

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:

Severiano A.V.

C. SEVERIANO ALBA VIVEROS
TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES

REVISÓ

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ

L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

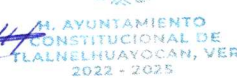
AUTORIZÓ

LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

MTRO. FÉLIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

derfina y
C. DELFINA YTURRAL DE SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL

REGIDURÍA



Índice

Introducción.....	4
Marco Jurídico y Administrativo.....	5
Misión, Visión y Valores	7
Atribuciones.....	9
Estructura Orgánica	10
Organigrama Específico	10
Objetivo General	10
Procedimientos.....	11
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.....	11
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE.....	13
CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.....	15
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS.....	18
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS.....	20
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.....	22
MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES.....	24
MANTENIMIENTO DE PANTEONES.....	26
CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN.....	28
CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.....	30
Simbología General.....	34
Directorio	35
Aprobación del Manual.....	35
Glosario.....	37



Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Servicios Municipales y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-083-ECOL-1996, que establece las condiciones que deben reunir los sitios destinados a la disposición final de los residuos sólidos municipales.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas Oficiales Mexicanas relativas a aspectos ecológicos y ambientales.

Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal de Protección al Medio Ambiente.
- Ley de Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Veracruz.
- Ley número 921 que regula el Servicio de Limpia Publica en los municipios del Estado de Veracruz que no cuentan con reglamentación en la materia.
- Ley de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Vivienda para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

- Ley para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Programar de manera eficiente el servicio de la limpia pública, para la recolección, traslado, tratamiento y disposición de los residuos sólidos, conjuntamente con el barrido de calles y avenidas a fin de que nuestro Municipio permanezca libre de basura y sea un atractivo visual, tanto para el turista como para los habitantes de esta ciudad. Asimismo, asumir la responsabilidad del agua potable para satisfacer las necesidades de los habitantes. Fortalecer los lazos de comunicación con la ciudadanía con el objeto de brindar un servicio público eficiente con calidad y amabilidad.

Visión:

Permanecer como un área de conservación ambiental, realizando el servicio de recolección y barrido de manera oportuna para mantener la ciudad siempre limpia. Lograr que nuestro municipio cuente con los mejores equipos humanos y materiales para llevar a cabo un servicio que mejore la calidad de vida de los habitantes de Tlalnahuayocan.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnahuayocan deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o



ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano el conjunto de valores que aquélla representa.



Atribuciones

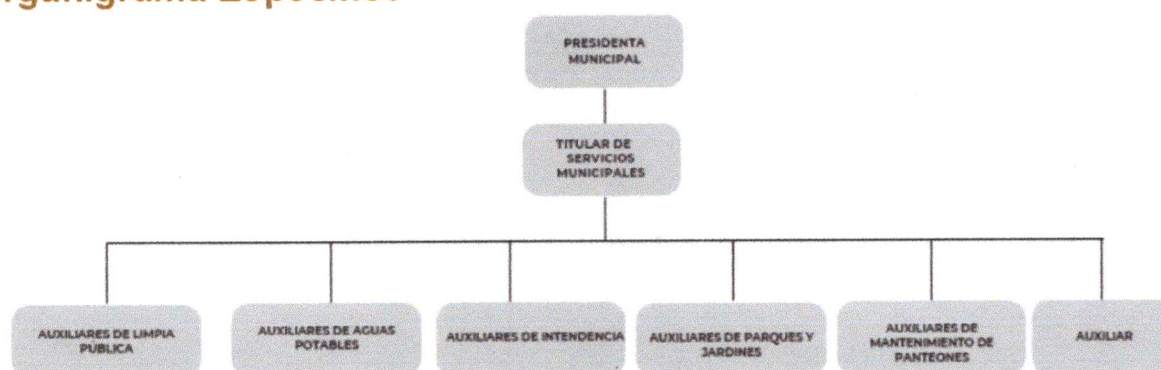
Como lo establece el artículo 154 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, Ver., el área de Servicios Municipales, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Vigilar que los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis, los mercados y los espacios públicos sean recolectados oportunamente por quienes los generen.
- II. Llevar a cabo los operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas.
- III. Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el Ayuntamiento.
- IV. Vigilar el saneamiento de lotes baldíos con cargo a sus propietarios o poseedores, así como la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del municipio.
- V. Coordinar, verificar, supervisar, calificar e imponer las sanciones por infracciones que se cometan a los Reglamentos de la materia y a los demás ordenamientos cuya aplicación sea de su competencia, auxiliándose, en su caso, de la fuerza pública para hacer cumplir sus determinaciones.
- VI. Establecer convenios con instituciones académicas, con el objeto de fortalecer, promover y fomentar la investigación, educación y la divulgación de información sobre el manejo y disposición sustentable de los residuos sólidos.
- VII. Realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnahuayocan.
- VIII. Proponer a la Presidenta Municipal, sobre la planeación, programación y aplicación de recursos y seguimientos de las obras de construcción, ampliación, mantenimiento, rehabilitación y mejora en infraestructura, equipo e instalaciones.
- IX. Proponer acciones de formación, actualización y capacitación del personal a su cargo.
- X. Las demás que le delegue el H. Ayuntamiento, la Presidenta Municipal y las que expresamente le señalen los ordenamientos legales aplicables.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Servicios Municipales.	1	X	
Auxiliares de limpia pública.	6	X	
Auxiliares de Aguas Potables.	2	X	
Auxiliares de Intendencia.	2	X	
Auxiliares de Parques y Jardines.	2	X	
Auxiliar de Mantenimiento de Panteones.	2	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

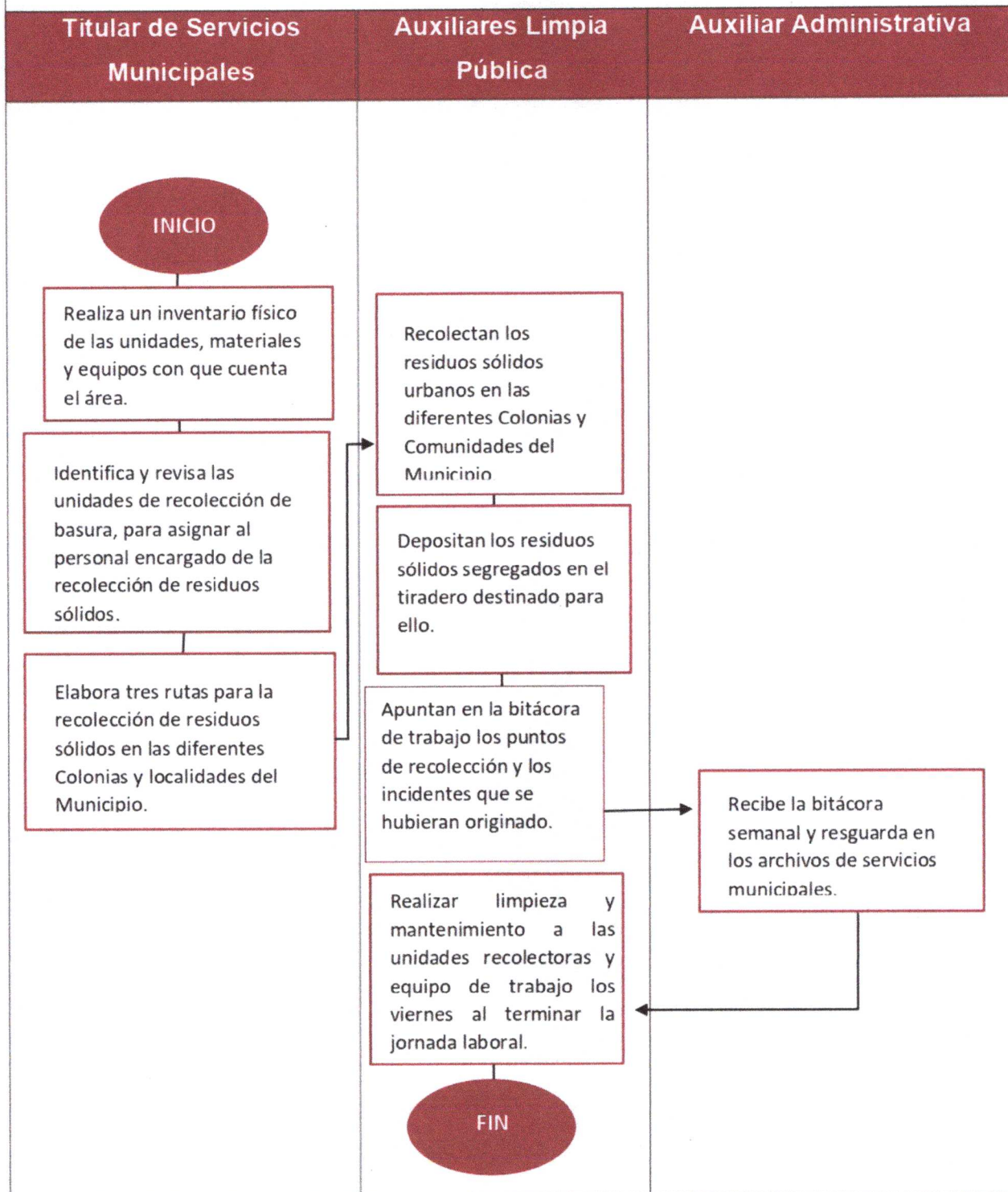
Mantener los espacios urbanos y rurales libres de residuos sólidos en las vías públicas y espacios abiertos, formar ciudadanos responsables y promover actividades que fomenten el cuidado y limpieza de nuestro entorno. Asimismo, realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnelhuayocan.

