITANTE

4. Acude a realizar el pago en la Secretaría de Finanzas y Tesorería.

“Es responsabilidad del solicitante entregar la orden de pago en la Secretaría de Finanzas y Tesorería del Municipio, para realizar el pago por concepto de recolección de basura comercial”.

5. Entrega copia de recibo de pago en la Coordinación de Inspección y Vigilancia.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

6. Valida de pago de alta para recolección de basura comercial.

“El solicitante deberá entregar copia simple del recibo de pago efectuado ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería, la cual será integrada al expediente administrativo y con ello se da por concluido el trámite de alta”.

Elaboró

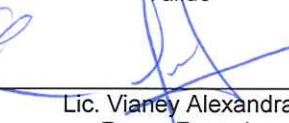
Revisó

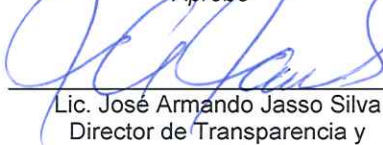
Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	71 de 91

7. Concluye trámite de la solicitud de alta para la recolección de su basura comercial.

FIN DEL PROCESO

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



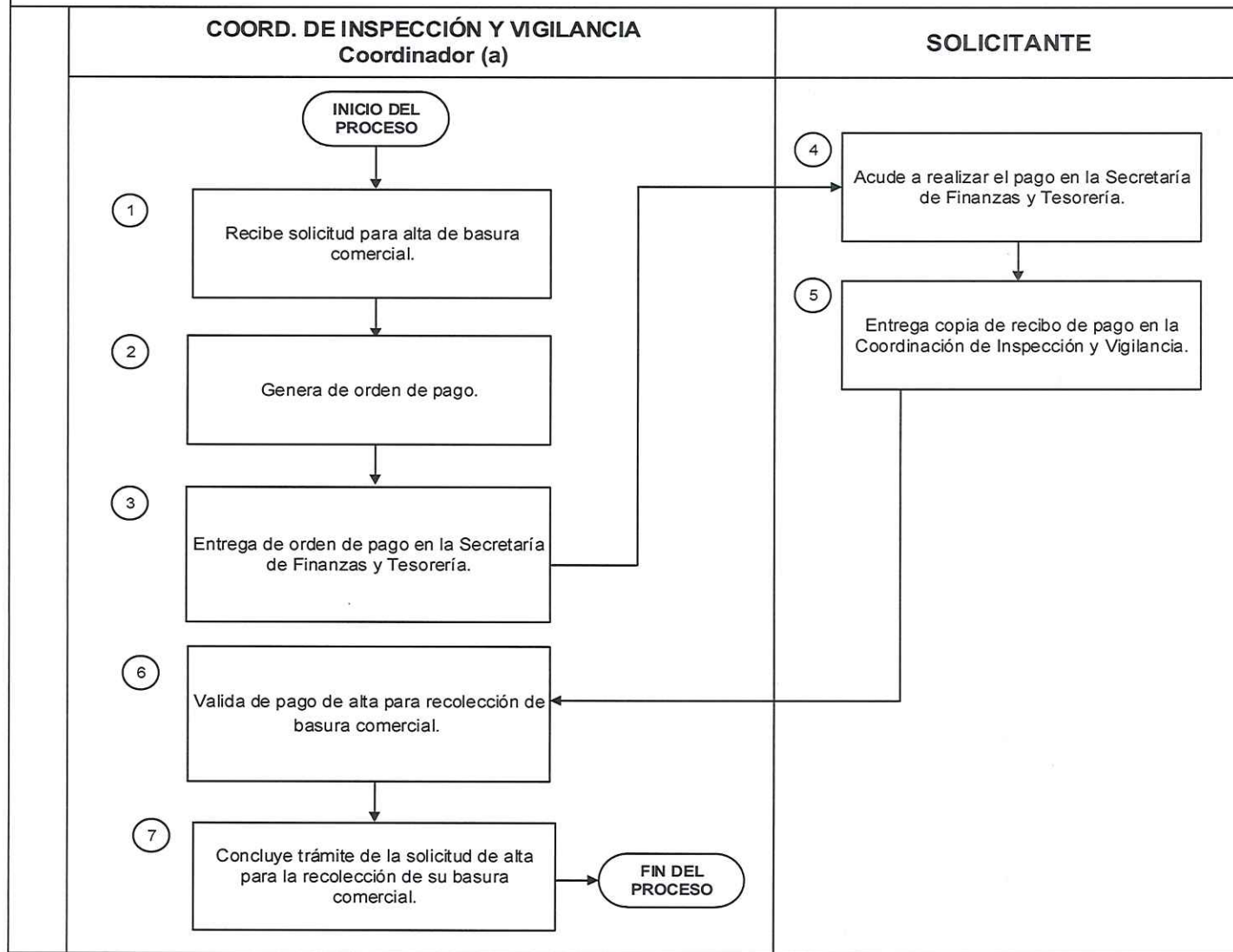
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	72 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ALTA DE RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	73 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-17-V1

PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS PARA ROTURA DE PAVIMENTO

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

1. Recibe de solicitud de permiso de rotura de pavimento.

“Cuando se reciba una solicitud para permiso de rotura de pavimento, la Coordinación de Inspección y Vigilancia deberá realizar el checklist de la documentación presentada, la cual deberá acreditar el interés jurídico y/o la relación jurídica con el objeto”.

2. Revisa la documentación y anexos requeridos para el trámite.

“Da inicio a la revisión de toda la documentación y anexos presentados, que permita identificar la ubicación, condiciones actuales de las áreas municipales y situación jurídica de la solicitud de permiso de rotura de pavimento”.

