



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS PÚBLICOS



FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 2021

JUNTOS LO HACEMOS MEJOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PMAT/MPRO/SP

Fecha de Actualización: Marzo 2021

Revisión: Marzo 2021

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
			
<p>C. Marco Antonio Rodríguez Medrano</p> <p>Director De Servicios Públicos</p>	<p>Lic. Alejandro León Jiménez</p> <p>Director de Desarrollo Económico y Planeación Municipal</p>	<p>Lic. Misael López Doniz</p> <p>Contralor Interno Municipal</p>	<p>C. Jaime Ramírez Tovar</p> <p>Presidente Municipal Constitucional</p> 

INDICE.

INTRODUCCION	3
MARCO JURIDICO	4
INVENTARIOS DE PROCEDIMIENTOS	6
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	7

INTRODUCCION.

Un manual de procedimiento en el área encargada de los servicios en la recolección de basura, mantenimiento de alumbrado público, drenaje y saneamiento de fosas sépticas, áreas verdes parques, jardines, bacheo y encarpetamiento, con la finalidad de servir a la ciudadanía del municipio que se requiere día a día una mejora en sus calles y comunidades, cumpliendo las prestaciones acciones de todos y cada uno de los servicios que estamos obligados a realizar como dirección pública, así como brindar el apoyo a instituciones educativas y sociales.

El procedimiento a seguir en las actividades y las tareas del personal es contar con la herramienta necesaria para dar una mejor respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Las acciones de contar con un manual de procedimientos son:

- ✓ Atender solicitudes dentro de las peticiones referidas.
- ✓ Cubrir las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ Que el personal realice el procedimiento en cada actividad
- ✓ Utilizar las herramientas adecuadas conforme a cada función.
- ✓ Coordinar las actividades a través del flujo de la información
- ✓ Brindarle al personal el apoyo necesario para una mejora en sus funciones.

MARCO JURIDICO.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del estado de hidalgo.
3. Ley Orgánica Municipal.
4. Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Hidalgo.

POLITICA Y LINEAMIENTOS.

1. Se Requiere de la solicitud para cualquier tipo de trámite.
2. Contar con identificación Oficial INE.
3. Solicitud de Agradecimiento.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS.

NP	PROCEDIMIENTO.
1	Alumbrado público.
2	Recolección de residuos sólidos (BASURA).
3	Desazolve de drenaje y fosas sépticas.
4	Áreas verdes parques y jardines.
5	Bacheo.
6	Brigadas de limpieza.

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.

