



## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	1 de 9

### SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

#### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para la asignación y atención de las solicitudes ciudadanas por parte de las Direcciones Operativas de Zona de la Secretaría de Servicios Públicos, asegurando la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

#### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para las Direcciones Operativas de Zona de la Secretaría de Servicios Públicos en la atención de reportes ciudadanos de mantenimiento vial, imagen y mantenimiento urbano, limpia, emergencia de agua de uso doméstico, o algún otro servicio a cargo de esta secretaría.

#### III. DEFINICIONES

**Barrido manual.** Actividad de limpieza en un área determinada con escoba.

**Micro zona.** Subdivisiones geográficas de las zonas.

#### IV. COMPETENCIAS

- **Titular de la Secretaría de Servicios Públicos.**
  - Responsable de planear, realizar, supervisar, controlar y mantener en condiciones de operación los servicios públicos municipales.
- **Titular de la Dirección Operativa de Zona.**
  - Responsable de recibir los reportes ciudadanos correspondientes a la zona operativa y vigilar que el departamento correspondiente programe y asigne la atención de los mismos de manera oportuna y eficiente.
- **Responsable de la Coordinación de Operaciones.**
  - Responsable de vigilar y monitorear el cumplimiento de la atención a reportes de cada uno de los departamentos de la zona operativa.
- **Responsable de la Supervisión.**
  - Responsable de recibir los reportes ciudadanos correspondientes al departamento, programar su atención de acuerdo al calendario de actividades y las micro zonas de atención, vigilando que la atención a los mismos se realice de manera oportuna, eficiente y eficaz, además, corresponde a éste vigilar que las cuadrillas cuenten con el material y equipo necesario para ejecutar las actividades programadas y, en su caso, informar al coordinador administrativo la necesidad de estos.



## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	2 de 9

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **Cuadrilla.**
  - Responsable de la ejecución de los trabajos programados y asignación de reportes por parte del supervisor. Corresponde a estos el registro de las actividades realizadas y los materiales utilizados, así como informar al supervisor cualquier eventualidad que pudiese entorpecer o impedir la ejecución de actividades.
- **Responsable de la cuadrilla.**
  - Miembro de la cuadrilla responsable de gestionar los materiales y herramientas en el almacén.
- **Chofer.**
  - Responsable de verificar el vehículo o unidad previo a la salida de la dirección operativa, así como la conducción del mismo.
- **Recepción.**
  - Personal designado en la recepción de la dirección operativa, responsable de registrar el ingreso y salida de vehículos.