Procedimientos

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	01
PROCEDIMIENTO	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.		
OBJETIVO			
Efectuar la recolección de basura en calles y localidades del municipio de Tlalnahuayocan.			
ALCANCE			
Todo el municipio			
POLÍTICAS			
Se elaborará un calendario fijo de recolección de basura, dividido en tres rutas que abarquen todas las colonias y localidades del municipio.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Realiza un inventario físico de las unidades, materiales y equipos con que cuenta el área.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Identifica y revisa las unidades de recolección de basura, para asignar al personal encargado de la recolección de residuos sólidos	
Titular de Servicios Municipales.	3	Elabora tres rutas para la recolección de residuos sólidos en las diferentes Colonias y localidades del Municipio	
Auxiliares Limpia Pública	4	Recolectan los residuos sólidos urbanos en las diferentes Colonias y Comunidades del Municipio	
Auxiliares Limpia Pública	5	Depositan los residuos sólidos segregados en el tiradero destinado para ello.	
Auxiliares Limpia Pública	6	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de recolección y los incidentes que se hubieran originado.	
Auxiliar administrativo	7	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.	
Auxiliares Limpia Pública	8	Realizar limpieza y mantenimiento a las unidades recolectoras y equipo de trabajo los viernes al terminar la jornada laboral.	

DIAGRAMA DE FLUJO

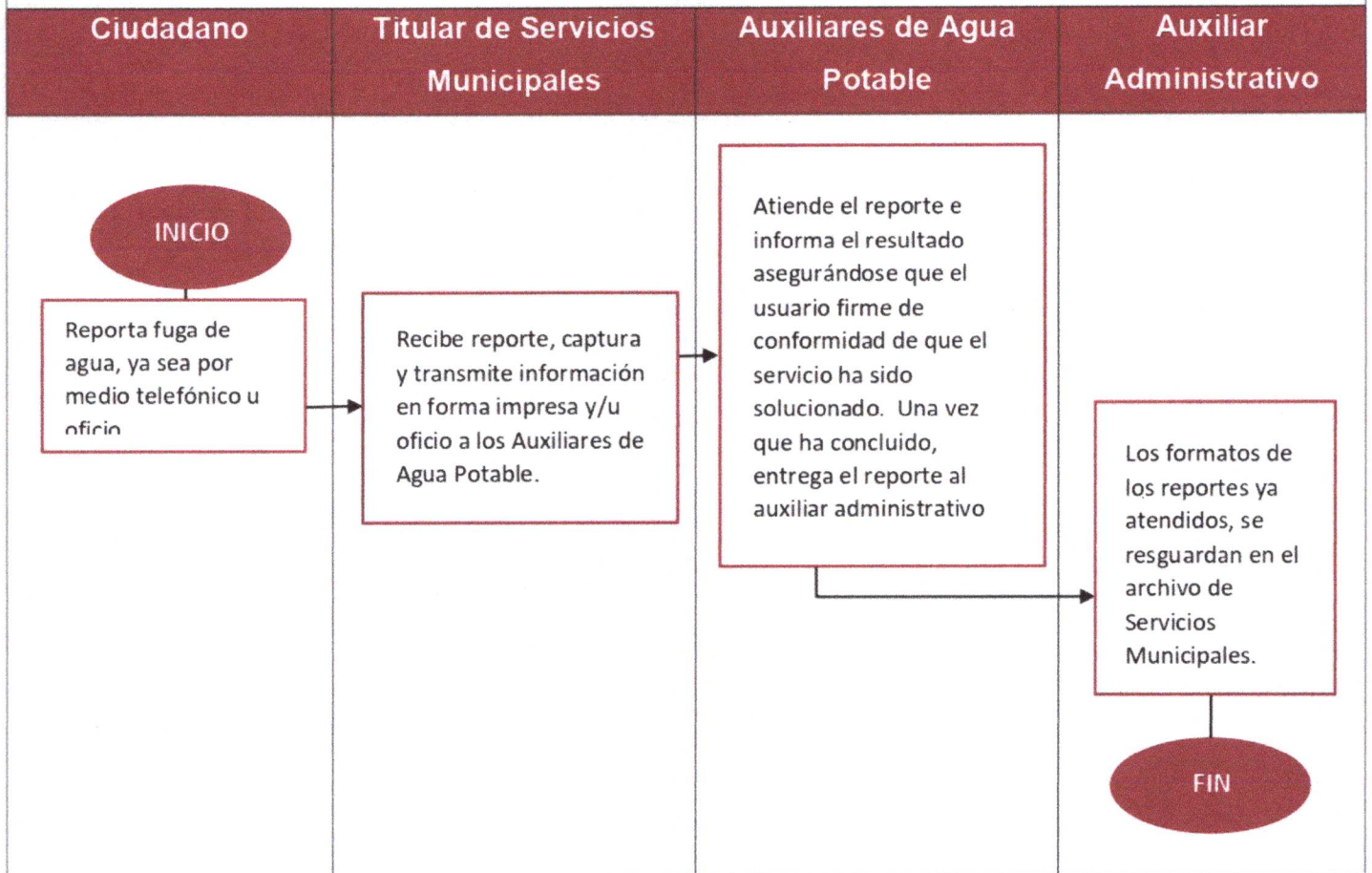
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	02
PROCEDIMIENTO	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE.		
OBJETIVO			
Atender de manera inmediata los reportes por fugas de agua potable informadas por la ciudadanía de las comunidades y/o mediante las revisiones a la red hidráulica.			
ALCANCE			
El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica del Municipio de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
• Proporcionar un servicio de calidad • Satisfacer las necesidades de los usuarios. • Establecer comunicación entre el personal de oficina y encargados aguas potables para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio. • Dar atención amable a la ciudadanía y garantizar soluciones.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Reporta fuga de agua, ya sea por medio telefónico u oficio.	
Titular de Servicios Municipales	2	Recibe reporte, captura y transmite información en forma impresa y/u oficio a los Auxiliares de Agua Potable.	
Auxiliares de Agua Potable	3	Atiende el reporte e informa el resultado asegurándose que el usuario firme de conformidad de que el servicio ha sido solucionado. Una vez que ha concluido, entrega el reporte al auxiliar administrativo para su informe.	
Auxiliar Administrativo	4	Los formatos de los reportes ya atendidos, se resguardan en el archivo de Servicios Municipales.	