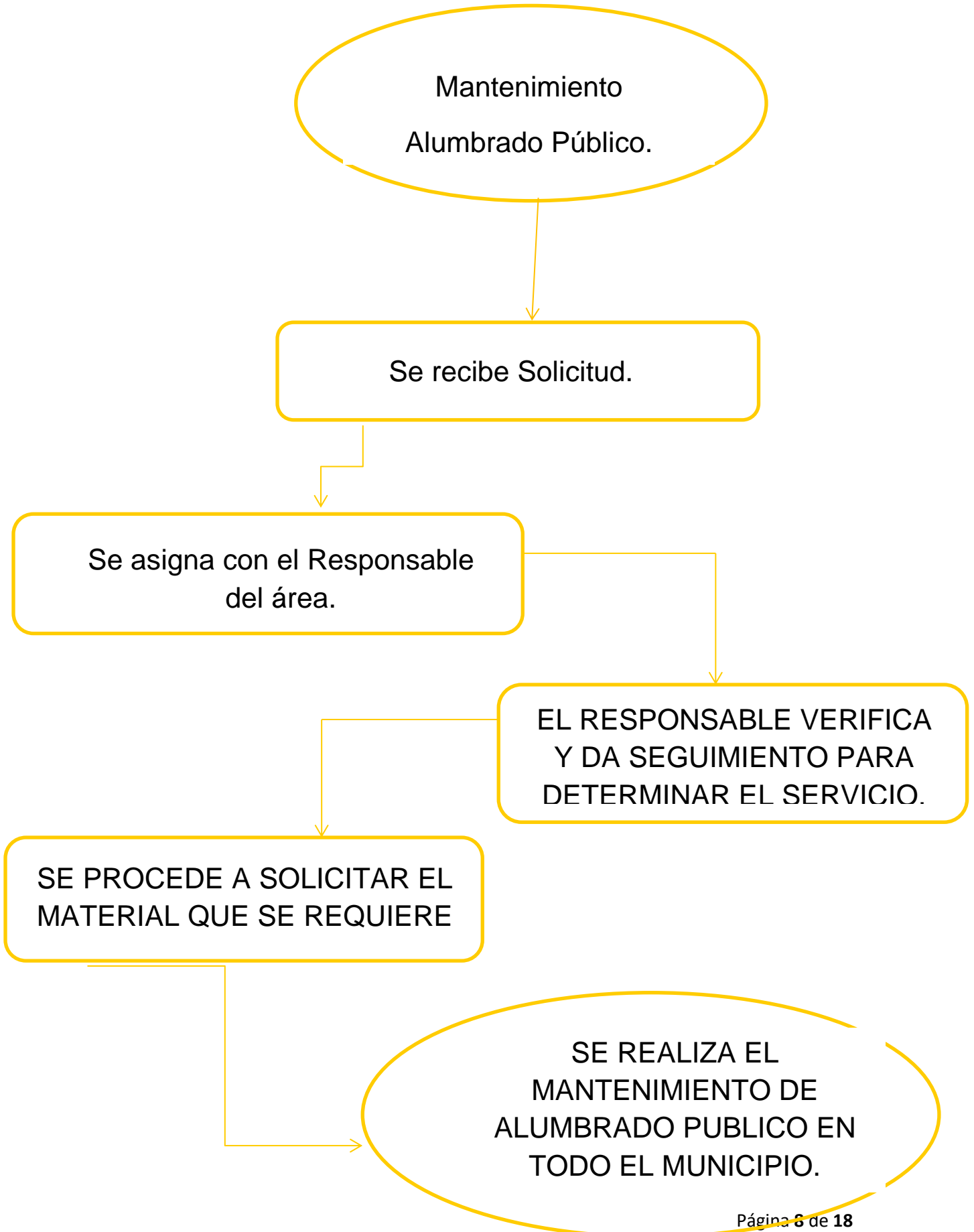
ALUMBRADO PUBLICO

El propósito principal es el de una iluminación eficiente en las vías públicas; avenidas, calles, bulevares, plazas, jardines, canchas deportivas. Realizando para ellos la instalación, mantenimiento y reposición de las partes dañadas a través de los procedimientos operativos. Así mismo, se pretende proporcionar un aspecto atractivo a las vías urbanas durante la noche, facilitar la conservación de la ley y el orden, reduciendo los accidentes nocturnos, facilitando el flujo vehicular y peatonal.

- ✓ En base a la solicitud se programan los trabajos de alumbrado público.
- ✓ Se le da el mantenimiento al alumbrado público en todo el municipio.
- ✓ Se recibe la solicitud.
- ✓ Se le programa al responsable del área.
- ✓ El responsable verifica y da seguimiento para determinar el servicio.
- ✓ Se procede a solicitar el material que se requiere
- ✓ Se realizan todos los trabajos eléctricos que se requieren dentro del municipio, atendidos por presidencia municipal.

Alcance:-Se cubren todas las necesidades emitidas por la ciudadanía via solicitud para el mantenimiento de alumbrado público (electricista)

Responsable: Encargado de mantenimiento al alumbrado público (electricista).



RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS

Se realiza de manera permanente el servicio de recolección y disposición final de basura, en los domicilios con el propósito de brindar un buen servicio y conservar el medio ambiente.

Verificar el correcto cumplimiento del servicio de recolección, aplicando el plan de trabajo con el propósito de mantener limpias cada una de las comunidades del Municipio.