### V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

#### A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

#### B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### C. NIVEL ESTATAL

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

#### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

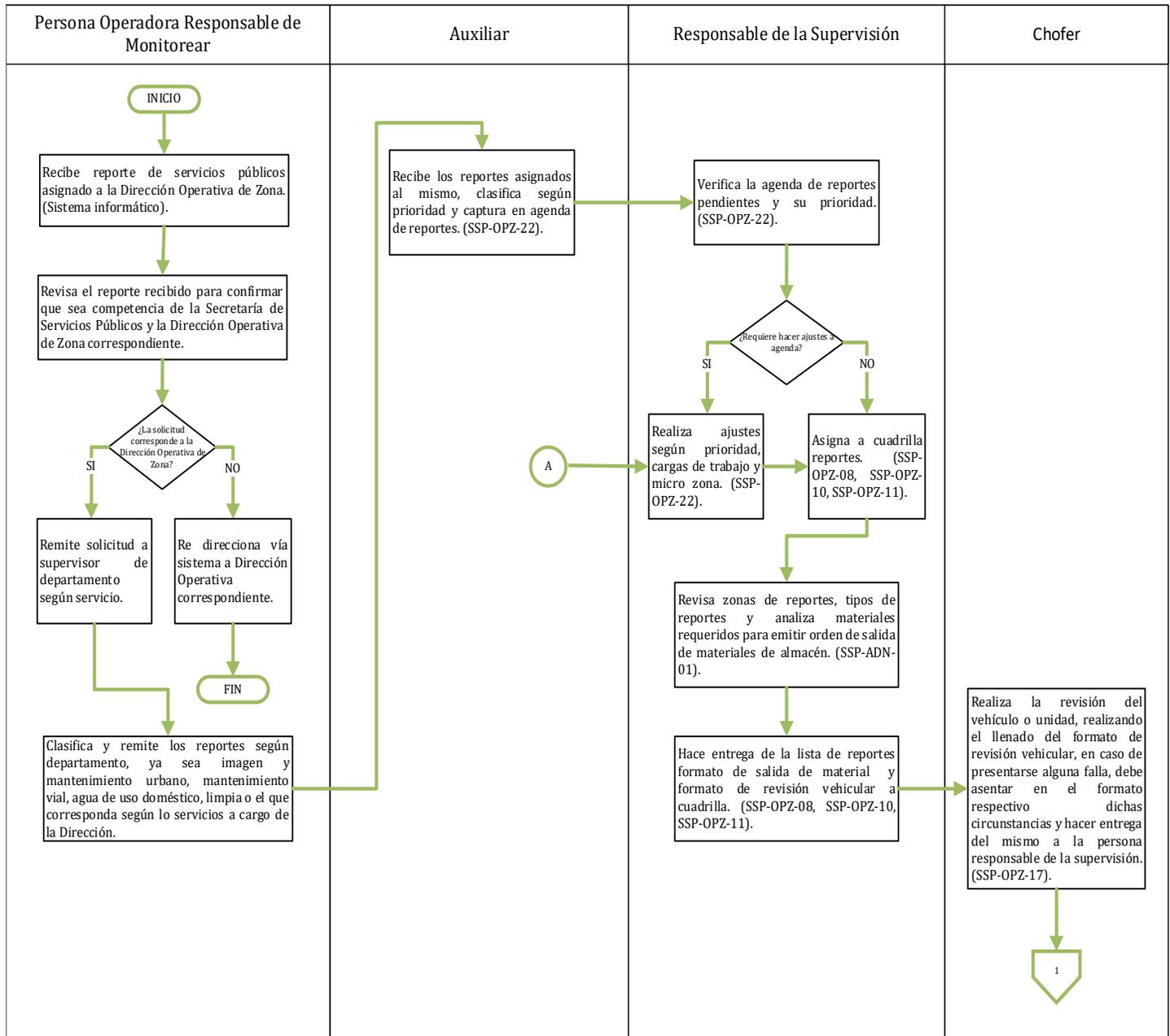


# ATENCIÓN DE SOLICITUDES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-08</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>09/05/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>3 de 9</b>

