



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Servicios
Municipales.



GOBIERNO
MUNICIPAL
CUAUTLANINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Dirección de Servicios
Municipales

Clave: CU.CM.MO.071/SEMU

Año de elaboración: 2021

Manual de Procedimientos

Dirección de Servicios Municipales

Clave: CU.CM.MO.071/SEMU

AUTORIZACIONES

Elaboró:

Stephanny Nallely García
Marroquin
SGM

Auxiliar de área

Validó:

Trinidad Lorenzo Torres
Ramírez
DSMV

Titular de la Dirección de
Servicios Municipales

Autorizó:

Eva Sánchez Mendieta
ESM
CONTRALORIA
MUNICIPAL

Contralora Municipal
CUAUTLANINGO,
PUEBLA,
2021 - 2024



	Índice	Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Marco Jurídico	3
IV.	Descripción de los procedimientos en general.	3
V.	Descripción de los procedimientos en particular.	
1.	Ficha de procedimientos de actividades en campo y administrativas en materia de servicios municipales.	4
1.1	Diagrama de flujo de actividades en campo y administrativas en materia de servicios municipales.	6
2.	Ficha de procedimiento de mantenimiento a los panteones del municipio.	8
2.1	Diagrama de flujo de mantenimiento a los panteones del municipio.	9
VI.	Glosario de términos.	10

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Servicios Municipales	Clave: CU.CM.MO.071/SEMU
		Año de elaboración: 2021

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimiento tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la dirección de servicios municipales, así como el de servir como un instrumento de apoyo y de mejora institucional.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo de procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo y de formatos utilizados en dicho departamento.

II. OBJETIVO

Identificar cada proceso dentro de nuestro departamento para dar una mejor respuesta a dichas actividades que los ciudadanos nos hacen llegar y nosotros al identificar dicha solicitud darle la mejor respuesta para la realización de dichas solicitudes.

III. MARCO JURÍDICO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de Hacendaria del Estado de Puebla.

Municipal

- Ley Orgánica Municipal
- Ley de Ingresos del Municipio de Cuautlancingo.
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL.

1. Actividades en campo y administrativas en materia de servicios municipales.
2. Actividades en campo y administrativas en materia de servicios municipales.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Servicios Municipales	Clave: CU.CM.MO.071/SEMU
		Año de elaboración: 2021

V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR.

1. FICHA DE PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EN CAMPO Y ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE SERVICIOS MUNICIPALES.

