



# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	13/12/22
PÁGINA:	1 de 6

## SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Arturo Lenar Tamez Alcalá Director General Operativo	José Santos Valdés Salinas Secretario de Servicios Públicos	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para la evaluación y seguimiento de las actividades realizadas por las Direcciones de la Secretaría de Servicios Públicos, por medio del control de los indicadores para dar seguimiento al cumplimiento de la programación de actividades y atención a reportes.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la Dirección General Operativa a través de sus coordinaciones encargadas de recabar la información, sistematizarla y presentarla.

### III. DEFINICIONES

**DGO.** Dirección General Operativa

**DOZ.** Dirección Operativa de Zona

**DIMU.** Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano

**SSP.** Secretaria de Servicios Públicos

**POA.** Programa operativo anual

### IV. COMPETENCIAS

- **Titular de la Secretaria de Servicios Públicos.**
  - Responsable de planear, realizar, supervisar, controlar y mantener en condiciones de operación los servicios públicos municipales.
- **Titular de la Dirección General Operativa de la Secretaria de Servicios Públicos.**
  - Tiene a su cargo integrar la programación anual y mensual de las direcciones operativas, así como el seguimiento al cumplimiento de sus actividades y la evaluación de las mismas.
  - Corresponde a ésta persona integrar la información estadística de cumplimiento de los programas operativos y la atención a reportes, así como la presentación de resultados ante las personas Titulares y Responsables de la Secretaría de Servicios Públicos.



# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	13/12/22
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **Titular de la Dirección de Enlace Municipal de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Corresponde a ésta persona evaluar las necesidades de material y recurso humano requerido para el cumplimiento de las actividades programadas, así como integrar estas solicitudes y gestionar ante la Secretaría de Administración.
- **Titulares de las Direcciones Operativas de Zonas, Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano, Dirección de la Coordinación y Mantenimiento y Titular de la Dirección de Servicios Técnicos de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Responsables de revisar el cumplimiento de las actividades realizadas por parte del personal de la Dirección a su cargo, así como realizar los ajustes y gestiones necesarias para mejorar los resultados en el seguimiento al plan operativo y la atención de los reportes de la ciudadanía.
- **Responsable de la Coordinación Operativa en cada Dirección Operativa de Zona de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Coordina con las personas responsables de departamento el seguimiento a las actividades programadas y la atención a reportes, así como realizar ajustes a la programación para optimizar los recursos humanos y materiales.
- **Responsable de la Supervisión de cada Dirección Operativa de Zona de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Realiza la programación anual y mensual de los trabajos del departamento, así como realizar los ajustes necesarios en los mismos, vigilar que las actividades programadas se realicen de manera oportuna y con las especificaciones técnicas del servicio, evaluando y retroalimentando el trabajo de las personas operadoras.
- **Cuadrilla de cada Dirección Operativa de Zona de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Equipo de trabajo responsable de la ejecución de los trabajos programados y asignación de reportes por parte de la persona supervisora. Corresponde a estos el registro de las actividades realizadas y los materiales utilizados, así como informar a la persona supervisora cualquier eventualidad que pudiese entorpecer o impedir la ejecución de actividades.

## V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

Son todas aquellas normas, leyes, reglamentos, etc., que son de guía para la elaboración del presente procedimiento.

### A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

### B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	13/12/22
PÁGINA:	3 de 6

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

## C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

## D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey 2021-2024.
- Reglamento de Limpia del Municipio de Monterrey.