PROCEDIMIENTO

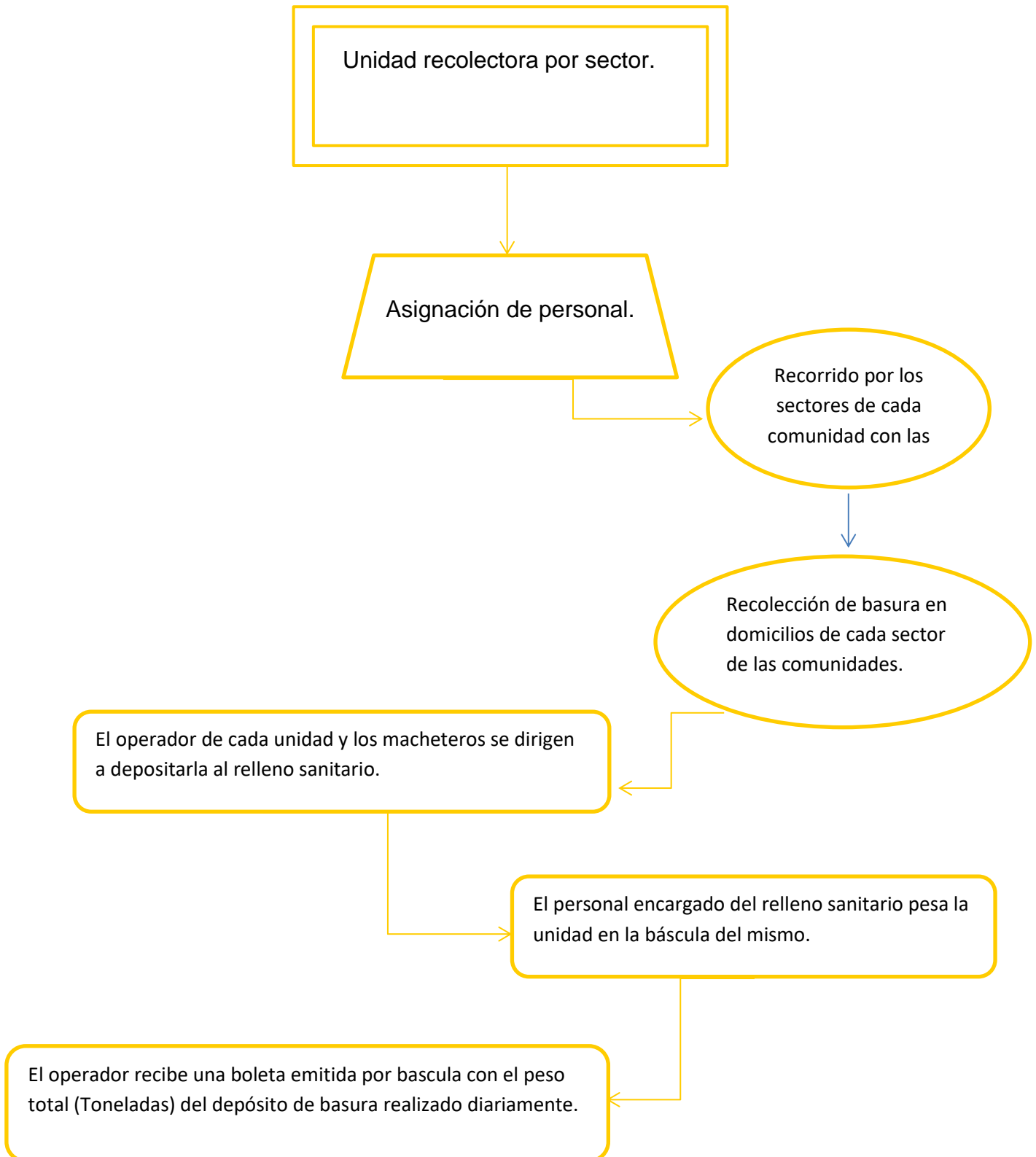
- ✓ Unidad recolectora por sector.
- ✓ Asignación de personal.
- ✓ Recorrido por los sectores de cada comunidad con las unidades.
- ✓ Recolección de basura en domicilios de cada sector de las comunidades.

Una vez recolectada la Basura:

- ✓ El operador de cada unidad y los macheteros se dirigen a depositarla al relleno sanitario.
- ✓ El personal encargado del relleno sanitario pesa la unidad en la báscula del mismo.
- ✓ El operador recibe una boleta emitida por báscula con el peso total (Toneladas) del depósito de basura realizado diariamente.

Alcance: Contar con el procedimiento con el relleno sanitario para los residuos sólidos aplicable a todas las comunidades del Municipio de Atotonilco de Tula Hidalgo.