¿LA DOCUMENTACIÓN NO ESTÁ COMPLETA Y CORRECTA?

3. Pasa al punto 7.

¿LA DOCUMENTACIÓN NO ESTÁ COMPLETA Y CORRECTA?

4. Elabora acuerdo para notificarle formalmente al Solicitante del requerimiento, indicándole la documentación faltante o incorrecta.

“En caso de que la información esté incompleta o errónea, se deberá elaborar acuerdo el cual se notifica formalmente del requerimiento, indicando la documentación errónea y/o faltante, con el fin de proceder con el trámite de permiso de rotura de pavimento”.

SOLICITANTE

¿NO PROPORCIONA LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA?

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	74 de 91

- Se desecha el trámite de rotura de pavimento solicitado.

“De no presentar el solicitante la documentación necesaria en tiempo y forma, se da por desechado el trámite de rotura de pavimento”.

FIN DEL PROCESO.

¿LA DOCUMENTACIÓN ESTÁ COMPLETA Y CORRECTA?

SOLICITANTE

- Entrega la documentación solicitada.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Inspector

- Realiza visita de campo para determinar condiciones actuales de la vía pública.

“La información técnica proporcionada por el solicitante, deberá ser confirmada por el área de inspección, así como las condiciones actuales de la vía pública”.

- Elabora Reporte de Inspección.

“El personal adscrito a la Coordinación de Inspección y Vigilancia, deberá asentar por escrito lo observado en la visita de campo, determinando con ello la veracidad, visto bueno y/o factibilidad de los trabajos solicitados”.

“De ser necesario, y de acuerdo a cada caso en lo particular, se da aviso al solicitante, la necesidad de efectuar cambios en la documentación (planos, memoria descriptiva de trabajos, programa de obra etc.) que adjunta a la solicitud de permiso de rotura de pavimento”.

¿SE NO REQUIERE REALIZAR MODIFICACIONES PARA OTORGAR PERMISO?

- Pasa al punto 16.

SOLICITANTE

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	75 de 91	

10. Realiza modificación en la documentación (planos, memoria descriptiva de trabajos, programa de obra, etc.).

“Si el solicitante no atiende el aviso de los cambios solicitado, el trámite de rotura de pavimento será desechado”.

“En caso de que el solicitante cumpla con los cambios de documentación necesaria en tiempo y forma, se da continuidad al trámite de rotura de pavimento, y con ello se procede a la elaboración de Acuerdo de Permiso de Rotura de Pavimento”.

“En caso de apertura de pavimento mayor a 100 metros lineales o en vialidades con alto impacto vehicular”.

“Con la intención de garantizar la correcta restitución de la vía pública, se deberá realizar un estudio detallado en conjunto con la Unidad de Pavimentación adscrita a la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente”.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Inspector

11. Solicita Dictamen Técnico a la Unidad de Pavimentación.

UNIDAD DE PAVIMENTACIÓN – Responsable

12. Emite de Dictamen Técnico.

“Derivado del estudio relativo a las condiciones observadas, la Unidad de Pavimentación deberá emitir un Dictamen Técnico que permita exigir al solicitante, los lineamientos técnicos necesarios para garantizar la correcta restitución del pavimento y/o vía pública (banqueta, áreas verdes, etc.)”

13. Cuantifica el importe para la Fianza.

“La Unidad de Pavimentación, determina y cuantifica monetariamente el monto de la Fianza a favor del municipio, tomando en consideración factores como, la calidad en la compactación del relleno de las zanjas, acabado final en superficie, reposición de la banqueta, vía pública, daños a bienes municipales o a terceras personas con motivo de la introducción y canalización de servicios públicos”.

14. Emite Instructivo para notificar al Solicitante el depósito de la Fianza para garantizar la calidad de los materiales y los vicios ocultos.


“El monto cuantificado de la Fianza determinada por la Unidad de Pavimentación, deberá ser notificado formalmente al solicitante, con la intención de garantiza la calidad”

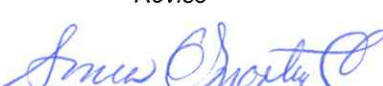
Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


 Lic. Margarita Peña Medina
 Encargada de Procesos e
 Indicadores


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefa de Normatividad


 Lic. Vianey Alexandra
 Reyes Forcade
 Directora de Atención y Calidad


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	76 de 91

de los materiales a utilizar y/o los vicios ocultos que se puedan presentar en el período de tiempo que determinen las leyes aplicables”.

¿SOLICITANTE INCUMPLE CON LA GARANTÍA DE LA FIANZA?

UNIDAD DE PAVIMENTACIÓN – Responsable

15. Desecha el trámite de rotura de pavimento.

“En caso de que el solicitante no presente la fianza por el monto estipulado en tiempo y forma, se dará por desechado el trámite de rotura de pavimento”.

¿SOLICITANTE CUMPLE CON LA GARANTÍA DE LA FIANZA?

16. Presenta la Fianza por el monto estipulado en tiempo y forma.

“Si el solicitante presenta la fianza por el monto estipulado en tiempo y forma, se procederá a general la orden de pago para el permiso de rotura de pavimento”.

UNIDAD DE PAVIMENTACIÓN – Responsable

17. Genera de orden de pago para permiso de rotura de pavimento.

“Se deberán autorizar, controlar y administrar los permisos para la rotura de pavimentos en la introducción de servicios requeridos para cubrir las necesidades de la población”.

18. Entrega Orden de Pago de Rotura de Pavimento.

“Se le deberá notificar personalmente al solicitante por medio de una orden de pago el costo por permiso para la rotura de pavimento, en razón de metros cuadrados de apertura de vía pública”.