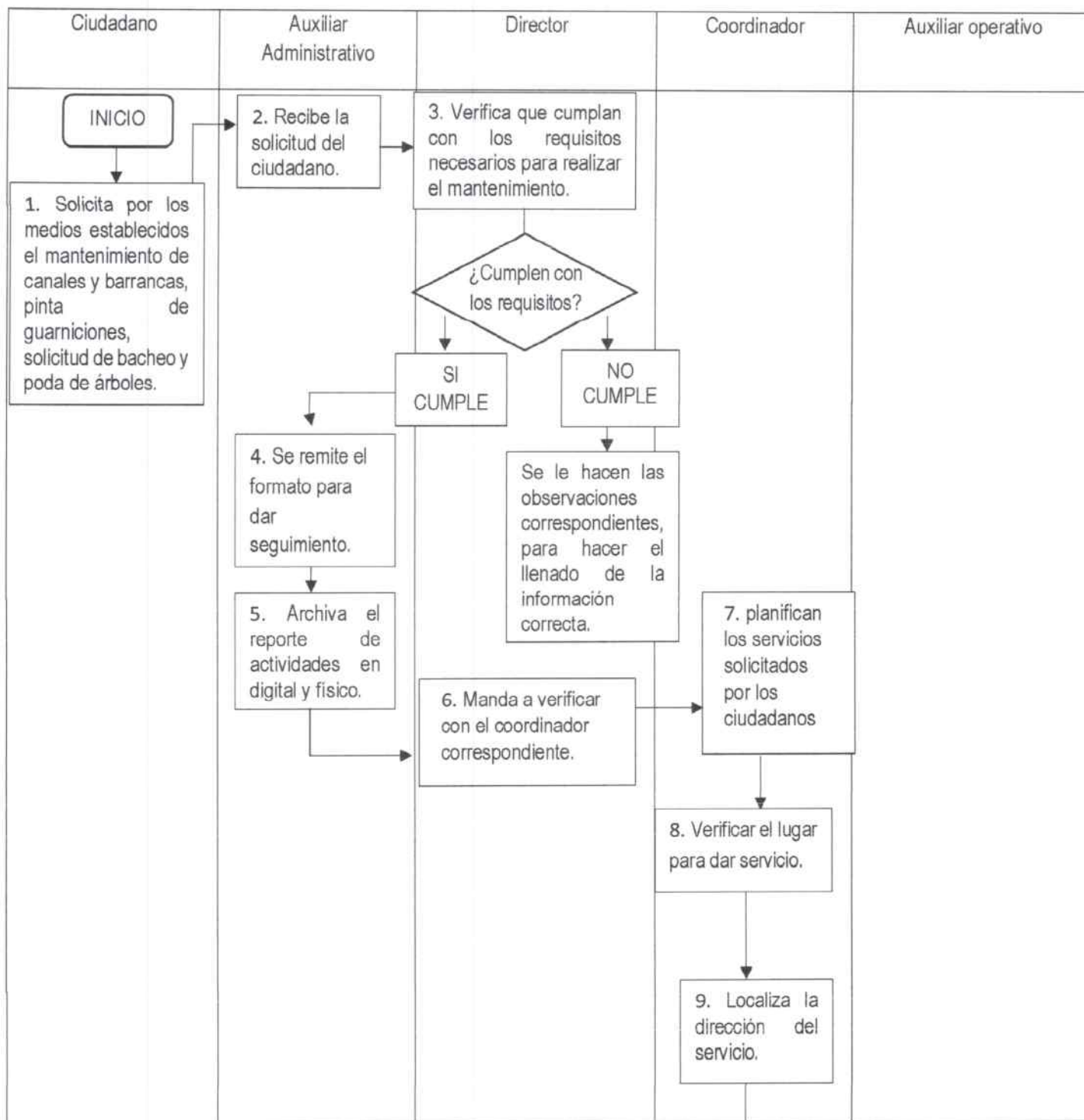
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Actividades en campo y administrativas en materia de Servicios Municipales.			
Objetivo:	Dar mantenimiento a canales y barrancas, calles y apoyo con servicios de abastecimientos de agua mediante la atención a las peticiones de la ciudadanía en materia.			
Fundamento legal:	Reglamento de Servicios Públicos Municipales de Cuautlancingo, Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley Orgánica del Estado de Puebla.			
Políticas de Operación:	- El ciudadano realiza las solicitudes mediante un oficio con ubicación y evidencia fotográfica. - El ciudadano cumple con los requisitos necesarios para la ejecución del servicio. - El tiempo de inicio está sujeto a la demanda de dicho servicio. - Solo se realizarán servicios dentro de áreas públicas.			
Tiempo promedio de gestión:	Entre 5 a 15 días.			
Descripción del procedimiento:	Este procedimiento describe los pasos a seguir para solicitar algún servicio de mantenimiento de dichas tareas dentro de este departamento.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano	1	Solicita por los medios establecidos el mantenimiento de canales y barrancas, pinta de guarniciones, solicitud de bacheo y poda de árboles.	Oficio	2
Auxiliar Administrativo	2	Recibe la solicitud del ciudadano.	No aplica	No aplica
Auxiliar Administrativo	3	Verifica que cumplan con los requisitos necesarios para realizar el mantenimiento	No aplica	No aplica
		¿Cumplen con los requisitos?		
No cumplen				
		Se le hacen las observaciones correspondientes, para hacer el llenado de la información correcta.		
Si cumple				
		Se remite el formato para dar seguimiento.		
Auxiliar Administrativo	5	Archiva el reporte de actividades en digital y físico.	No aplica	No aplica