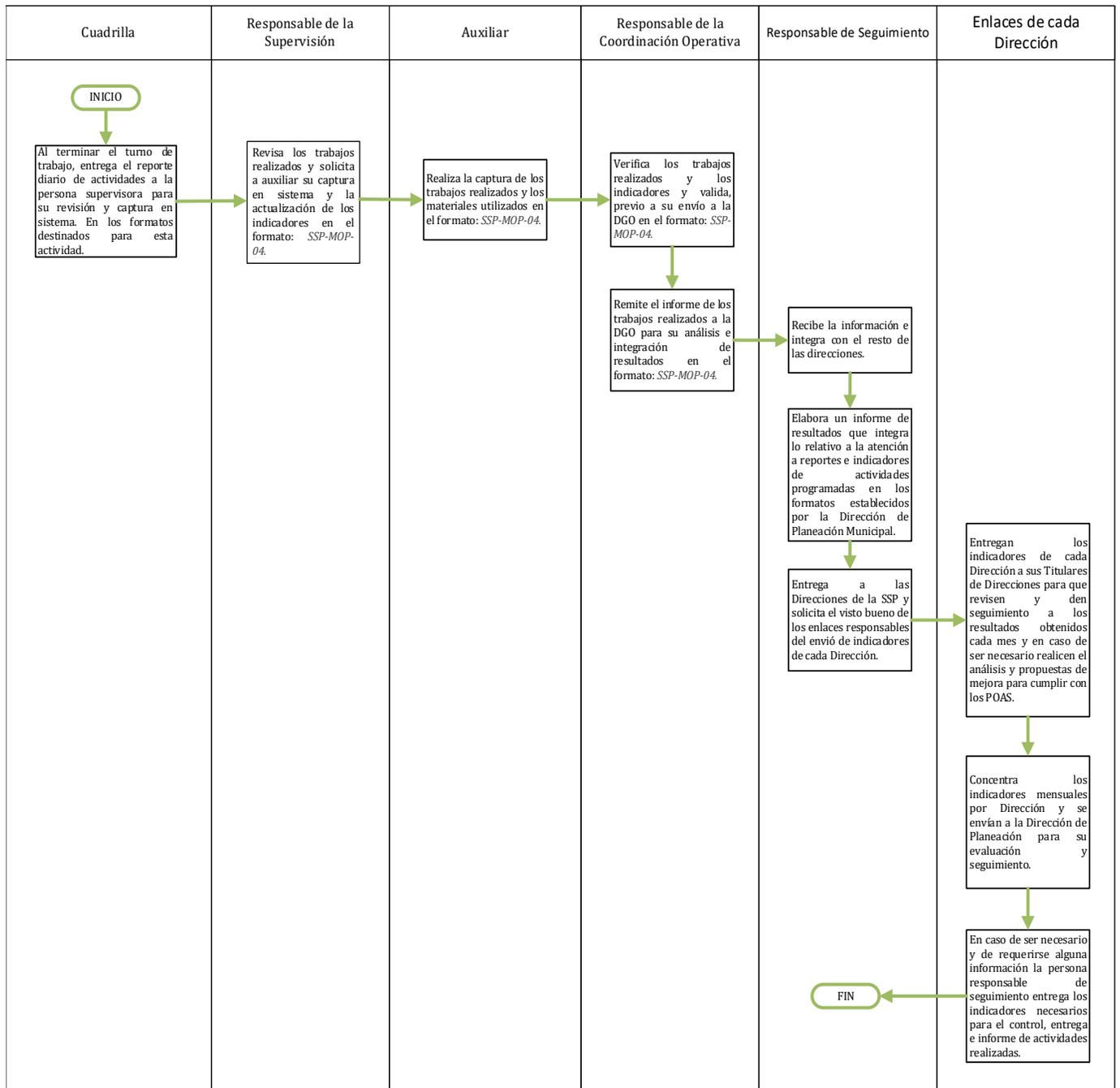


# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>13/12/22</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>4 de 6</b>

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO .





## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>13/12/22</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>5 de 6</b>

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. Personal de cuadrilla, al terminar el turno de trabajo, entrega el reporte diario de actividades a la persona supervisora para su revisión y captura en sistema. En los formatos destinados para esta actividad según el departamento (SSP-OPZ-08, SSP-OPZ-10 y SSP-OPZ-11 ).
- 7.2. La persona supervisora del departamento revisa los trabajos realizados y solicita a auxiliar su captura en sistema y la actualización de los indicadores en el formato: SSP-MOP-04.
- 7.3. La persona auxiliar del departamento realiza la captura de los trabajos realizados y los materiales utilizados en el formato: SSP-MOP-04.
- 7.4. La persona coordinadora de operaciones de la dirección operativa verifica los trabajos realizados y los indicadores y valida, previo a su envío a la DGO en el formato: SSP-MOP-04.
- 7.5. La persona coordinadora de operaciones remite el informe de los trabajos realizados a la DGO para su análisis e integración de resultados en el formato: SSP-MOP-04.
- 7.6. La persona responsable de seguimiento recibe la información e integra con el resto de las direcciones.
- 7.7. La persona responsable de seguimiento elabora un informe de resultados que integra lo relativo a la atención a reportes e indicadores de actividades programadas en los formatos establecidos por la Dirección de Planeación Municipal y entrega a las Direcciones de la SSP y solicita el visto bueno de los enlaces responsables del envío de indicadores de cada Dirección.
- 7.8. Los enlaces de indicadores de cada Dirección entregan los indicadores de cada Dirección a sus Titulares de Direcciones para que revisen y den seguimiento a los resultados obtenidos cada mes y en caso de ser necesario realicen el análisis y propuestas de mejora para cumplir con los POAS.
- 7.9. La persona responsable de seguimiento concentra los indicadores mensuales por Dirección y se envían a la Dirección de Planeación, Enlace y Proyectos Estrategicos para su evaluación y seguimiento.
- 7.10. En caso de ser necesario y de requerirse alguna información la persona responsable de seguimiento entrega los indicadores necesarios para el control, entrega e informe de actividades realizadas.

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A.



# EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>13/12/22</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>6 de 6</b>

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

## IX. ANEXOS

N/A.

## X. CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>
01	11/08/16	Creación del procedimiento
02	13/12/22	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SSP-MOP-01 a P-SSP-GEO-01