¿SOLICITANTE INCUMPLE CON EL PAGO DE DERECHOS?

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

19. Desecha el trámite por no haber realizar el pago de derechos.

“En caso de no realizar el pago de derechos por el permiso de rotura de pavimento, se dará por desechado el trámite”.

Elaboró


Revisó

Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	77 de 91

FIN DEL PROCESO.

¿SOLICITANTE INCUMPLE CON EL PAGO DE DERECHOS?

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Coordinador (a)

20. Emite y turna a inspector para notificar el Acuerdo de Rotura de Pavimento.

“Si el solicitante cumple con presentar y realizar el pago de derechos por el permiso de rotura de pavimento, se continuará con el trámite”.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA – Inspector

21. Notifica Acuerdo de Rotura de Pavimento.

“Se deberá notificar al solicitante el acuerdo por el cual se otorga el permiso de rotura de pavimento, dándole así los derechos de realizar lo que en el permiso se indica”.

22. Verifica el cumplimiento al permiso otorgado.

“Con el fin de verificar el cumplimiento al permiso otorgado, se deberá realizar inspección a los trabajos de rotura de pavimento, y así poder determinar la calidad de los mismos y en su momento estar en plena aptitud de proceder a indicar alguna corrección al mismo, si es el caso”.

23. Asegura mediante inspección la terminación de la obra.

“Para asegurar el cumplimiento del permiso otorgado para rotura de pavimento, el área de inspección deberá llevar a cabo una visita de inspección en la vía pública en el sitio indicado en el permiso, para estar en posibilidad de determinar la calidad de los trabajos, y de ser necesario solicitar o requerir su corrección, en el supuesto de que se observen fallas en la reposición o aplicación de la carpeta asfáltica o vía pública (banqueta, área verde, áreas no habilitadas con pavimento, etc.)”

Una vez terminados los trabajos correspondientes hasta la reposición de la vía pública, se procederá a determinar la calidad de los mismos; y en su momento, poder proceder a decretar la terminación de la obra.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

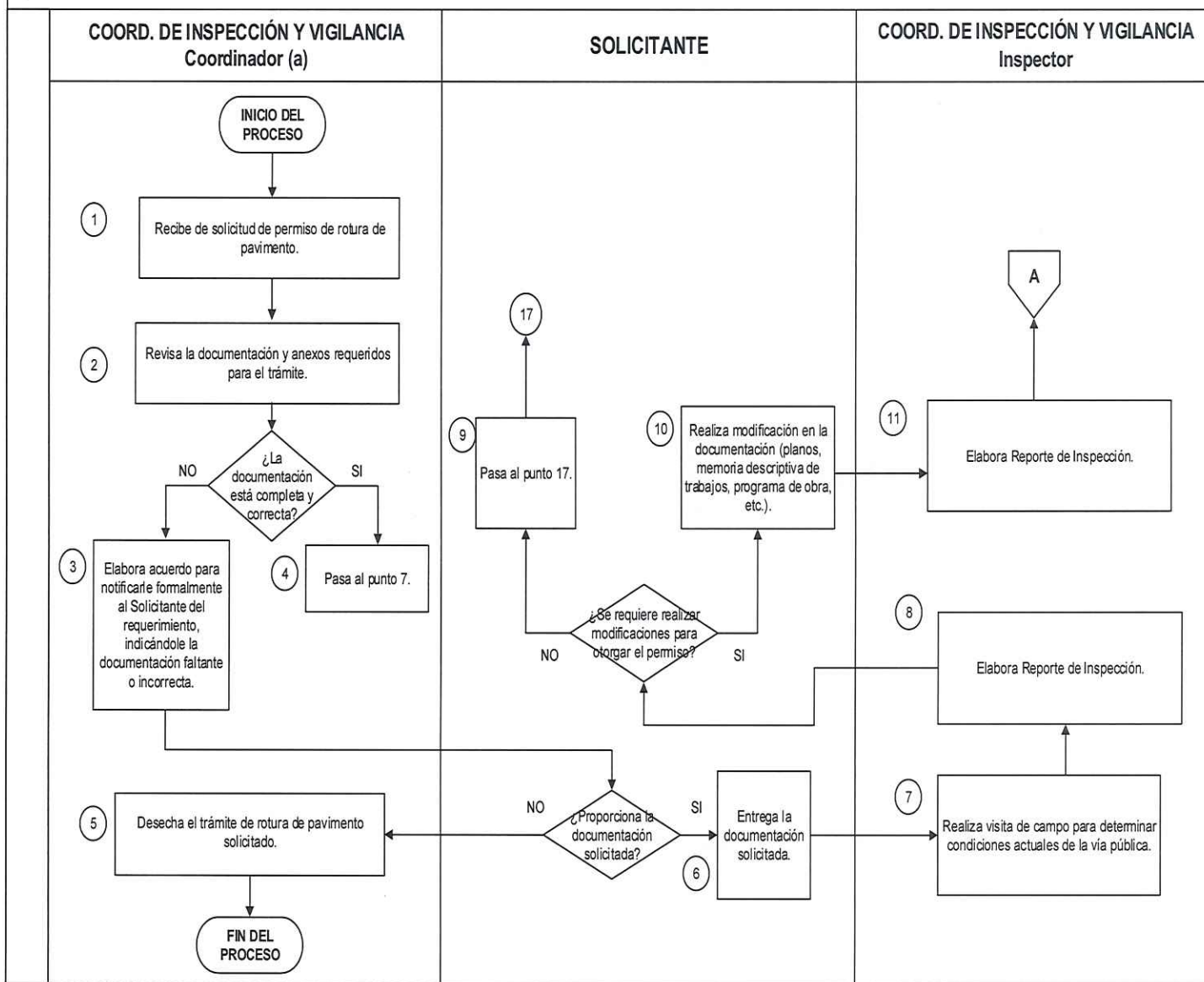
Clave de manual 5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1