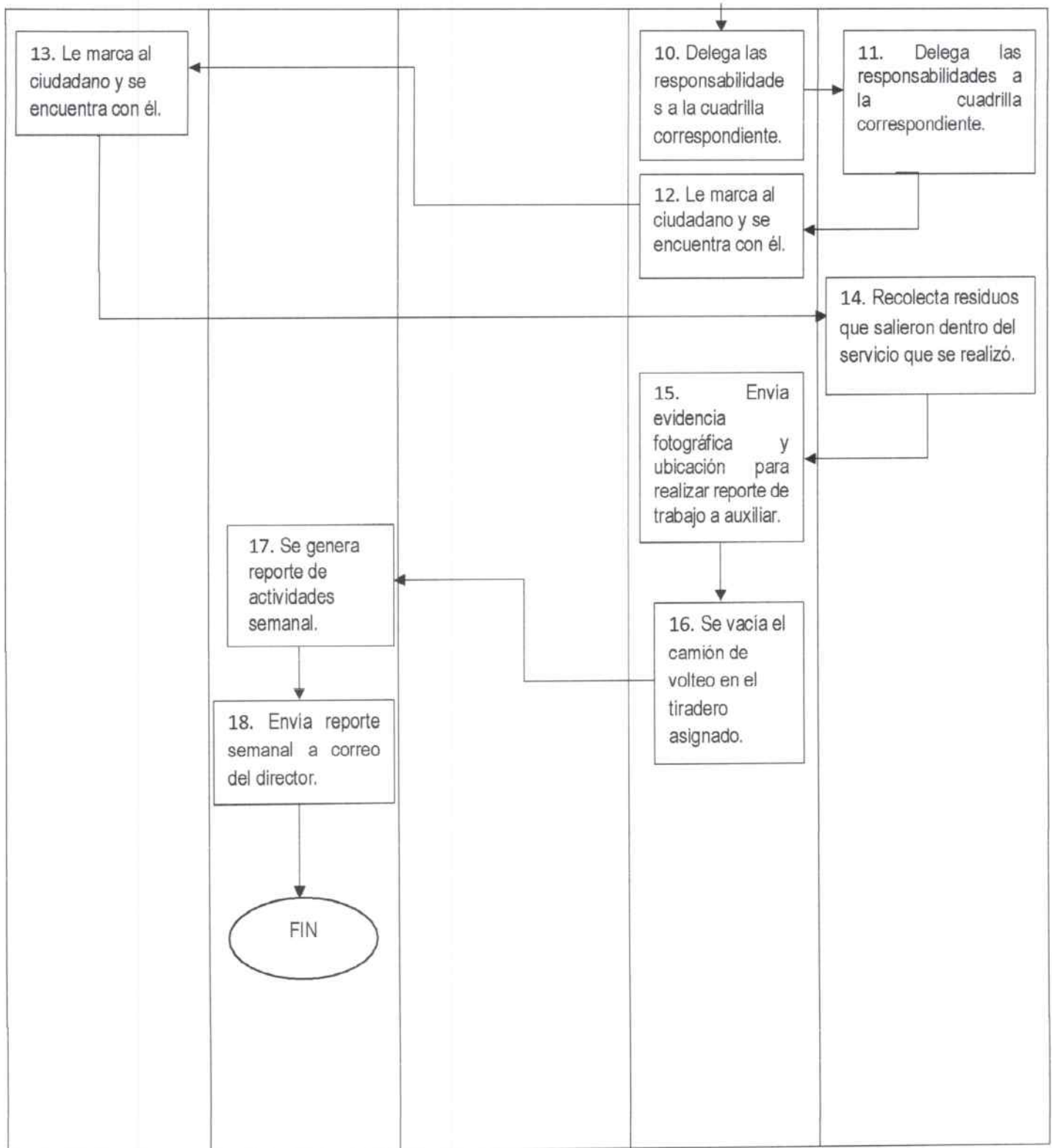


Director (a)	6	Manda a verificar con el coordinador correspondiente.	No aplica	No aplica
Coordinador (a)	7	planifican los servicios solicitados por los ciudadanos	No aplica	No aplica
Coordinador (a)	8	Verificar el lugar para dar servicio.	No aplica	No aplica
Coordinador (a)	9	Localiza la dirección del servicio.	No aplica	No aplica
Coordinador (a)	10	Delega las responsabilidades a la cuadrilla correspondiente.	No aplica	No aplica
Auxiliares operativos	11	Ejecutan el servicio solicitado.	No aplica	No aplica
Coordinador (a)	12	Le marca al ciudadano y se encuentra con él.	No aplica	No aplica
Ciudadano	13	Verifica que el trabajo que fue realizado.	No aplica	No aplica
Auxiliar Operativo	14	Recolecta residuos que salieron dentro del servicio que se realizó.	No aplica	No aplica