DIAGRAMA DE FLUJO

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE

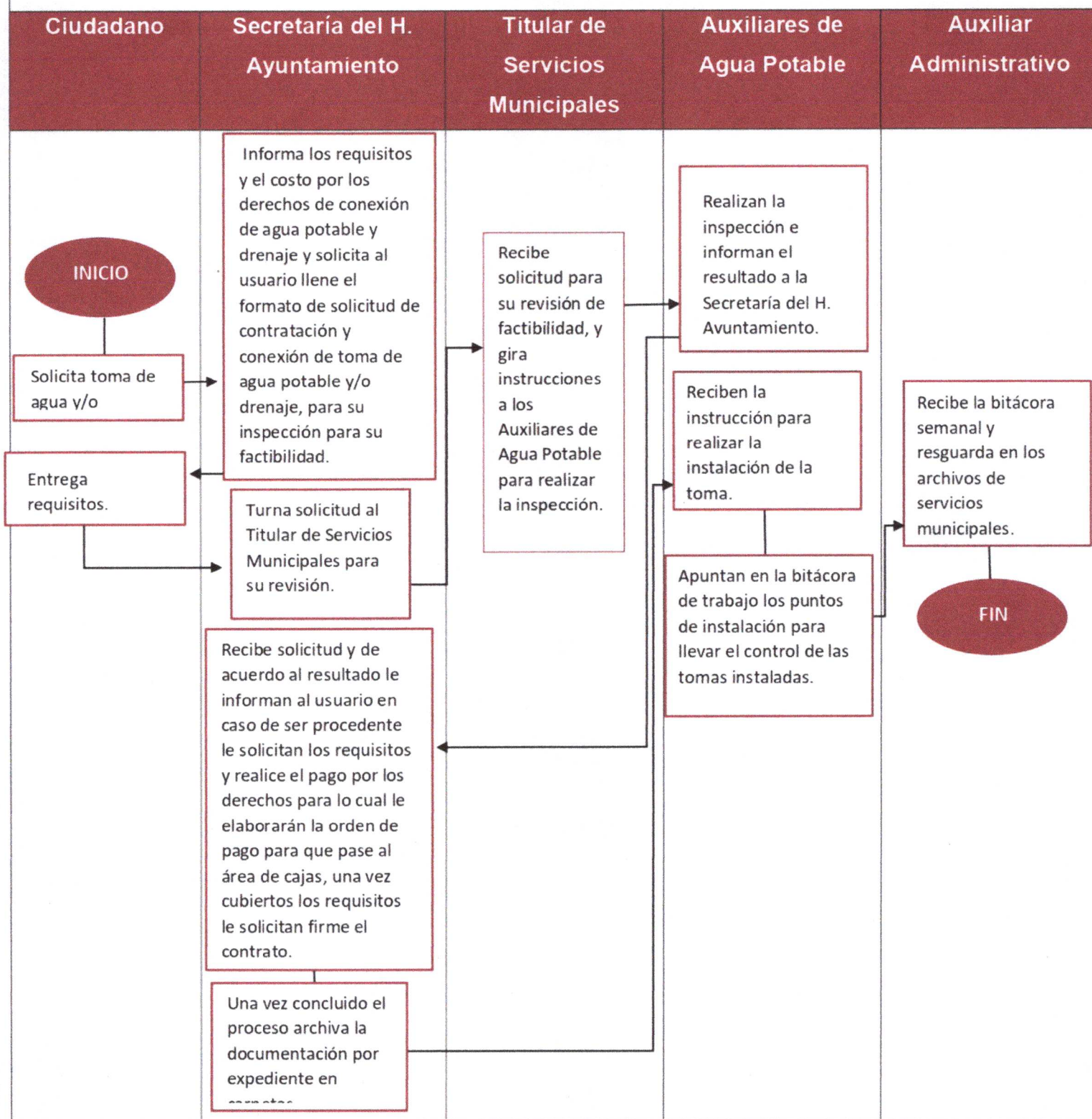


DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	03
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.		
OBJETIVO			
Establecer un mecanismo que permita atender de forma inmediata la contratación e instalación de la hidro toma de agua potable y drenaje de uso doméstico y no doméstico.			
ALCANCE			
Aplica en las zonas en las que el H. Ayuntamiento tiene y/o cuenta con red hidráulica de agua potable y red sanitaria de drenaje y alcantarillado.			
POLÍTICAS			
• Proporcionar un servicio de calidad • Satisfacer las necesidades de los usuarios. • Establecer comunicación entre el personal de Servicios Municipales y Secretaría del H. Ayuntamiento, para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio de agua potable.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Solicita toma de agua y/o drenaje.	
Secretario del H. Ayuntamiento	2	Informa los requisitos y el costo por los derechos de conexión de agua potable y drenaje, y le solicita al usuario llene el formato de solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje, para su inspección para su factibilidad.	
Secretaría del H. Ayuntamiento	3	Turna solicitud al Titular de Servicios Municipales para su revisión.	
Titular de Servicios Municipales	4	Recibe solicitud para su revisión de factibilidad, y gira instrucciones a los Auxiliares de Agua Potable para realizar la inspección.	
Auxiliares de Agua Potable	5	Realizan la inspección e informan el resultado a la Secretaría del H. Ayuntamiento.	
Secretaría del H. Ayuntamiento	6	Recibe solicitud y de acuerdo al resultado le informan al usuario en caso de ser procedente le solicitan los requisitos y realice el	

		pago por los derechos. Elaborarán la orden de pago para que pase al área de cajas y una vez cubiertos los requisitos le solicitan firme el contrato.
Secretaría del H. Ayuntamiento	7	Concluido el proceso archiva la documentación por expediente en carpetas.
Auxiliares de Agua Potable	8	Reciben la instrucción para realizar la instalación de la toma.
Auxiliares de Agua Potable	9	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de instalación para llevar el control de las tomas instaladas.
Auxiliar Administrativo	10	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.

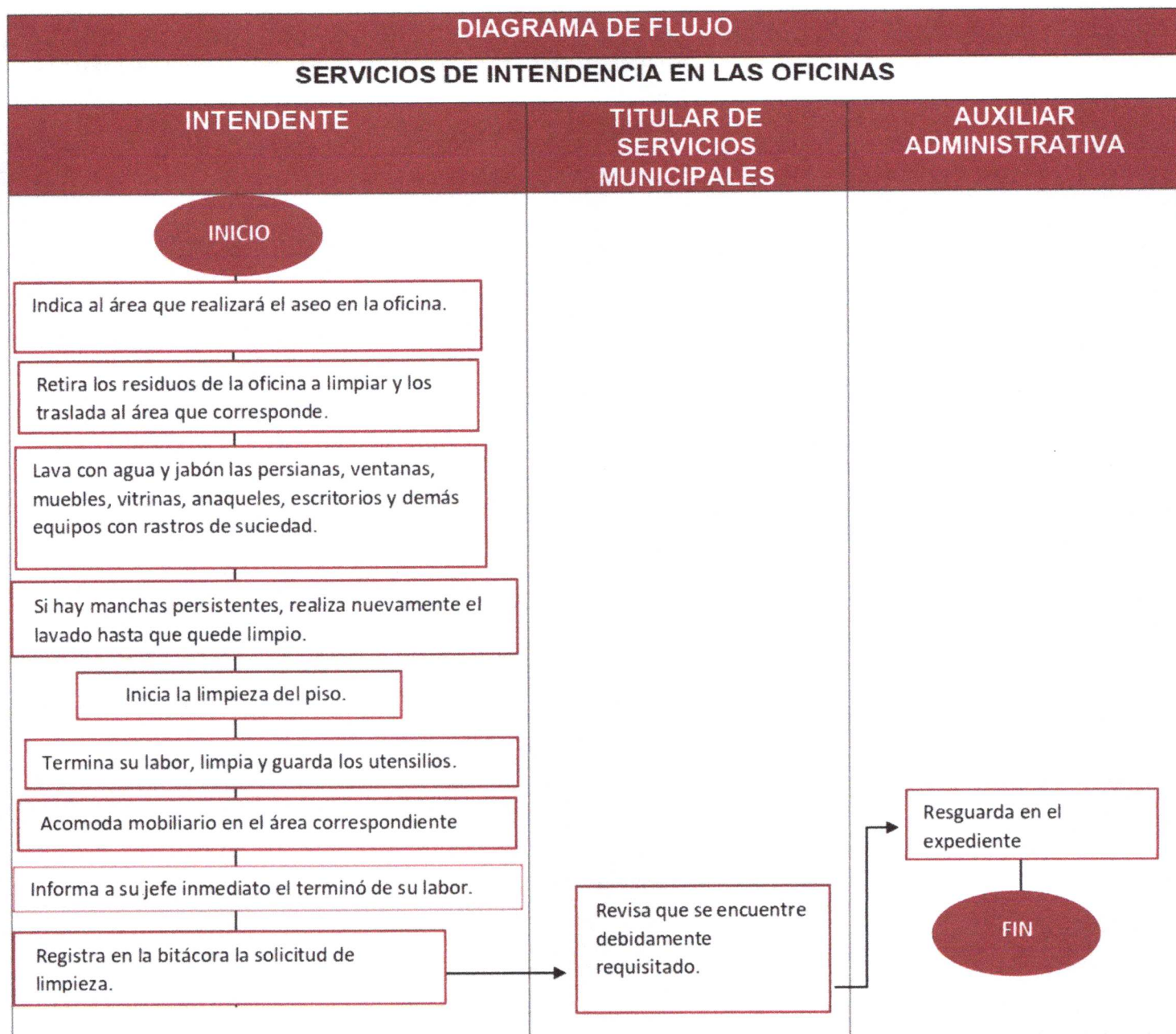
DIAGRAMA DE FLUJO

CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE

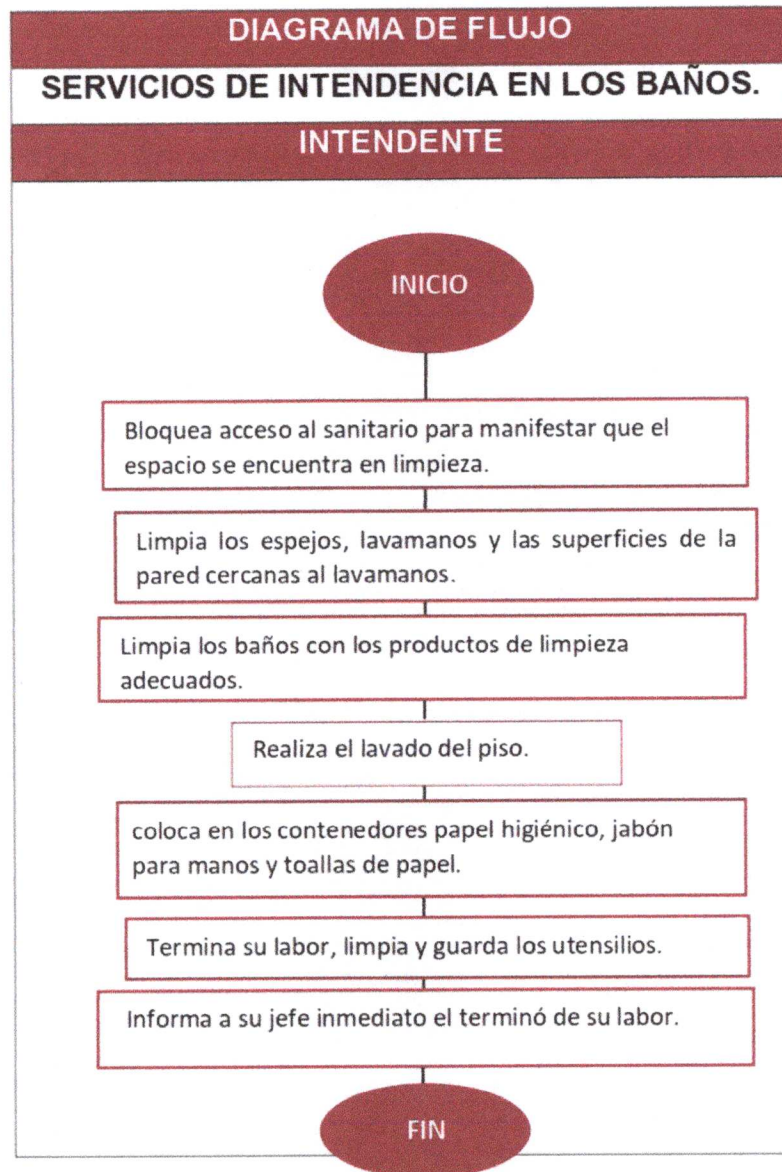


DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	04
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza y estiba de mobiliario y equipo propiedad del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, dentro y fuera de sus instalaciones.			
- Realizará puntualmente las actividades encomendadas, en forma eficiente y oportuna. - Informará a su superior inmediato sobre las irregularidades, daños y demás acontecimientos relacionados con la prestación del servicio, en forma inmediata al hecho sucedido. - Atenderá las solicitudes específicas de limpieza que requieran las áreas. - Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Indica al área que realizará el aseo en la oficina.	
Intendente	2	Retira los residuos de la oficina a limpiar y los traslada al área que corresponde.	
Intendente	3	Lava con agua y jabón las persianas, ventanas, muebles, vitrinas, anaqueles, escritorios y demás equipos con rastros de suciedad.	
Intendente	4	Si hay manchas persistentes, realiza nuevamente el lavado hasta que quede limpio.	
Intendente	5	Inicia la limpieza del piso.	
Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.	
Intendente	7	Acomoda mobiliario en el área correspondiente.	

Intendente	8	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.
Intendente	9	Registra en la bitácora la solicitud de limpieza.



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	05
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza:			
- El aseo de los sanitarios se refiere a la limpieza y desinfección de pisos, paredes, tazas, lava manos, mingitorios, espejos y todo lo concerniente a esta área. - La limpieza de estas áreas se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, se realiza por lo menos dos veces al día, con el propósito de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios. - Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Bloquea acceso al sanitario para manifestar que el espacio se encuentra en limpieza.	
Intendente	2	Limpia los espejos, lava manos y las superficies de la pared cercanas al lavamanos.	
Intendente	3	Limpia los baños con los productos de limpieza adecuados.	
Intendente	4	Realiza el lavado del piso.	
Intendente	5	En su caso, coloca en los contenedores papel higiénico, jabón para manos y toallas de papel.	
Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.	
Intendente	7	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.	



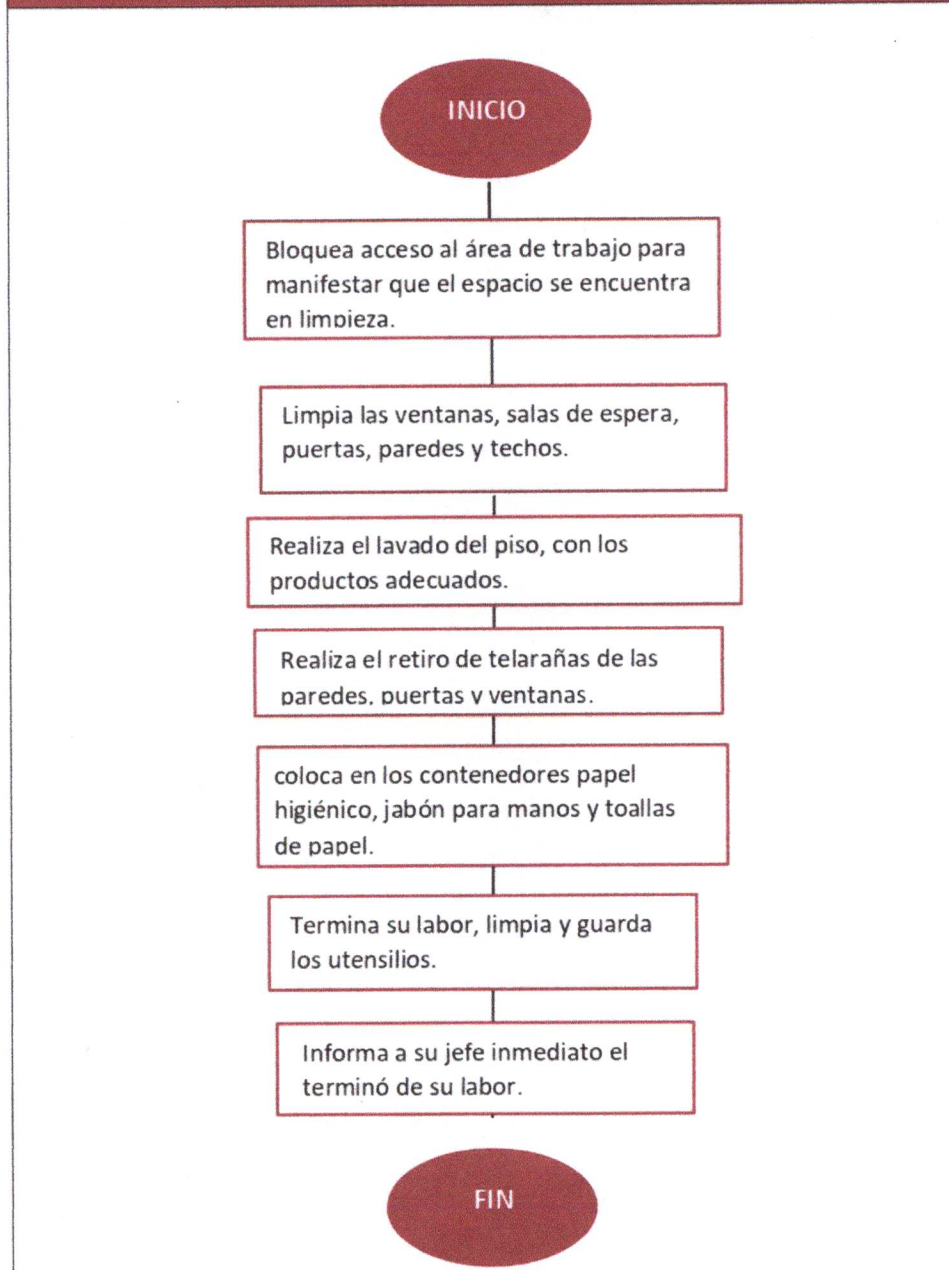
DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	06
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.		
OBJETIVO			
Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.			
ALCANCE			
Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan			
POLÍTICAS			
Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza:			
- El aseo de las ventanas, salas de espera, puertas, paredes y techos del Palacio Municipal, se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, esto con el ánimo de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios. - Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Intendente	1	Bloquea acceso al área de trabajo, manifestando que el espacio se encuentra en limpieza.	
Intendente	2	Limpia las ventanas, salas de espera, puertas, paredes y techos del palacio municipal con los productos adecuados.	
Intendente	3	Realiza el lavado del piso, con los productos adecuados.	
Intendente	4	Realiza el retiro de telarañas de las paredes, puertas y ventanas.	
Intendente	5	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.	
Intendente	6	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.	



DIAGRAMA DE FLUJO

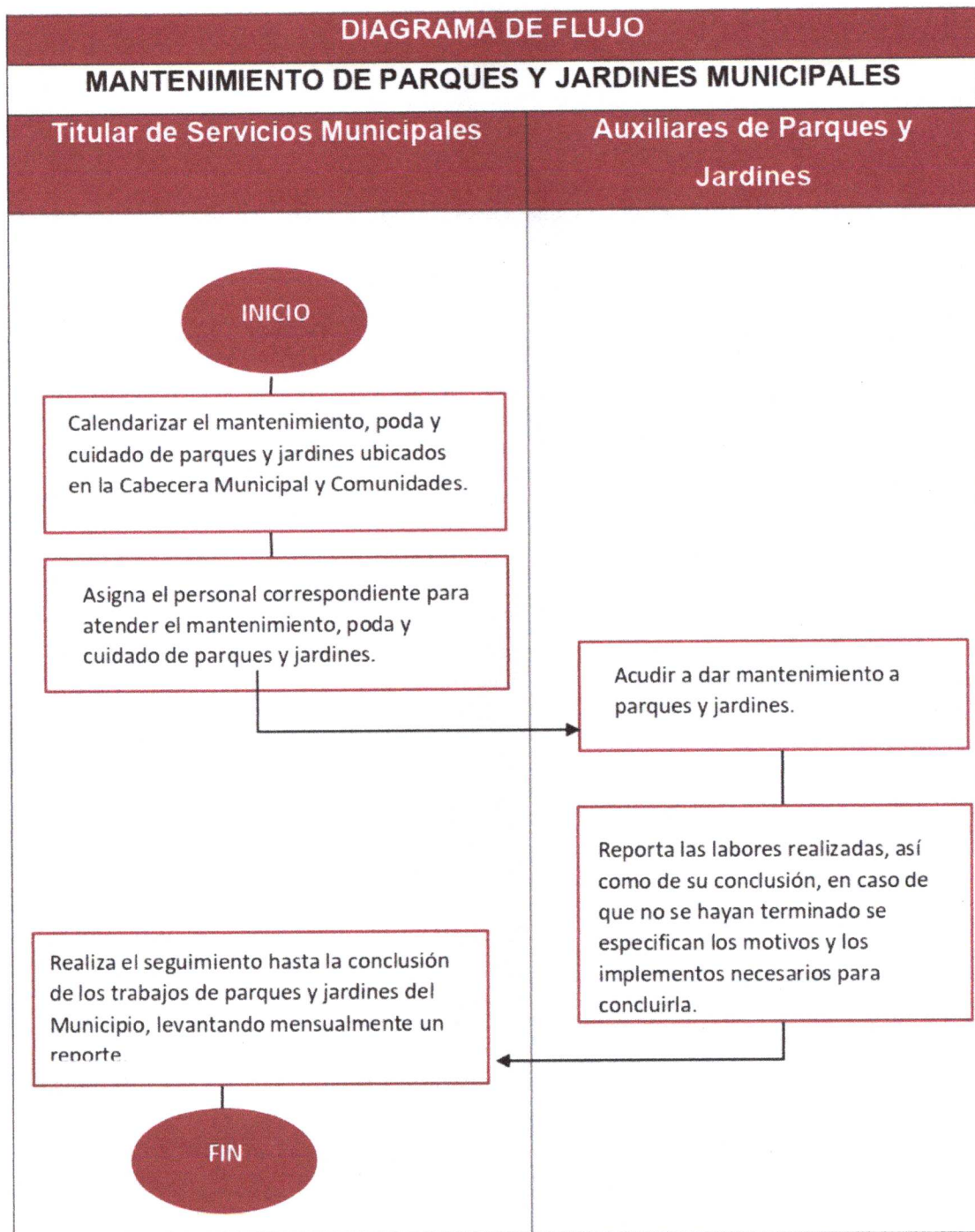
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.

INTENDENTE



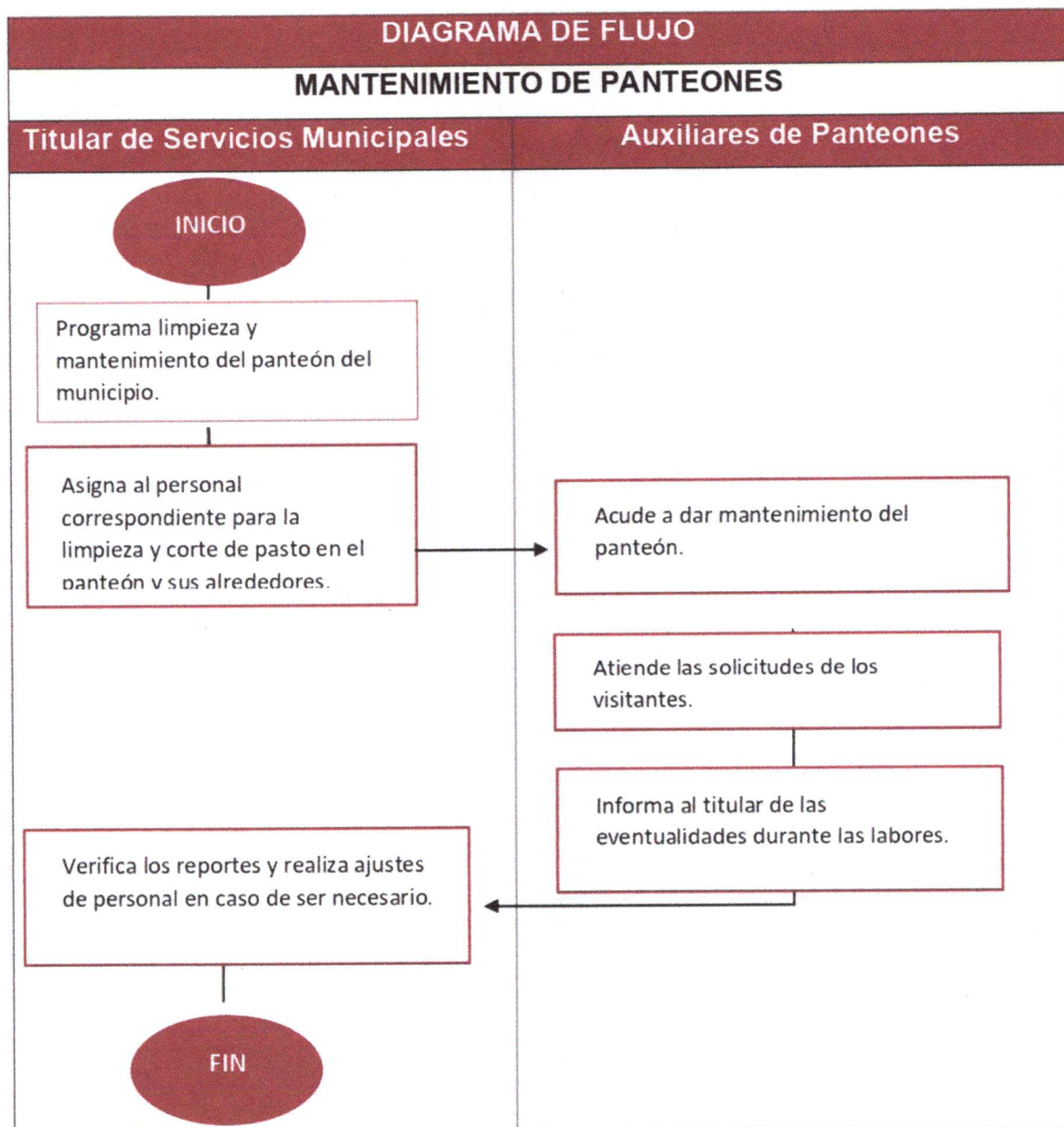
DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	07
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES.		
OBJETIVO			
Lograr que nuestro Municipio tenga un aspecto de orden y limpieza, y que los visitantes se lleven una buena impresión.			
ALCANCE			
Todos los parques y jardines de la cabecera municipal.			
POLÍTICAS			
Se elaborará un calendario de mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Calendariza el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines ubicados en la Cabecera Municipal y Comunidades.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Asigna el personal correspondiente para atender el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.	
Auxiliares Parques y Jardines	3	Acudir a dar mantenimiento a parques y jardines.	
Auxiliares Parques y Jardines	4	Reporta las labores realizadas, así como de su conclusión, en caso de que no se hayan terminado se especifican los motivos y los implementos necesarios para concluirla.	
Titular de Servicios Municipales.		Realiza el seguimiento hasta la conclusión de los trabajos de parques y jardines del Municipio, levantando mensualmente un reporte.	





DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	08
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PANTEONES.		
OBJETIVO			
Mantener en óptimas condiciones el panteón del Municipio.			
ALCANCE			
Personal de Limpia Pública comisionados para ello.			
POLÍTICAS			
- Realizar el mantenimiento y limpieza de los panteones, coordinando de forma organizada las actividades y verificando se cubran las necesidades en lo que corresponde al área. - Que el panteón se encuentre en condiciones óptimas y limpios los pasillos públicos, acceso principal y otras. - Se deberá abrir y cerrar el Panteón Municipal, en horario establecido para la ciudadanía y no permitirá el acceso fuera de éste. - vigilar y resguardar el orden dentro de las Instalaciones del Panteón Municipal durante el horario de visita.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Programa limpieza y mantenimiento del panteón del municipio.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Asigna al personal correspondiente para la limpieza y corte de pasto en el panteón y sus alrededores	
Auxiliares de Panteones	3	Acude a dar mantenimiento del panteón.	
Auxiliares de Panteones	4	Atiende las solicitudes de los visitantes.	
Auxiliares de Panteones	5	Informa al titular de las eventualidades durante las labores.	
Auxiliares de Panteones	6	Verifica los reportes y realiza ajustes de personal en caso de ser necesario.	

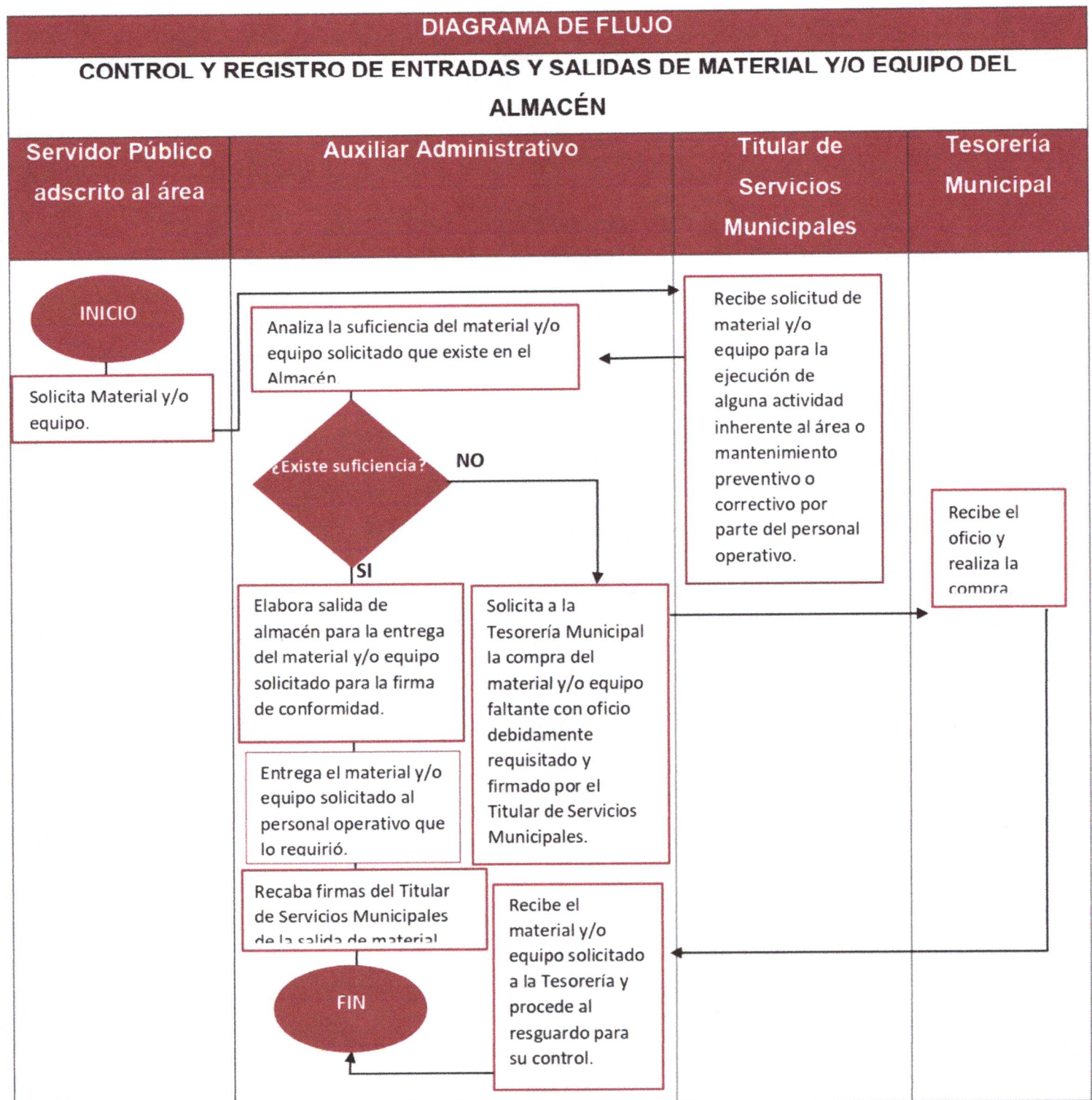




DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	09
PROCEDIMIENTO	CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN.		
OBJETIVO			
Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte del área de Servicios Municipales en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como el control y resguardo del Material y/o equipo del área.			
ALCANCE			
Todos los servidores adscritos al área de Servicios Municipales.			
POLÍTICAS			
• El control de las salidas y entradas del Material y/o equipo evitará pérdidas de los mismos • Se hará una verificación del Material y/o equipo existente. • En caso de que no exista material suficiente, remitirán oficio debidamente requisitado al área de Tesorería para su compra.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales	1	Recibe solicitud de material y/o equipo para la ejecución de alguna actividad inherente al área o mantenimiento preventivo o correctivo por parte del personal operativo.	
Auxiliar administrativa	2	Analiza la suficiencia del material y/o equipo solicitado que existe en el Almacén.	
Auxiliar administrativa	3	Si existe suficiencia: Elabora salida de almacén para la entrega del material y/o equipo solicitado para la firma de conformidad.	
Auxiliar administrativa	4	Entrega el material y/o equipo solicitado al personal operativo que lo requirió	
Auxiliar administrativa	5	Recaba firmas del Titular de Servicios Municipales de la salida de material.	
Auxiliar administrativa	6	No existe suficiencia: Solicita a la Tesorería Municipal la compra del material y/o equipo faltante con oficio debidamente requisitado y firmado por el Titular de Servicios Municipales.	



Auxiliar administrativa	7	Recibe el material y/o equipo solicitado a la Tesorería y procede al resguardo para su control.
-------------------------	---	---



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	10
PROCEDIMIENTO	CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.		
OBJETIVO			
Dar cumplimiento en tiempo y forma con los requerimientos exigidos por la normatividad en materia, para la emisión del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable alcantarillado sanitario y pluvial.			
ALCANCE			
Todos los servidores adscritos al área de Servicios Municipales.			
POLÍTICAS			
- Realizar de manera responsable el proceso para un nuevo usuario. - Contribuir con la sociedad, de tener los mejores usuarios para el servicio de agua y drenaje en la población			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Acude al área a solicitar la factibilidad de servicio de agua potable.	
Auxiliar administrativa	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa?	
Auxiliar administrativa	3	No: Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.	
Ciudadano	4	Subsana lo señalado.	
Auxiliar administrativa	5	Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.	
Ciudadano	6	Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.	
Tesorería Municipal	7	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.	
Ciudadano	8	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.	
Auxiliar administrativa	9	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.	

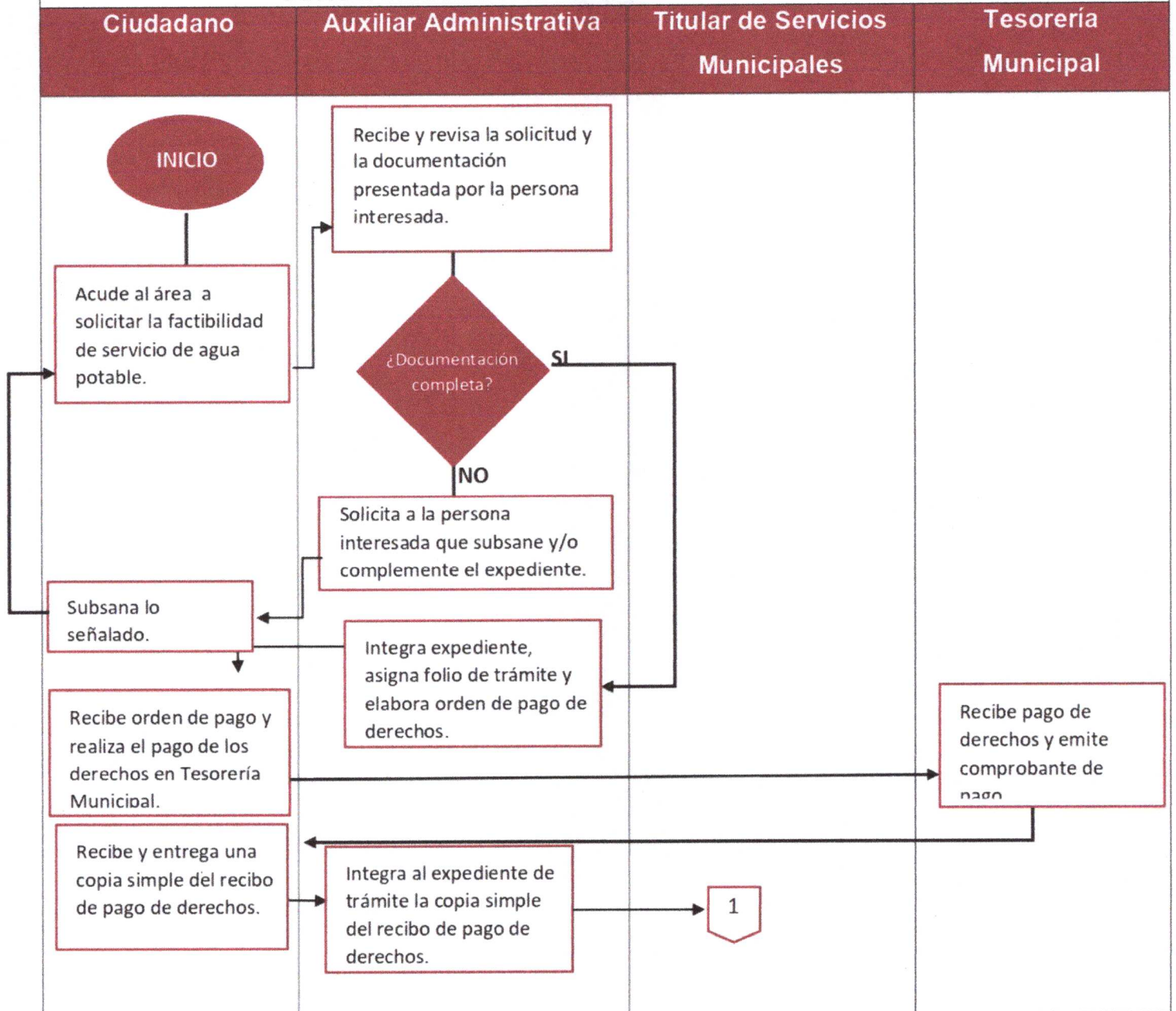


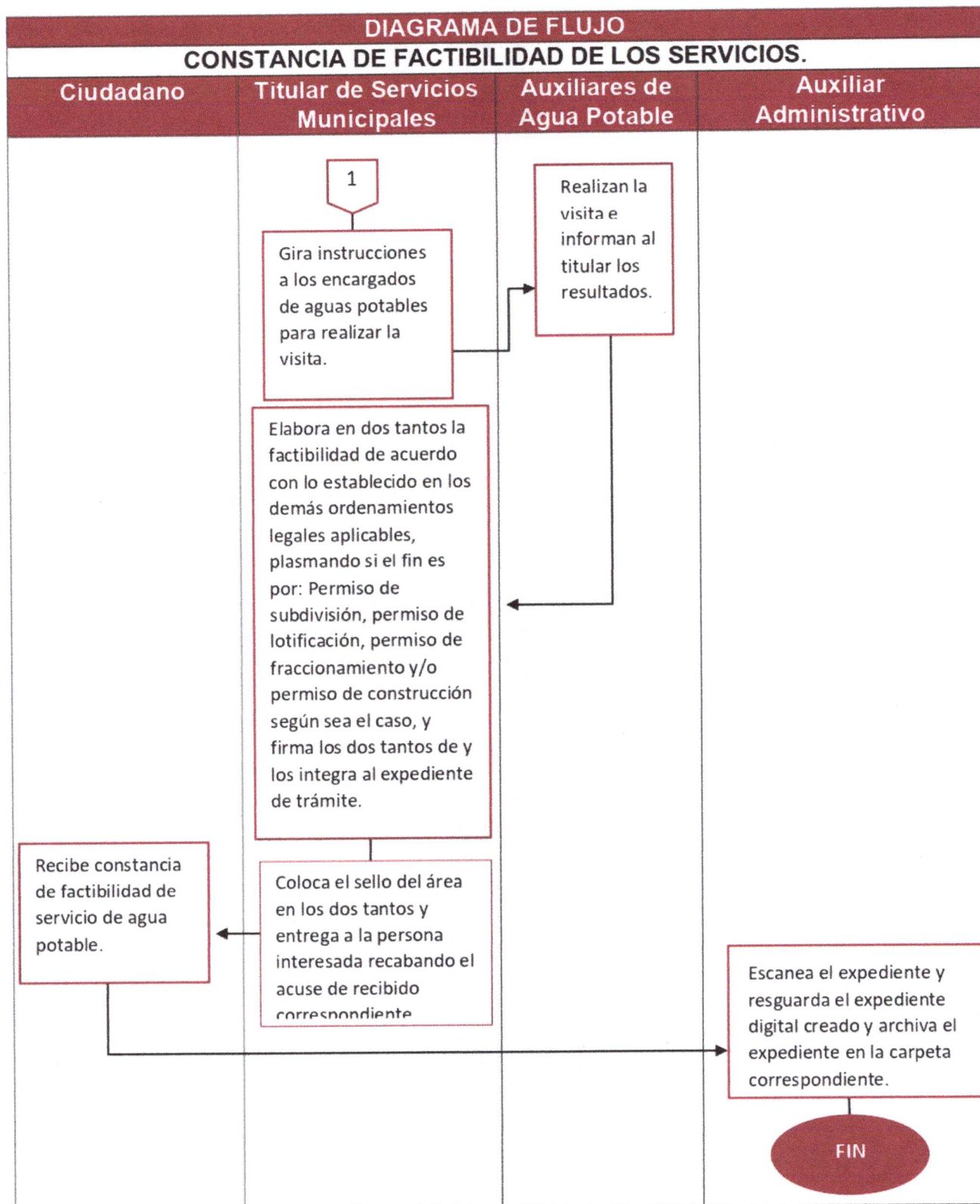
Titular de Servicios Municipales	10	Gira instrucciones a los encargados de aguas potables para realizar la visita.
Auxiliares de Agua Potable	11	Realizan la visita e informan al titular los resultados.
Titular de Servicios Municipales	12	Elabora en dos tantos la factibilidad de acuerdo con lo establecido en los demás ordenamientos legales aplicables, plasmando si el fin es por: Permiso de subdivisión, permiso de lotificación, permiso de fraccionamiento y/o permiso de construcción según sea el caso, y firma los dos tantos de y los integra al expediente de trámite.
Titular de Servicios Municipales	13	Coloca el sello del área en los dos tantos y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	14	Recibe constancia de factibilidad de servicio de agua potable.
Auxiliar administrativa	15	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado y archiva el expediente en la carpeta correspondiente.



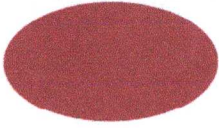
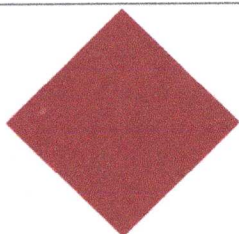
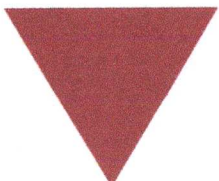
DIAGRAMA DE FLUJO

CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.





Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.



Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
SERVICIOS MUNICIPALES	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado con el número de acta **Tricentésima Decima Quinta(315), Sesión Extraordinaria de fecha 19 de junio del 2025.**



Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Almacén: Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Área verde: A aquellas áreas sembradas de especies vegetales adecuadas a cada lugar en los parques, jardines, glorietas, camellones, áreas de donación por fraccionamientos, áreas peatonales con plantas, reservas ecológicas y otras de uso común, vegetadas por árboles, arbustos, setos, céspedes, vegetación leñosa y sarmentosa.

Bitácora: Al formato de registro diario, donde quedan asentadas las acciones realizadas por el personal operativo, clasificadas por tipo y unidad de medida.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Intendencia: Labor de limpieza diaria y programada, así como mantenimiento del edificio público.

Insumos de limpieza: Gama de productos necesarios destinados para la limpieza de un espacio determinado.

Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica, produciendo luz.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Mantenimiento: A la conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las

atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Panteón: El lugar de propiedad municipal o privada destinado exclusivamente para recibir y alojar cadáveres y restos humanos.

Relleno Sanitario: Obra de infraestructura que involucra métodos y obras de ingeniería para la disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, con el fin de contralar, a través de la compactación e infraestructura adicional, los impactos ambientales.

Residuos Sólidos Urbanos (RSU): Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de los establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad específica.

Ruta de Recolección: Recorrido para la recolección de RSU en calles y avenidas.

Solicitudes: Oficio de requerimiento por parte del ciudadano para solicitar, reparación, mantenimiento y/o sustitución del alumbrado público.

Vía pública: Al espacio destinado al paso de personas o vehículos que van de un lugar a otro.