Emisión 15 de junio de 2021

Fecha última versión Primera versión

Página 78 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA ROTURA DE PAVIMENTO HOJA # 1



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina Encargada de Procesos e Indicadores

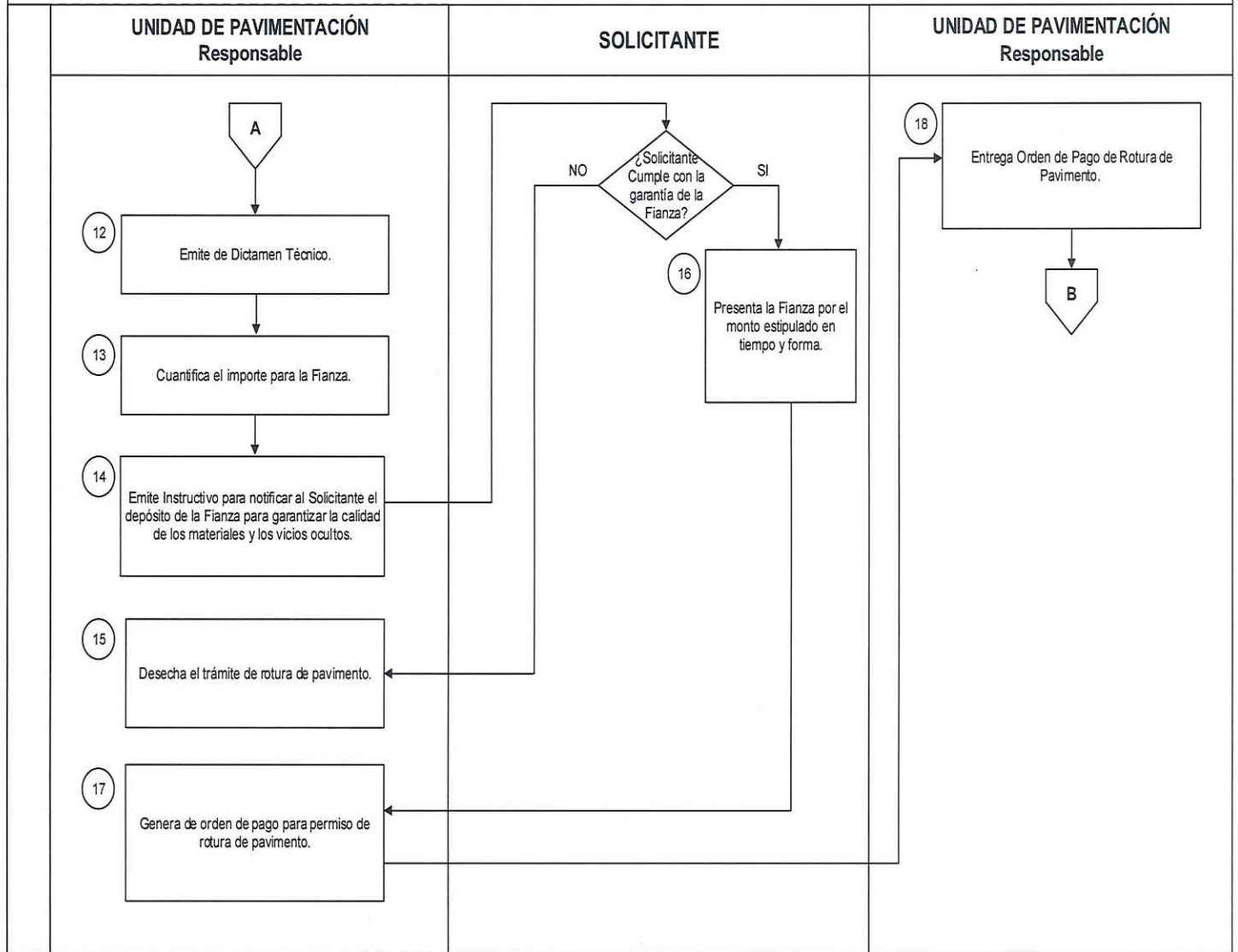
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	79 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA ROTURA DE PAVIMENTO HOJA # 2