Coordinador (a))	15	Envía evidencia fotográfica y ubicación para realizar reporte de trabajo a auxiliar.	Fotografías	2
Coordinador (a)	16	Se vacía el camión de volteo en el tiradero asignado.	No aplica	No aplica
Auxiliar Administrativo	17	Se genera reporte de actividades semanal.	Reporte de actividades	1
Auxiliar Administrativo	18	Envía reporte semanal a correo del director.	No aplica	No aplica
FIN				



1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES EN CAMPO Y ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE SERVICIOS MUNICIPALES.





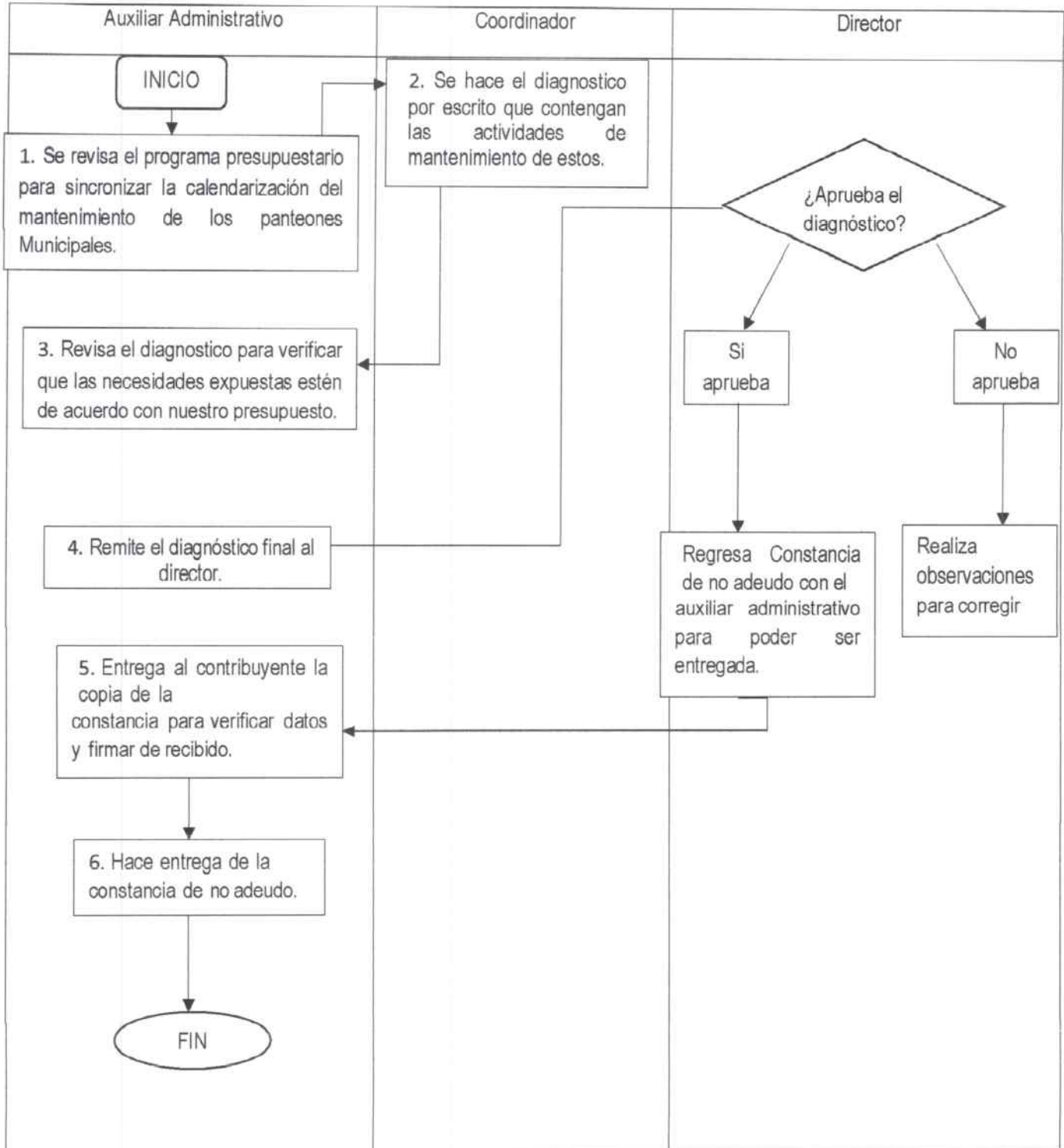
 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Servicios Municipales	Clave: CU.CM.MO.071/SEMU
		Año de elaboración: 2021

