

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

DR. JESÚS GARCÍA LÓPEZ.

FUNDAMENTO LEGAL

GENERAL

MARCO NORMATIVO

- ARTÍCULO 115 BASE III DE LA C.P.E.U.M.
- CONSTITUCIONES ESTATALES.
- LEYES ORGÁNICAS MUNICIPALES.
- BANDOS MUNICIPALES.
- REGLAMENTOS MUNICIPALES DE SERVICIOS PÚBLICOS
- DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.

FUNDAMENTO LEGAL

III. LOS MUNICIPIOS TENDRÁN A SU CARGO LAS FUNCIONES Y SERVICIOS PÚBLICOS SIGUIENTES:

A) AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE SUS AGUAS RESIDUALES;

B) ALUMBRADO PÚBLICO.

C) LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS;

D) MERCADOS Y CENTRALES DE ABASTO.

E) PANTEONES.

F) RASTRO.

G) CALLES, PARQUES Y JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO;

H) SEGURIDAD PÚBLICA, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 21 DE ESTA CONSTITUCIÓN, POLICÍA PREVENTIVA MUNICIPAL Y TRANSITO; E

FUNDAMENTO LEGAL

I) LOS DEMÁS QUE LAS LEGISLATURAS LOCALES DETERMINEN SEGÚN LAS CONDICIONES TERRITORIALES Y SOCIO-ECONÓMICAS DE LOS MUNICIPIOS, ASÍ COMO SU CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

SIN PERJUICIO DE SU COMPETENCIA CONSTITUCIONAL, EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES O LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A SU CARGO, LOS MUNICIPIOS OBSERVARÁN LO DISPUESTO POR LAS LEYES FEDERALES Y ESTATALES.

LOS MUNICIPIOS, PREVIO ACUERDO ENTRE SUS AYUNTAMIENTOS, PODRÁN COORDINARSE Y ASOCIARSE PARA LA MÁS EFICAZ PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS O EL MEJOR EJERCICIO DE LAS FUNCIONES QUE LES CORRESPONDAN. EN ESTE CASO Y TRATÁNDOSE DE LA ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS DE DOS O MÁS ESTADOS, DEBERÁN CONTAR CON LA APROBACIÓN DE LAS LEGISLATURAS DE LOS ESTADOS RESPECTIVAS. ASÍ MISMO CUANDO A JUICIO DEL AYUNTAMIENTO RESPECTIVO SEA NECESARIO, PODRÁN CELEBRAR CONVENIOS CON EL ESTADO PARA QUE ESTE, DE MANERA DIRECTA O A TRAVÉS DEL ORGANISMO CORRESPONDIENTE, SE HAGA CARGO EN FORMA TEMPORAL DE ALGUNOS DE ELLOS, O BIEN SE PRESTEN O EJERZAN COORDINADAMENTE POR EL ESTADO Y EL PROPIO MUNICIPIO;

LAS COMUNIDADES INDÍGENAS, DENTRO DEL ÁMBITO MUNICIPAL, PODRÁN COORDINARSE Y ASOCIARSE EN LOS TÉRMINOS Y PARA LOS EFECTOS QUE PREVENGA LA LEY.

ESQUEMA CONCEPTUAL

CONCEPTO DE SERVICIOS PÚBLICOS

LOS SERVICIOS PÚBLICOS CONSTITUYEN EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES TÉCNICAS DE APOYO A LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD MUNICIPAL Y TIENEN POR OBJETO ASEGURAR DE FORMA PERMANENTE, GENERAL, REGULAR Y CONTINUA LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y DEL AYUNTAMIENTO DE MANERA CORRESPONSABLE. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSISTE EN LA OPERACIÓN, CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN, INSTALACIÓN, CUSTODIA, LOGÍSTICA, PROTECCIÓN, HIGIENE, SEGURIDAD Y OPERATIVIDAD DE LOS BIENES MUNICIPALES, ASÍ COMO GENERAR LAS CONDICIONES PARA OTORGAR A LA CIUDADANÍA EN GENERAL UN MEJOR USO Y PRESTACIÓN DE DICHOS BIENES.

EL AYUNTAMIENTO PUEDE PRESTAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN FORMA DIRECTA POR LA PROPIA ORGANIZACIÓN, O A TRAVÉS DE EMPRESAS PARTICULARES.