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San Pedro Garza García

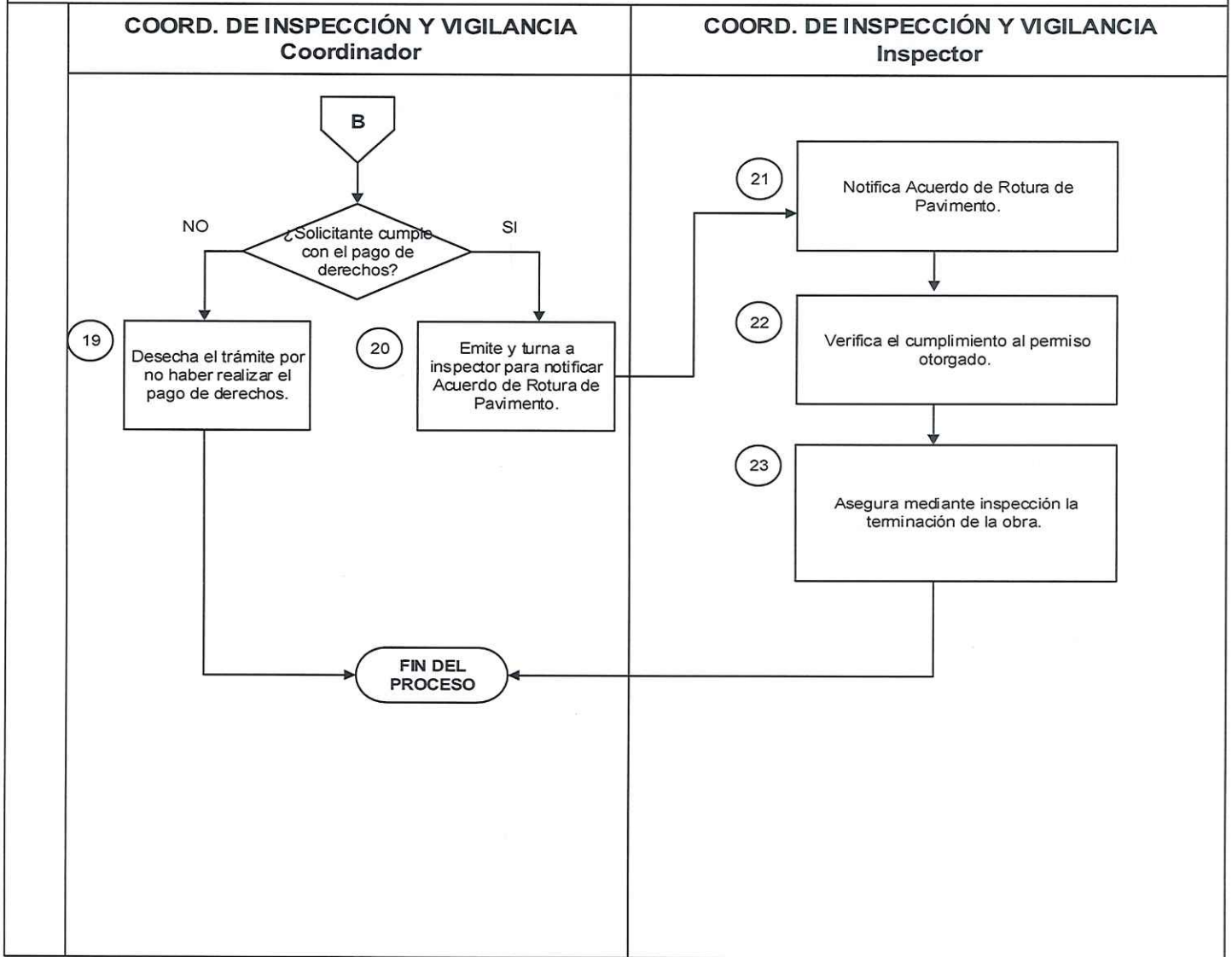
GOBIERNO MUNICIPAL

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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	80 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA ROTURA DE PAVIMENTO
HOJA # 3



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	81 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-PROCESO-18-V1

PROCESO PARA EXPEDICIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA– Coordinador (a)

1. Recibe solicitud para el trámite de permisos y/o licencias de anuncios.

“Toda persona física o moral, que pretenda colocar, fijar, instalar, repartir y/o difundir anuncios, deberá solicitar y obtener previamente autorización expresa por parte de la Secretaría, presentando los requisitos correspondientes y en los términos dispuestos en el Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León y demás disposiciones aplicables”.

2. Analiza la documentación requerida para el trámite de permiso y/o licencia de anuncios.

“Una vez recibida la documentación por parte del solicitante, se procederá a la revisión de todos los documentos y anexos presentados que forman parte de los requisitos, a fin de verificar el cumplimiento conforme al Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León y demás disposiciones aplicables”.

¿LA DOCUMENTACIÓN ESTA CORRECTA Y COMPLETA?


3. Pasa al punto 6.

¿LA DOCUMENTACIÓN ESTA INCORRECTA O INCOMPLETA?

4. Procede a la elaboración de Acuerdo de Prevención para solicitarle los documentos faltantes en un plazo establecido.

“En caso de que el solicitante no cumpla con la totalidad de los requisitos, se procederá a la elaboración de un acuerdo por medio del cual se prevendrá al solicitante para que presente los documentos faltantes, dentro de un término establecido; apercibiéndole que, de no presentarlos, se procederá a desechar la solicitud presentada”.

¿NO CUMPLE CON LA PREVENTIVA?

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Lic. Margarita Peña Medina Encargada de Procesos e Indicadores</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade Directora de Atención y Calidad</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	--	--	--

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	82 de 91

5. Emite acuerdo en el cual se desecha el trámite de la solicitud presentada.

“Si cumplido el término para dar cumplimiento a la prevención, y no fue atendida; es decir, si durante o hasta el último día otorgado para realizar el cumplimiento, el solicitante no presentó o presentó, pero aún no dio cumplimiento cabalmente a la prevención; se procederá a emitir el acuerdo por medio del cual se desecha la solicitud presentada”.

¿SI CUMPLE CON EL APERCIBIMIENTO?

6. Procede a generar el número de expediente administrativo.

“En caso de que el solicitante presente la documentación a lo solicitado, dando así cumplimiento en tiempo y forma al apercibimiento; con ello se da por completa la documentación y se procede a generar el número de expediente administrativo”.

7. Somete a Visto Bueno de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento.

“Una vez integrado el expediente, deberá ser presentado a la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, para su valoración y en su caso otorgar su visto bueno”.

COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DEL REP. AYUNTAMIENTO

8. Analiza la solicitud de trámite recibido.

¿EL VISTO BUENO ES EN SENTIDO NEGATIVO?

9. El sentido de su votación es en contra, es decir niega el Visto Bueno.

“La Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, otorga el sentido de su votación en contra, es decir Niega el Visto Bueno, de conformidad con el Artículo 52 inciso a), fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

10. Pasa al punto 14.

¿EL VISTO BUENO ES EN SENTIDO POSITIVO?