Responsable: Operador de la unidad recolectora.



MANTENIMIENTO DE PARQUES, JARDINES Y AREAS VERDES

Mantener en buenas condiciones los espacios públicos de la cabecera Municipal y parques de cada una de las respectivas comunidades así como el mantenimiento de los mismos, el servicio brindado debe ser eficiente y con apego a la normatividad vigente para responder a la demanda de la ciudadanía.

PROCEDIMIENTO

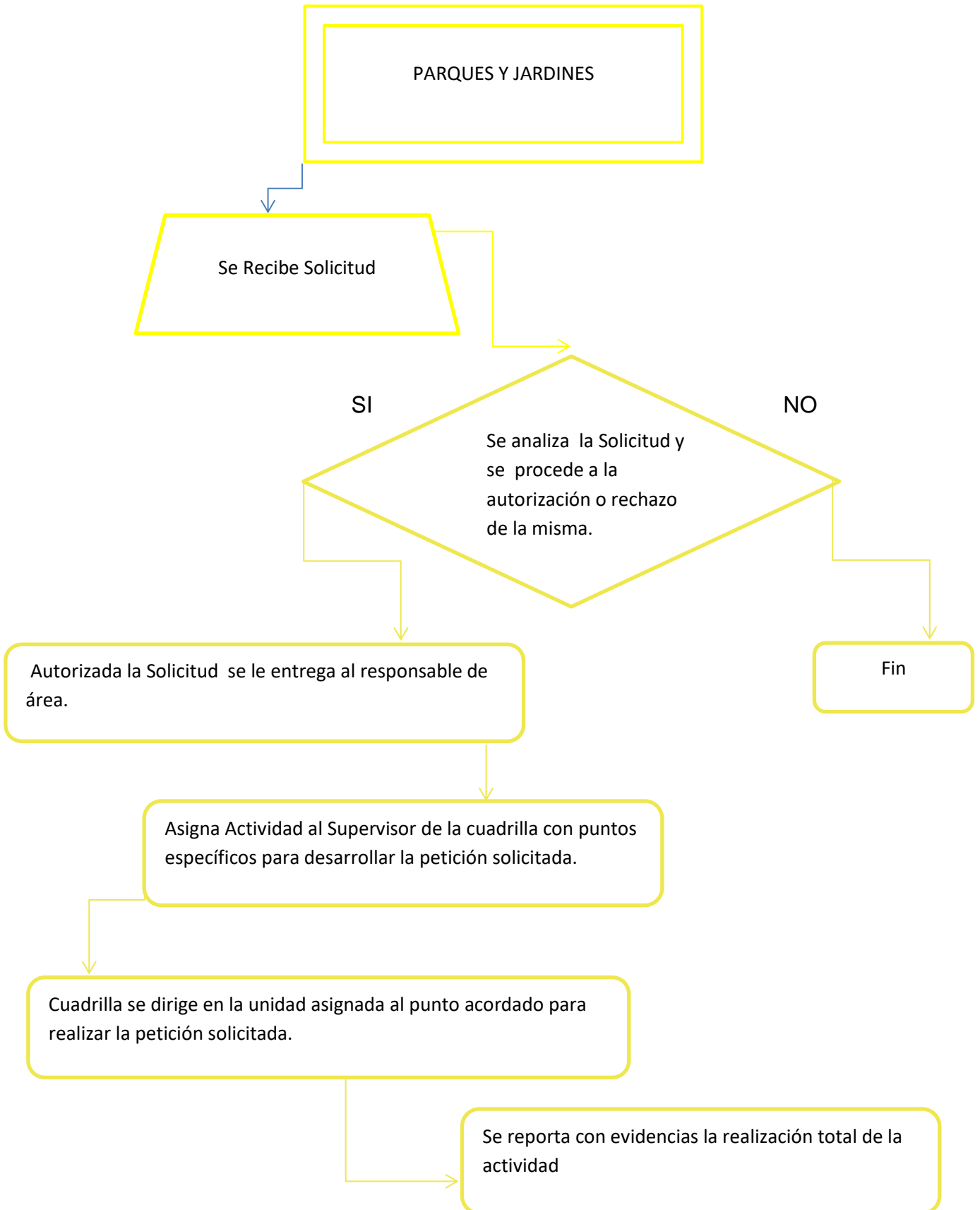
- ✓ Se Recibe Solicitud.
- ✓ Se Verifica la Solicitud y se analiza si se procede al servicio.
- ✓ Autorizada la Petición se le entrega al responsable de área.