CONSIDERACIONES BÁSICAS

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. CONFORMAN UNA ACTIVIDAD TÉCNICA DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SE INTEGRAN DENTRO DE LAS ÁREAS OPERATIVAS.
2. SU PRESTACIÓN DEBE SER PERMANENTE, GENERAL, REGULAR Y CONTINUA.
3. SATISFACEN NECESIDADES COLECTIVAS DE LA CIUDADANÍA COMO CONSECUENCIA DE SU DINÁMICA DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO.
4. SU PRESTACIÓN DEBE SER RACIONAL, SISTEMATIZADA Y OPORTUNA.
5. SE PRESTAN DENTRO DE UN ÁMBITO O CIRCUNSCRIPCIÓN DELIMITADO.
6. SE SUSTENTAN EN LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS ELABORADOS POR LA PROPIA AUTORIDAD MUNICIPAL EN CUMPLIMIENTO DE LA FACULTADES CONFERIDAS.
7. REQUIEREN DE LA PARTICIPACIÓN CONSCIENTE Y CORRESPONSABLE DE TODAS LAS ÁREAS QUE INTEGRAN EL AYUNTAMIENTO.
8. EN PRINCIPIO SU PRESTACIÓN NO TIENEN FINES DE LUCRO, PERO ESTÁN SUJETOS A DISPOSICIONES NORMATIVAS QUE REGULAN EL PAGO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS PARTICULARES EN FUNCIÓN DE UN REQUERIMIENTO ESPECIAL.

CONSIDERACIONES BÁSICAS

CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ORGÁNICO: REFIERE A LA NECESIDAD DE CREAR UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE CUMPLIR CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

MATERIAL: PRODUCE UN RESULTADO CONCRETO DE LA PRESTACIÓN POR LA ACTIVIDAD DE INTERÉS GENERAL QUE REALIZA.

JURÍDICO: CONDICIONA LA PRESTACIÓN Y OPERACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO, BAJO LOS PARÁMETROS QUE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES, LEYES ORGÁNICAS, DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS, NORMATIVAS, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS.

TÉCNICO: HACE REFERENCIA AL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO QUE REQUIERE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO COMO MEDIO PARA SATISFACER NECESIDADES SOCIALES DE CARÁCTER COLECTIVO Y DE OPERACIÓN DEL MUNICIPIO.

INSTITUCIONAL: DETERMINA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS ESTABLECIDOS POR LOS AYUNTAMIENTOS DENTRO DE SUS PROGRAMAS OPERATIVOS, PLANES DE DESARROLLO Y PROGRAMAS DE GOBIERNO.

CALIDAD Y PROFESIONALIZACIÓN: INDUCE LAS ACCIONES PARA LA ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO USUARIO DE LOS SERVICIOS. AL MISMO TIEMPO PROMUEVE LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EL DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES HUMANAS.

CONSIDERACIONES BÁSICAS

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

GENERALIDAD: ESTABLECE QUE TODO CIUDADANO TIENE EL DERECHO DE SER USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SIEMPRE QUE LO HAGA DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS QUE REGULAN SU OPERACIÓN.

UNIFORMIDAD O IGUALDAD: POSTULA QUE EN TODO GOBIERNO SE DEBEN PRESTAR LOS SERVICIOS A TODOS LOS USUARIOS EN IGUALDAD DE CONDICIONES, EN LOS TÉRMINOS QUE ESTABLECE LA NORMATIVIDAD CORRESPONDIENTE.

CONTINUIDAD: REFIERE A LA IMPORTANCIA DE UNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ININTERRUMPIDA, PARA QUE SU CONTINUIDAD CONTRIBUYA A LA PERMANENTE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES SOCIALES E INSTITUCIONALES.

LEGALIDAD: DISPONE QUE LOS SERVICIOS DEBEN APOYARSE EN UN CONJUNTO DE NORMAS Y LINEAMIENTOS CONTENIDOS EN LAS LEYES Y REGLAMENTOS ESPECÍFICOS; LA PRESTACIÓN DEBE OFRECERSE CONFORME A REGLAS CLARAS Y PRECISAS DIFUNDIDAS A TODAS LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y, PRINCIPALMENTE, A LA CIUDADANÍA EN GENERAL.

OBLIGATORIEDAD: SEÑALA LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LOS AYUNTAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN TODO EL TERRITORIO MUNICIPAL, EN TANTO DEPOSITARIAS DE ESTA RESPONSABILIDAD Y FUNCIÓN POR LEY.

PERSISTENCIA: ALUDE A LA SATISFACCIÓN DE NUEVAS NECESIDADES ORGANIZACIONALES QUE PLANTEAN LA DINÁMICA DE LOS MUNICIPIOS, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SON RECURRENTES.

CONSIDERACIONES BÁSICAS

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

EQUIDAD: REFIERE A LA NECESIDAD DE QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SE LLEVE A CABO SIN FINES DE LUCRO; SIN EMBARGO, REQUIERE DE CIERTOS GASTOS DE RECURSOS QUE SUPONEN FIJAR CRITERIOS DE CARÁCTER FINANCIERO Y DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EJERCER ADECUADAMENTE LAS MEDIDAS DE AUSTERIDAD, RACIONALIDAD Y DISCIPLINA PRESUPUESTAL Y LOS RECURSOS ASIGNADOS EN FORMA EQUITATIVA.

ADAPTACIÓN: APUNTA A QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SE ADAPTE A LOS NUEVOS ESCENARIOS Y CONTINGENCIAS QUE SE PRESENTAN EN TODA ORGANIZACIÓN Y LAS ÁREAS QUE LA INTEGRAN (NUEVAS NECESIDADES, PRIORIDADES, URGENCIAS) PARA CONTRIBUIR AL EFICIENTE DESEMPEÑO DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES EN PARTICULAR Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

"Hacia el Fortalecimiento de los Servicios Públicos"

COLABORACIÓN



FACTORES CLAVE A CONSIDERAR EN LA ADMINISTRACIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- ✓ RECURSOS FINANCIEROS.
- ✓ RECURSOS HUMANOS.
- ✓ RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS.
- ✓ PLANEACIÓN OPERATIVA.
- ✓ BASES LEGALES.
- ✓ PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- ✓ VOLUNTAD POLÍTICA.

MISIÓN Y VISIÓN

“Transformando la Administración Tradicional”

Misión

- Desarrollar una cultura de calidad orientada a brindar servicios públicos que cumplan con las expectativas de los ciudadanos en su prestación y cobertura.

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Visión

- Administración competitiva, eficiente, comprometida con el desarrollo social y sustentable, promotora del desarrollo económico y generadora de oportunidades de inversión. Un ejemplo de gestión municipal moderna e innovadora.

OBJETIVO

"Hacia una Administración Competitiva"

OBJETIVO GENERAL

**GENERAR CAMBIOS EN LOS
PROCESOS DE PLANEACIÓN,
PARA ASEGURAR QUE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS SEAN
EFICIENTES, PREVENTIVOS, DE
CALIDAD, COMPETITIVOS Y
GENEREN EN LA CIUDADANÍA
SATISFACCIÓN Y RECONOZCAN
EL ESFUERZO DE LA AUTORIDAD
MUNICIPAL**

ELEMENTOS BÁSICOS

“Preparando el Terreno para la Calidad”

DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO Y DE OPERACIÓN

PERMITE
DETECTAR CON
PRECISIÓN LAS
FORTALEZAS Y
OPORTUNIDADES
QUE SE
GENERAN EN
LAS DIFERENTES
ÁREAS DE LA
UNIDAD
RESPONSABLE
DE LOS
SERVICIOS
PÚBLICOS,
IDENTIFICANDO
LAS
DEBILIDADES
Y LAS
AMENAZAS.

PROGRAMA OPERATIVO INTEGRAL

CONTRIBUYE A
HACER MÁS
EFICAZ LA
RELACIÓN QUE
SE ESTABLECE
ENTRE EL
GOBIERNO
MUNICIPAL Y LA
CIUDADANÍA A LA
QUE PERTENECE
Y SIRVE.

PROCESOS DE COBERTURA DE SERVICIOS

ES SUMAMENTE
ÚTIL PARA
PRODUCIR Y
DIFUNDIR
INFORMACIÓN
ORIENTADA
HACIA LA
OPTIMIZACIÓN
DE LA TOMA DE
DECISIONES
RESPECTO DE LA
FORMA DE
PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS.

ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN

AYUDA A
COMPRENDER LA
EVOLUCIÓN DE LA
FORMA DE
PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS Y
SU VINCULACIÓN
CON LA
SATAISFACCIÓN
DE LOS
USUARIOS.

INSTRUMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

“Camino Hacia la Calidad de los Servicios”

SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN
DE LA PRESTACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE
PROYECTOS ESPECÍFICOS

DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS
OPERATIVAS: PLAN Y PROGRAMAS

PLANTEAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COBERTURA

IDENTIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL ENTORNO

IDENTIFICACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DETERMINACIÓN DE LA VISIÓN

DEFINICIÓN DE LA MISIÓN

ESQUEMA DE APLICACIÓN

RECURSOS FINANCIEROS PARA:

- I. OPERATIVIDAD DE LAS ÁREAS RESPONSABLES DE GESTIÓN.
- II. MODERNIZACIÓN DE VEHÍCULOS, EQUIPO Y MAQUINARIA.
(ADQUISICIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO)
- III. AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE SERVICIOS.
(CREACIÓN DE UNIDADES DESCONCENTRADAS EN EL TERRITORIO).
- IV. ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y SOFTWARE ESPECIALIZADO.
- V. CONTRATACIÓN DE SISTEMA TELEFÓNICO SIN COSTO AL USUARIO PARA REPORTAR FALLAS O INTERRUPCIÓN EN LOS SERVICIOS .
- VI. CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD Y DE INVESTIGACIÓN PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
- VII. UNIFORMES Y EQUIPO DE OPERACIÓN DEL PERSONAL.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

RECURSOS HUMANOS

- I. REVISIÓN DE LA PLANTILLA DE PERSONAL.
DIAGNÓSTICO: PERSONAL SINDICALIZADO, DE CONFIANZA, HONORARIOS, LISTA DE RAYA. FUNCIÓN (OPERATIVO, ADMINISTRATIVO). PROFESIÓN, OFICIO O RAMO DE EXPERIENCIA. ÁREA DE ADSCRIPCIÓN Y CARGO. ANTIGÜEDAD.
- II. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.
(FORMACIÓN TÉCNICA, RELACIONES HUMANAS, ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS. EDUCACIÓN PARA ADULTOS. CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN O VINCULACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL).
- III. HORARIOS Y REMUNERACIONES.
- IV. GRUPOS DE TRABAJO PARA INTEGRAR NORMAS OPERATIVAS Y VALIDAR REGLAMENTOS Y DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.
- V. SEGURIDAD E HIGIENE DEL PERSONAL OPERATIVO.
- VI. CREDENCIALIZACIÓN O GAFETES DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS

- I. INVENTARIO DE MOBILIARIO, EQUIPO Y VEHÍCULOS.
- II. INVENTARIO DE MATERIALES Y SUMINISTROS.
- III. ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y BODEGAS DE DISPOSICIÓN FINAL DE MATERIALES.
- IV. REGULARIZACIÓN DE SEGUROS.
- V. INTEGRACIÓN DE BITÁCORAS EN VEHÍCULOS Y EQUIPO.
- VI. ELABORACIÓN DE RESGUARDOS Y CONTROLES DE OPERACIÓN DE EQUIPO ESPECIAL.
- VII. PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- I. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL.
- II. ELABORACIÓN DE MAPA DE COBERTURA Y RUTAS DE PRESTACIÓN.
- III. INTEGRACIÓN DEL INVENTARIO DE MOBILIARIO URBANO.
- IV. ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE USUARIOS POR TIPO DE ATENCIÓN.
- V. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DE CONCESIONAMIENTO DE SERVICIOS A PARTICULARES.
- VI. INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CIVIL Y DE CONTINGENCIAS.
- VII. CALENDARIZACIÓN DE REUNIONES DE GABINETE Y VINCULACIÓN CIUDADANA.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

ASUNTOS LEGALES

- I. INTEGRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS.
- II. ELABORACIÓN DE GUÍAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.
- III. REGULARIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULOS.
- IV. REVISIÓN DE LAS VIGENCIAS DE LICENCIAS DE OPERADORES DE VEHÍCULOS.
- V. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE VALIDA EL PATRIMONIO MUNICIPAL.
- VI. ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE CONTROL DE GESTIÓN PARA DAR ATENCIÓN A SOLICITUDES Y QUEJAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, (AFIRMATIVA FICTA).
- VII. ACTUALIZACIÓN DEL PAGO DE PRIMAS POR CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE COBERTURA POR DAÑOS A TERCEROS.

ESQUEMA DE APLICACIÓN

ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- I. MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.
- II. FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES, RECREATIVOS Y CULTURALES.
- III. INVERSIÓN EN LA IMAGEN URBANA.
(JARDINERÍA ARTÍSTICA, CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y HERMOSAMIENTO DE CALLES Y PLAZAS PÚBLICAS. EQUIPAMIENTO CON ARQUITECTURA REGIONAL. PINTA DE GUARNICIONES. SEÑALIZACIÓN DE CALLES. SEMAFORIZACIÓN. PINTA DE PASOS DE PEATONES Y CARRILES EN CALLES Y AVENIDAS).
- IV. IMAGEN INSTITUCIONAL EN VEHÍCULOS OPERATIVOS CON TELÉFONOS Y DATOS PARA CONSULTAS O QUEJAS.
- V. INTEGRACIÓN DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y CAMPAÑAS DE MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- VI. INTREGACIÓN DE MECANISMOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL, PARA DAR A CONOCER A LA CIUDADANÍA DE INTERRUPTIÓN DE SERVICIOS, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO, AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA, CENTROS DE PAGO Y MODALIDADES, ETC.
- VII. CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN E INFORMACIÓN EN ESCUELAS, ASOCIACIONES, CÁMARAS Y CON AUTORIDADES AUXILIARES).