Elaboró



Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó




Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página	
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	83 de 91	

11. Otorga en sentido positivo su votación; es decir, el Visto Bueno positivo, es en sentido positivo.

La Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente, otorga en sentido positivo su votación, es decir el Visto Bueno es en sentido positivo, de conformidad con el Artículo 52 inciso a), fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

COORDINACIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA– Coordinador (a)

12. Elabora la Resolución en la cual se determina la aprobación de su solicitud, tomando en cuenta la documentación presentada, así como la opinión (el sentido de la votación) de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento.

“Según la identificación del número de expediente administrativo, se deberá realizar la elaboración de la resolución; tomando en cuenta la documentación presentada, así como la opinión (el sentido de la votación), de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento, resolución que puede recaer en el sentido de otorgar o negar el permiso o licencia”.

“Si el solicitante dio cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos establecidos, su solicitud será aprobada; por lo que mediante resolución se le deberá informar la autorización correspondiente, con los términos y lineamientos establecidos en la misma”.

13. Turna al Inspector para que notifique la Resolución al Solicitante.

FIN DEL PROCESO.

14. Emite Resolución en el que se le hace saber al Solicitante el motivo por el cual se le negó su solicitud.

“En caso de que la resolución sea negativa, se emite la resolución correspondiente en la cual se le hace saber al solicitante porque se negó su solicitud, ello de conformidad con el Artículo 52 inciso a), fracción II, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León. Para poder emitir una autorización en materia de Anuncios, se requiere del visto bueno por parte de la Comisión de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Republicano Ayuntamiento; al no contar con dicho requisito se emitirá resolución en la cual se informe al solicitante el motivo por el cual su solicitud es negativa; de conformidad a lo estipulado en el

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


 Lic. Margarita Peña Medina
 Encargada de Procesos e
 Indicadores


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefa de Normatividad


 Lic. Vianey Alexandra
 Reyes Forcade
 Directora de Atención y Calidad


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE			
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD			
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	84 de 91

Reglamento de Anuncios para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, y demás disposiciones aplicables”.

15. Da instrucciones al Inspector para que notifique la Resolución al Solicitante.

FIN DEL PROCESO

<i>Elaboró</i>	<i>Revisó</i>	<i>Validó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Margarita Peña Medina Encargada de Procesos e Indicadores	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade Directora de Atención y Calidad	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad



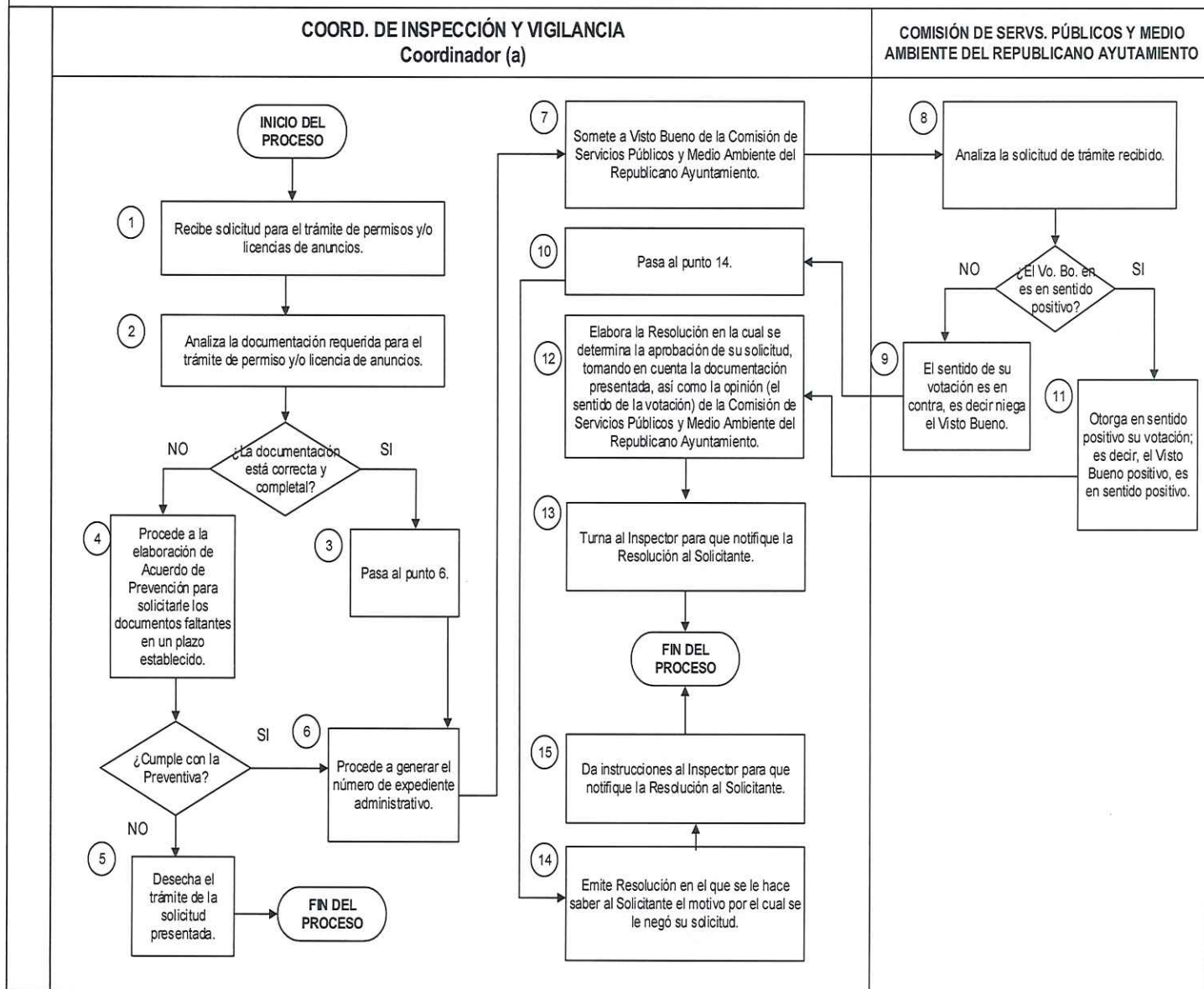
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	85 de 91