2. FICHA DE PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A LOS PANTEONES DEL MUNICIPIO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento a los panteones del Municipio.			
Objetivo:	Brindar mantenimiento al panteón municipal, mediante un diagnóstico realizado para las necesidades para el mejoramiento del mismo.			
Fundamento legal:	Reglamento de Servicios Públicos Municipales de Cuautlancingo, Reglamento de la Administración Pública del Municipio, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.			
Políticas de Operación:	La Dirección de adquisiciones entrega en tiempo y forma los insumos correspondientes.			
Tiempo promedio de gestión:	Las cuadrillas dan el mantenimiento para el mejoramiento de los panteones.			
Descripción del procedimiento:	La dirección de Servicios Municipales realiza diagnostico correspondiente a las actividades de la materia.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar administrativo	1	Se revisa el programa presupuestario para sincronizar la calendarización del mantenimiento de los panteones Municipales.	No aplica	1
Coordinador.	2	Se hace el diagnostico por escrito que contengan las actividades de mantenimiento de estos.	No aplica	1
Auxiliar administrativo	3	Revisa el diagnostico para verificar que las necesidades expuestas estén de acuerdo con nuestro presupuesto.	No aplica	No aplica
Auxiliar administrativo.	4	Remite el diagnóstico final al director	No aplica	No aplica
		¿Aprueba el diagnostico?		
		No Aprueba		
		Realiza observaciones para corregir	No aplica	No aplica
		Si aprueba		
Director (a)		Regresa Constancia de no adeudo con el auxiliar administrativo para poder ser entregada.	Constancia	2
Auxiliar administrativo	5	Entrega al contribuyente la copia de la constancia para verificar datos y firmar de recibido.	Copia Constancia	1
Auxiliar administrativo	6	Hace entrega de la constancia de no adeudo.	Constancia	2
FIN				



2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE MANTENIMIENTO A LOS PANTEONES DEL MUNICIPIO.



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLAN, OAXACA 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Servicios Municipales	Clave: CU.CM.MO.071/SEMU
		Año de elaboración: 2021

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cuadrillas de Mantenimiento	Grupo de personas reunidas para el desempeño de algunos oficios o para ciertos fines.
-----------------------------	---