RESPONSABLE DE AREA

- ✓ Asigna Actividad al Supervisor de la cuadrilla con puntos específicos para desarrollar la petición solicitada.
- ✓ Cuadrilla se dirige en la unidad asignada al punto acordado para realizar la petición solicitada.
- ✓ Se procede a la realización de la actividad asignada, efectuándose esta en su totalidad.
- ✓ Se reporta con evidencias la realización total de la actividad.

Alcance; Las políticas descritas en el presente Manual se diseñaron para su Ejecución y aplicación estricta en la Administración Pública Municipal.

Responsable; Encargado del Mantenimiento de espacios Públicos.



DESASOLVE DE DRENAJES Y FOSAS SEPTICAS.

MANTENER EN BUENAS CONDICIONES LAS DEMANDAS DE LA CIUDADANÍA REFERENTE AL DESAZOLVE DE DRENAJES Y FOSAS SÉPTICAS.

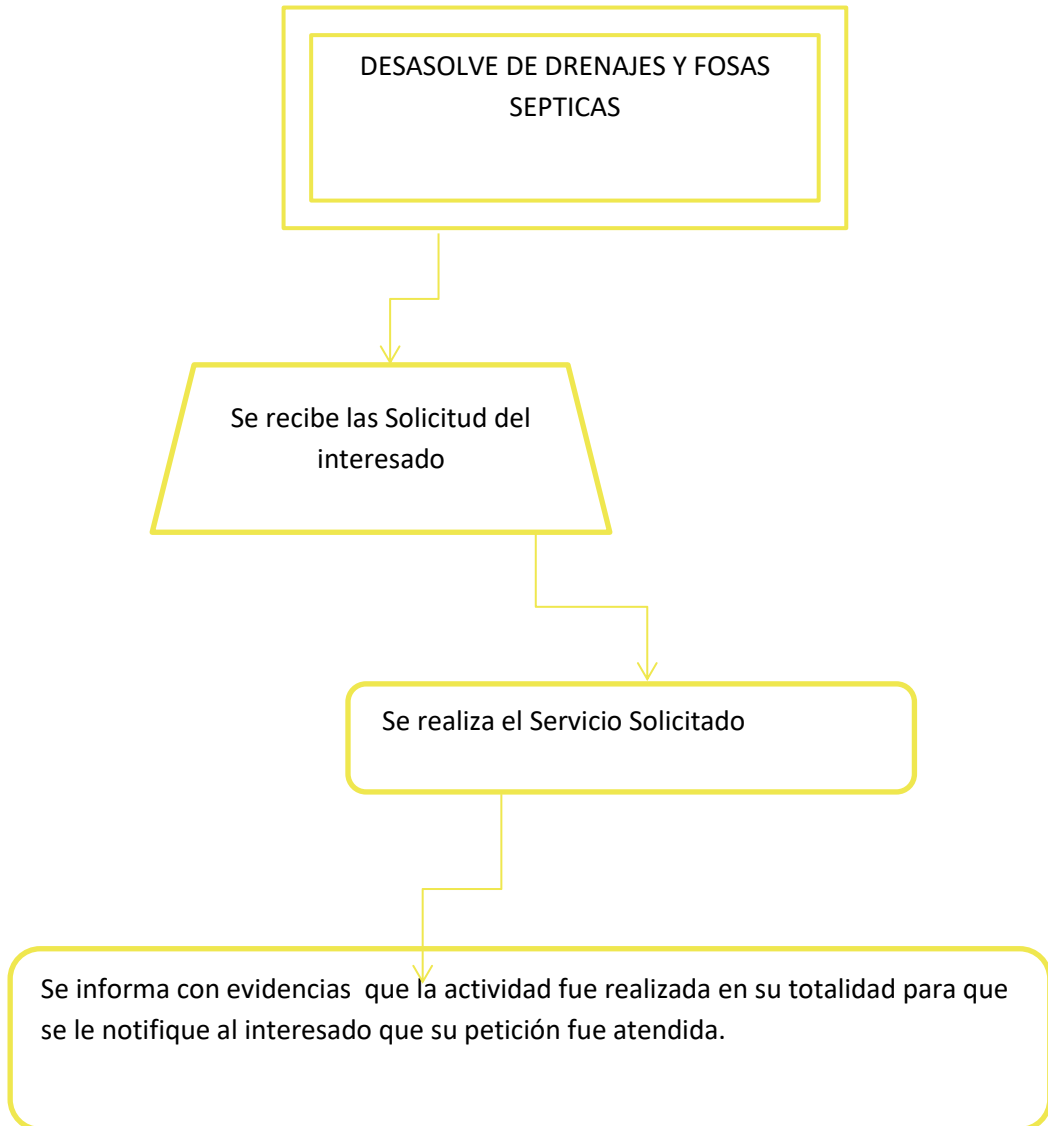
PROCEDIMIENTO

- ✓ Se recibe las Solicitud del interesado.
- ✓ Se asigna al personal adecuado para la realización de la actividad solicitada.
- ✓ Se realiza el Servicio Solicitado
- ✓ Se informa con evidencias que la actividad fue realizada en su totalidad para que se le notifique al interesado que su petición fue atendida.

Alcance; Toda Solicitud ingresada deberá cumplir con un protocolo para que se pueda realizar.

- ✓ Oficio solicitando el servicio,
- ✓ Copia del INE del Solicitante.

Responsable; Encargado del Área de Mantenimiento de Servicios Públicos.



BACHEO

Mantener en buen estado las entradas salidas y avenidas principales del Municipio para así brindar un mejor traslado, dando la atención adecuada a las peticiones de la ciudadanía.