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE EXPEDICIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS



Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	86 de 91

IX. ANEXOS

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	87 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-
FORMATO-01-V1

**“SOLICITUD INSCRIPCIÓN SERVICIO DE
RECOLECCIÓN DE BASURA COMERCIAL”**

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, and Página. Row 1: 5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1, 15 de junio de 2021, Primera versión, 88 de 91

<<<NOMBRE DEL TITULAR>>>>
SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS
Y MEDIO AMBIENTE
P R E S E N T E.-

Empty rectangular box for stamp or signature.

San Pedro Garza García, Nuevo León a los ___ días del mes de ___ del 2021
Por medio de la presente, me permito solicitar a usted la Inscripción del Servicio de Recolección de Basura Comercial que proporciona el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Nombre del Propietario, razón social o denominación
R.F.C. Domicilio
entre las calles de ___ y ___ de este municipio, Nombre Comercial
Actividad o Giro, Expediente Catastral, No. Empleados, Número de Kgs.
de basura aproximadamente (Oficina, Establecimiento, Sucursal, o Tienda)
Teléfono negocio: Descripción en Metros (²) del
negocio, Descripción de basura generada:

Anexo a la presente la siguiente documentación de persona física con actividad empresarial:

- Copia simple del Pago del Impuesto Predial vigente, donde se localiza el negocio;
Copia simple del Comprobante de domicilio del Negocio (Recibo Agua o/ C.F.E.);
Copia simple del Contrato de arrendamiento vigente;
Copia de identificación con fotografía expedida por Instituto Federal Electoral (IFE), por ambos lados del Representante del establecimiento
Copia del R.F.C., (en caso de no contar con el alta en S.H.C.P. presentar copia CURP/ Acta de Nacimiento).

Lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 1º, 65 Bis, 74, 75, 77, 78, 81, 82 y demás aplicables en la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León, firmó la presente bajo protesta de decir verdad, la documentación que se adjunta son los documentos requeridos por esa Autoridad Municipal, en el entendido, que se me informó que el Servicio de Recolección de basura es sólo ordinaria, cualquier otro tipo de deshecho o de fabricación, Industrial o Contaminante, no se encuentra incluida en el Servicio, y en caso de efectuarse inspecciones o cualquier otra diligencia, donde se compruebe que genero más basura de la aquí declarada, regularizaré y pagaré la diferencia del rango real, y en caso de omitir dicha información se me suspenderá el servicio, si se sobrepasa los 10-diez kgs diarios, deberé contratar Servicio Particular, sin que me sea reembolsado importe alguno por la autoridad municipal. De ser aprobada la solicitud y si el Municipio proporcionó el Servicio de Recolección sin estar empadronado, no se me requerirá el pago de derechos retroactivos correspondiente de años anteriores (no aplica en cuentas activas), siempre y cuando no exista ninguna diligencia de requerimiento en el domicilio del establecimiento, negocio, tienda, oficina o local, así mismo en su defecto se me calculará el pago total del año que transcurre, independientemente del mes en que se efectuó la inscripción.

En caso de estar iniciando actividades, el pago correspondiente se calculará de los meses restantes del año en curso. Así mismo declaro que a partir del momento de estar inscrito, me obligo a pagar anualmente, en los primeros tres meses del año el Servicio de Recolección Comercial; y en caso de cambio de objeto, de nombre, traspaso de domicilio o clausura del negocio, haré la solicitud de baja dando aviso por escrito dentro de los 10-diez siguientes a la fecha en que se haya realizado las modificaciones expresas ante la Autoridad Municipal correspondiente.

Sin otro particular de momento, me despido de usted, agradeciendo las atenciones que tenga para su servidor.

Atentamente

Nombre, y firma del solicitante (Propietario o representante legal)

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	89 de 91

5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-
FORMATO-02-V1

**“SOLICITUD ROTURA DE PAVIMENTO PARA
INTRODUCCIÓN DE SERVICIOS”**

Elaboró

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

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 DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, and Página. Values include 5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1, 15 de junio de 2021, Primera versión, and 90 de 91.



SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN

SOLICITUD DE ROTURA DE PAVIMENTO PARA LA INTRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Conforme a lo previsto por el artículo 52 inciso a), fracción III y 53 fracción I del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N. L., y bajo protesta de decir verdad, solicito a esta Autoridad permiso de rotura de pavimento para la introducción del servicio de:

- Water, Drainage, Water and Drainage, Electricity, Fiber Optic, Gas Natural, Pluvial Drainage

Solicitante: _____ Se identifica con _____

Domicilio: _____ Col. _____

Expediente Catastral número: _____

Representante Legal: _____ Tel. _____

Documento con que acredita la personalidad _____

Fecha de Ingreso para revisión de papelería: _____ de _____ del 2021.

Ubicación de la obra: _____

Los trabajos de rotura de pavimento se realizarán por la calle de _____ entre las calles de _____ y _____ en la Colonia _____ de este Municipio, y la zanja tendrá medidas aproximadas de _____ metros de ancho por _____ metros de largo y con una profundidad de _____ metros.