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO

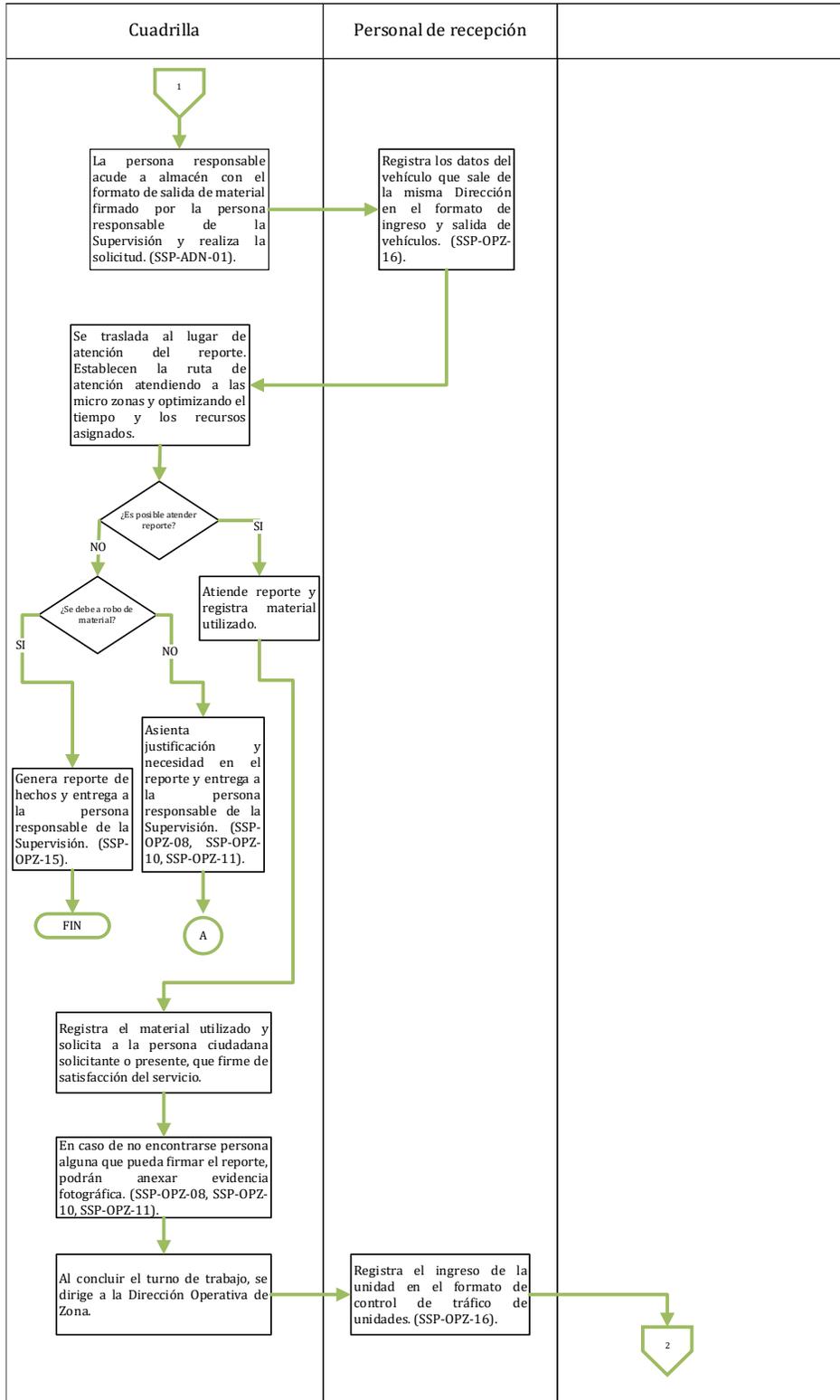




# ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	4 de 9

## SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

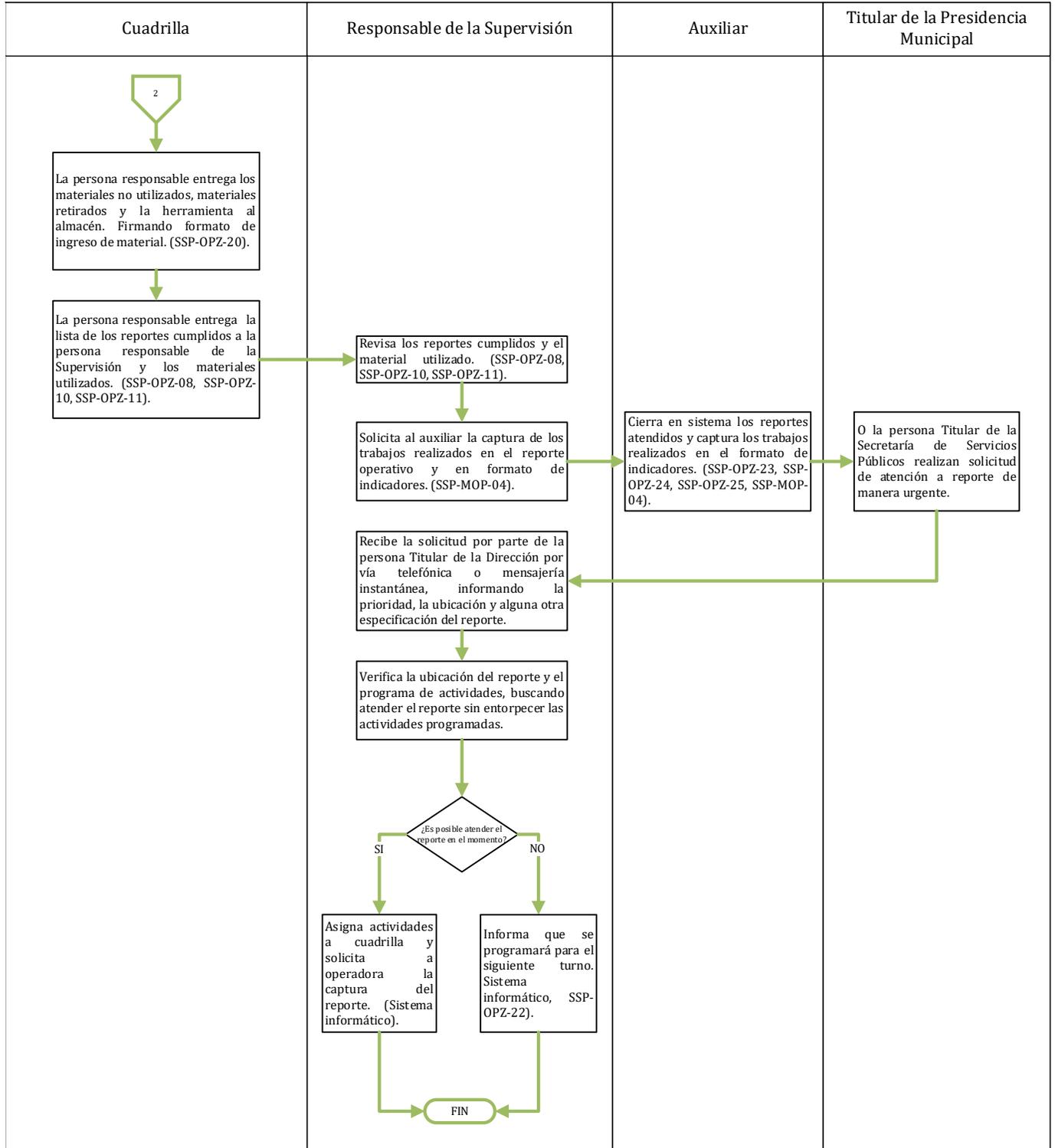




# ATENCIÓN DE SOLICITUDES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-08</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>09/05/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>5 de 9</b>

## SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS





## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	6 de 9

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1 La persona operadora responsable de monitorear el sistema informático recibe reporte de servicios públicos asignado a la Dirección Operativa de Zona. (Sistema informático).
- 7.2 La persona operadora revisa el reporte recibido para confirmar que sea competencia de la Secretaría de Servicios Públicos y la Dirección Operativa de Zona correspondiente.
- 7.3 ¿La Solicitud corresponde a la Dirección Operativa de Zona?  
Si: Remite solicitud a la persona supervisora de departamento según servicio.  
No: El sistema informático se encarga de re direccionar automáticamente la solicitud a la operativa correspondiente.
- 7.4 Cuando el reporte asignado no corresponde a la Dirección Operativa; la persona responsable de la Coordinación Operativa se comunica con la persona encargada de los reportes y se toma la decisión de subir el folio para ver si se puede realizar o no.  
Si: La Coordinación Operativa lo envía al supervisor correspondiente para la ejecución de los trabajos.  
No: Se re direcciona a la Secretaria correspondiente justificando por qué no se realiza el servicio.
- 7.5 Cuando el reporte sea competencia de la Dirección Operativa, la persona operaria encargada de monitorear el sistema clasifica y remite los reportes según departamento, ya sea imagen y mantenimiento urbano, mantenimiento vial, agua de uso doméstico, limpia o el que corresponda según lo servicios a cargo de la Dirección.
- 7.6 La persona auxiliar del departamento recibe los reportes asignados al mismo, clasifica según prioridad y captura en agenda de reportes. (SSP-GEO-22).
- 7.7 La persona responsable de la Supervisión verifica los reportes con la Coordinación Operativa para agendar la programación según prioridades.
- 7.8 ¿Requiere hacer ajustes a agenda?  
Si: La Coordinación Operativa decide el ajuste según prioridad, carga de trabajo y micro zona con la persona responsable de la supervisión.  
No: Asigna a cuadrilla reportes.
- 7.9 Cuando ingresan nuevos reportes con carácter prioritario; la persona responsable de la Coordinación Operativa realiza los ajustes en la programación dando indicaciones a seguir a la persona responsable de la Supervisión para que sean atendidas de manera oportuna.
- 7.10 De igual manera, realizar ajustes a la programación de atención a reportes para hacer más eficiente la distribución de las cuadrillas, procurando minimizar los traslados. (SSP-GEO-22).  
Una vez realizados los ajustes a la programación, la persona responsable de la Supervisión designa los reportes a atender a las cuadrillas, buscando la distribución eficiente de las mismas. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).



## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	7 de 9

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- 7.11 La persona responsable de la Supervisión revisa zonas de reportes, tipos de reportes y analiza materiales requeridos para emitir orden de salida de materiales de almacén. (SSP-GEO-01).
- 7.12 La persona responsable de la Supervisión hace entrega de la lista de reportes formato de salida de material y formato de revisión vehicular a cuadrilla. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).
- 7.13 La persona chofer realiza la revisión del vehículo o unidad, realizando el llenado del formato de revisión vehicular, en caso de presentarse alguna falla, debe asentar en el formato respectivo dichas circunstancias y hacer entrega del mismo a la persona responsable de la supervisión. (SSP-GEO-17).
- 7.14 La persona responsable de la cuadrilla acude a almacén con el formato de salida de material firmado por la persona responsable de la Supervisión y realiza la solicitud. (SSP-GEO-01).
- 7.15 Personal de la recepción de la Dirección Operativa de Zona registra los datos del vehículo que sale de la misma en el formato de ingreso y salida de vehículos. (SSP-GEO-16).
- 7.16 La cuadrilla se traslada al lugar de atención del reporte. Establecen la ruta de atención atendiendo a las micro zonas y optimizando el tiempo y los recursos asignados.
- 7.17 Al llegar al lugar del reporte, deben cerciorarse que se encuentran en la ubicación correcta, confirmando con las personas vecinas del lugar.
- 7.18 Realiza evaluación del reporte y el material requerido para atenderlo.
- 7.19 ¿Es posible atender reporte?  
Sí: Atiende reporte y registra material utilizado.  
No: ¿Se debe a robo de material?
- 7.20 ¿Se debe a daños municipales?  
Sí: Genera reporte de hechos y entrega a la persona responsable de la Supervisión.  
No: Asienta justificación y necesidad en el reporte y entrega a la persona responsable de la Supervisión.
- 7.21 Cuando no sea posible atender el reporte debido al robo de material o daños en la infraestructura municipal, el personal de la cuadrilla debe realizar un reporte de hechos, asentando lo sucedido y acompañándolo de evidencia fotográfica para que la persona supervisora realice el trámite correspondiente. (SSP-GEO-15).
- 7.22 Cuando exista una causa diversa que no permita la ejecución de los trabajos, el personal de la cuadrilla deberá asentar dicha justificación en el reporte e informar a la persona supervisora dicha circunstancia. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).
- 7.23 La persona supervisora informa a la Coordinación Operativa las causas por las cuales no se realizaron los reportes.
- 7.24 Cuando sea posible atender el reporte, el personal de cuadrilla debe registrar el material utilizado y solicitar a la persona ciudadana solicitante o presente que firme de satisfacción del servicio.



## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

CÓDIGO:	P-SSP-GEO-08
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	09/05/23
PÁGINA:	8 de 9

### SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En caso de no encontrarse persona alguna que pueda firmar el reporte, podrán anexar evidencia fotográfica. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).

- 7.25 Al concluir el turno de trabajo, el personal de la cuadrilla se dirige a la Dirección Operativa de Zona.
- 7.26 Personal de la recepción registra el ingreso de la unidad en el formato de control de tráfico de unidades. (SSP-GEO-16).
- 7.27 La persona responsable de la cuadrilla entrega los materiales no utilizados, materiales retirados y la herramienta al almacén. Firmando formato de ingreso de material. (SSP-GEO-20).
- 7.28 La persona responsable de la cuadrilla entrega la lista de los reportes cumplidos a la persona responsable de la Supervisión y los materiales utilizados. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).
- 7.29 La persona responsable de la Supervisión revisa los reportes cumplidos y el material utilizado. (SSP-GEO-08, SSP-GEO-10, SSP-GEO-11).
- 7.30 La persona responsable de la Supervisión solicita al auxiliar la captura de los trabajos realizados en el reporte operativo y en formato de indicadores. (SSP-MOP-04).
- 7.31 La persona auxiliar cierra en sistema los reportes atendidos y captura los trabajos realizados en el formato de indicadores. (SSP-GEO-23, SSP-GEO-24, SSP-GEO-25, SSP-MOP-04).
- 7.32 La persona Titular de la Presidencia Municipal o Titular de la Secretaría de Servicios Públicos realizan solicitud de atención a reporte de manera urgente.  
En esta solicitud se debe especificar ubicación del reporte, tipo de reporte y si éste cuenta o no con número de folio.
- 7.33 La persona responsable de la Coordinación Operativa envía la información a la persona responsable de la Supervisión.
- 7.34 La persona responsable de la Supervisión verifica la ubicación del reporte y el programa de actividades, buscando atender el reporte sin entorpecer las actividades programadas.
- 7.35 ¿Es posible atender el reporte en el momento?  
Sí: Asigna actividades a cuadrilla.  
No: Programa para el siguiente turno.
- 7.36 La persona responsable de la Coordinación Operativa asigna actividad a la persona Auxiliar o persona Operadora del Sistema realizando captura del reporte para la generación de folio, en caso de no contar con él. (Sistema Informático)
- 7.37 La persona responsable de la Coordinación Operativa informa al titular de la Dirección que se programará para el siguiente turno y solicita a la persona Auxiliar captura en sistema de reporte para asignar número de folio en caso de no contar con él. (Sistema informático, SSP-GEO-22).



## ATENCIÓN DE SOLICITUDES

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SSP-GEO-08</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>09/05/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>9 de 9</b>

SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

P-SSP-GEO-05 Ingreso, Disposición y Control de Materiales y Herramientas.

P-SAY-ATC-03 Seguimiento y Verificación de Solicitudes.

### 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	09/05/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SSP-GEO-07 a P-SSP-GEO-08.