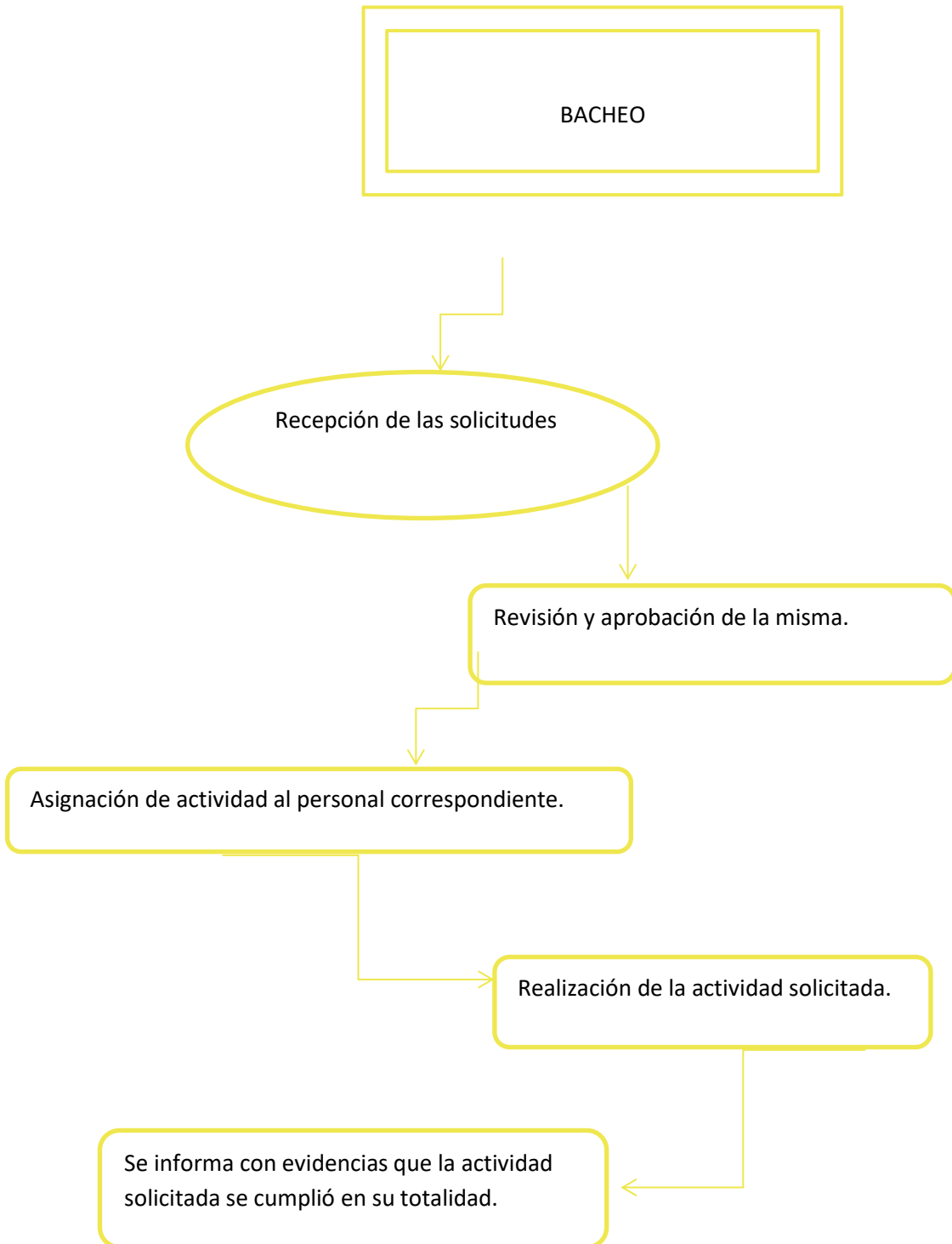
PROCEDIMIENTO

- ✓ Recepción de las solicitudes
- ✓ Revisión y aprobación de la misma.
- ✓ Asignación de actividad al personal correspondiente.
- ✓ Realización de la actividad solicitada.
- ✓ Se informa con evidencias que la actividad solicitada se cumplió en su totalidad.

Alcance; Toda Solicitud ingresada deberá cumplir con un protocolo para que se pueda realizar.

- ✓ Oficio solicitando el servicio,
- ✓ Copia del INE del Solicitante.

Responsable; Encargado de Bacheo Servicios Públicos.



BRIGADAS DE LIMPIEZA.

Trabajar en equipo para mejorar la presentación de calles Avenidas, Parques y Plazas Cívicas de Cabecera Principal y Comunidades del Municipio.

PROCEDIMIENTO

- ✓ Recepción de las solicitudes
- ✓ Revisión y aprobación de la misma.
- ✓ Asignación de actividad al personal correspondiente.
- ✓ Realización de la actividad solicitada.
- ✓ Se informa con evidencias que la actividad solicitada se cumplió en su totalidad.

Alcances; Toda Solicitud ingresada deberá cumplir con un protocolo para que se pueda realizar.

- ✓ Oficio solicitando el servicio,
- ✓ Copia del INE del Solicitante.

Responsable; Encargado de Bacheo Servicios Públicos.

GLOSARIO.

AYUNTAMIENTO: Órgano de Gobierno Municipal a través del cual el pueblo en ejercicio de su voluntad política realiza autogestión de los intereses de la comunidad.

SERVICIOS PUBLICOS: Área del H Ayuntamiento Municipal que se encarga de Recibir Analizar y Ejecutar las diferentes Solicitudes de las Necesidades de la Cabecera Municipal, Comunidades y Colonias del Municipio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Documento que contiene la descripción detallada de las tareas, Solicitudes y Actividades que deben realizarse respecto al mantenimiento y buen funcionamiento de Avenidas, Calles, Plazas Públicas, Parques Drenajes Alumbrados Públicos y Recolección de Basura en Cabecera Municipal Comunidades y Colonias del Municipio.

RESPONSABLE: Unidad administrativa y/ o Personal adecuado que interviene en los procedimientos para la ejecución de las solicitudes y brindar solución a las inconformidades solicitadas por la Comunidad.

DIAGRAMA: Representación Grafica del procedimiento paso a paso para la ejecución de las Necesidades solicitadas por la comunidad.

ANEXO: Material de apoyo para la ejecución adecuada en la realización de un trabajo.

REGISTRO: Documento que contiene información importante y ordenada sobre el trabajo.

ALCANCE: Registrar las necesidades requeridas por la comunidad y darles la resolución en su totalidad a cada una.