El tiempo requerido para la ejecución de los trabajos de introducción del servicio, reposición de la carpeta asfáltica y/o banquetta así como para la limpieza general, es de _____ días naturales.

Así mismo me obligo a restituir la vía pública que se vea afectada por los trabajos de rotura de pavimento en los términos precisados por la Autoridad Municipal, así como a cumplir con las condiciones y obligaciones que me sean señaladas en la autorización. De igual manera, reconozco que la presente solicitud se presenta para su análisis y posterior autorización en caso de ser procedente.

NOTA: El costo por metro cuadrado por rotura de pavimento es de: \$627.34 (Seiscientos veintisiete pesos 34/100 m.n.)

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL

Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente
Padre Mier N° 109 Esq. Av. Vasconcelos
San Pedro Garza García, N.L. México C. P. 66200;
Tel. 81-1052-4279 y 81-1052-4254

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e Indicadores

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Vianey Alexandra Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y CALIDAD

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1110-SSPMA-DAC-MPP-03-V1	15 de junio de 2021	Primera versión	91 de 91



Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente
Coordinación de Inspección y Vigilancia

Requisitos para la introducción subterránea de cualquier tipo de conductores en bienes de uso común

1. Llenar solicitud la cual deberá estar firmada por el propietario o su representante legalmente acreditado.
2. Adjuntar croquis de localización del predio donde se requiere el suministro del servicio.
3. Copia del tarjetón del impuesto predial al corriente.
4. Si están construyendo copia de la Licencia de Construcción vigente otorgada por la Secretaría de Ordenamiento y Desarrollo Urbano.
5. Copia de las escrituras del predio.
6. Copia de la Asignación del número oficial vigente otorgada por la Secretaría de Ordenamiento y Desarrollo Urbano. También deberá presentarse este documento en el caso de subdivisión de lote.
7. Factibilidad para el suministro del servicio solicitado, expedido y firmado por la dependencia correspondiente.
8. Copia de la identificación oficial vigente del propietario.
9. En el caso de que el trámite no se efectúe directamente por el propietario, se deberá presentar carta poder simple y copia de identificación oficial vigente de la persona autorizada.
10. En el supuesto de ocupar el inmueble en calidad de arrendador, deberá anexar copia del contrato de arrendamiento.
11. En los casos de personas morales, deberá anexarse copia del Acta Constitutiva, R.F.C. y del Poder notariado de su Representante Legal; así como copia de identificación oficial vigentes.
12. Efectuar ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal, el pago de los derechos que establece el artículo 52 fracción III, de la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León, por la introducción subterránea de cualquier tipo de conductores en bienes de uso común, que es a razón de 7-siete cuotas de salario mínimo UMA por metro cuadrado, lo que equivale a la cantidad de \$627.34 (Seiscientos veintisiete pesos 34/100 m.n.); el pago de los derechos que establece el artículo 65 bis 1 fracción I segundo párrafo de la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León, por ocupar la vía pública con toda clase de instalaciones fijas o semifijas, se pagaran 0.1134 cuotas diarias por metro cuadrado completo o fracción; lo que equivale a la cantidad de \$10.16 (diez pesos 16 /100 M.N).
13. Solicitar ante la Dirección de Policía Vial y/o la Coordinación de Ingeniería Vial ambas del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, la autorización correspondiente por la obstrucción de la vialidad y la señalización a utilizar.
14. Colocar una lona con dimensiones de 2.00 metros por 2.50 metros montada en bastidor de PTR, la cual deberá contener los datos de la persona moral o física responsable de la obra, los servicios a introducir, el nombre de la calle o avenida en que se está trabajando y el tiempo de ejecución de la obra.
15. Presentar el tipo de proceso para la compactación de la zanja.
16. Presentar ante la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, Pruebas de Grado de Compactación emitidas por laboratorio certificado y registrado ante la Secretaría de Desarrollo Sustentable del Gobierno del Estado de Nuevo León, que garantice la compactación de la zanja, la cual deberá realizarse ante de la aplicación de la carpeta asfáltica, y de igual manera deberá proporcionar ante la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente los resultados de dicha prueba y copia de la certificación del laboratorio que las realizó.

Para redes o extensión de tuberías deberá incluirse además:

1. Oficio dirigido al Titular de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, detallando el servicio que se pretende introducir y el tipo de obra a ejecutar, así como la longitud y el ancho aproximado de la zanja a realizar.
2. Tres copias de planos del proyecto autorizado por la Dependencia correspondiente.
3. Programa de Obra representado mediante una gráfica especificando procedimiento y tiempo.
4. Si es un fraccionamiento nuevo, copia del acuerdo expedido por la Secretaría de Ordenamiento y Desarrollo Urbano.
5. Presentar fianza por el monto total de la obra solicitada, el cual le será indicado por la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente.

NOTA: En todos los casos se deberá cumplir con la disposiciones que le sean requeridas por la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente en el permiso correspondiente, tales como recarpeteo total o parcial del tramo afectado tipo de relleno a utilizar, pruebas de laboratorio de la compactación, tipo de carpeta asfáltica, etc.

Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente
Padre Mier N° 109 Esq. Av. Vasconcelos
San Pedro Garza García, N.L. México C. P. 66200;
Tel. 81-1052-4279 y 81-1052-4254

Elaboró


Revisó

Validó

Aprobó


Lic. Margarita Peña Medina
Encargada de Procesos e
Indicadores


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Lic. Vianey Alexandra
Reyes Forcade
Directora de Atención y Calidad


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad