GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CUAUTLA, MORELOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE BRIGADAS DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES

H.H. CUAUTLA, MOR. A 11 DE JULIO DE 2019

II.- ÍNDICE.

APARTADO	CONSECUTIVO DEL APARTADO	PÁGINA
PORTADA	I	1
CONTENIDO GENERAL (ÍNDICE)	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
ÁREAS DE APLICACIÓN	V	5
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	VI	6
SÍMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	VIII	8
REALIZAR DIAGNOSTICO EN MATERIA DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE BASURA	IX	11
REALIZAR CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA	X	14
INFORMES MENSUALES Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN	XI	17
INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PAGINA DE TRANSPARENCIA	XII	20
RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PUBLICA	XIII	23
DIRECTORIO	XIV	26
HOJA DE PARTICIPACIÓN	XV	27
ANEXOS	XVI	28

III.- AUTORIZACIÓN.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II, III, IV y V de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos,113 y 118 de la constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 38 fracción III, 41 Fracciones I y V y 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Bando de Policía y Gobierno Municipal de Cuautla, Morelos, y demás normatividad Federal, Estatal y Municipal aplicable, se expide el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, departamento de brigadas de limpieza y servicios generales**, el cual contiene información referente a su estructura de organización, funcionamiento y las atribuciones del área y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que la integra.

AUTORIZÓ

C. Jesús Corona Damián
Presidente Municipal

Vo. Bo.

LC Juan Torres Briones
Oficial Mayor

REVISÓ

Lic. Rolando Uribe Pérez
Director General de Planeación

ELABORÓ

C. Ixchel Saray Piñarrieta Sánchez
Secretaria Ejecutiva

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Secretario Municipal	Versión	No. De Páginas
01 Enero 2020	Lic. José Alfredo Escalona Arias	2019	28

IV.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, correspondiente a la administración 2019-2021, constituye un instrumento administrativo, normativo y de consulta en el desarrollo de las actividades que llevan a cabo cada uno de los departamentos.

La Dirección General de Servicios Públicos Municipales es la dependencia encargada de atender los servicios públicos y son aquellos que por ley, debe satisfacer la administración municipal y se encuentran indicados en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III, siendo estos considerados como los servicios básicos de carácter obligatorio que presta el municipio.

El manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales, del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales. La recolección de los desechos sólidos constituye un servicio básico complementario, en la medida en que la prestación de este sea eficiente, las condiciones de salud pública, así como el buen aspecto del municipio mejoraran en beneficio de la ciudadanía.

C. Jesús Corona Damián
Presidente Municipal

V.- ÁREAS DE APLICACIÓN

El presente manual es de aplicación general para las unidades administrativas que intervienen en los procedimientos que se describen y son las siguientes:

- Departamento de brigadas de limpieza y servicios generales

VI. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Atención de correspondence recibida
2. Realizar diagnostico en materia limpia y recolección de basura
3. Realizar campañas de concientización ciudadana
4. Mantener en buen estado el parque vehicular

VII.- SÍMBOLOS UTILIZADOS

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	INICIO O TERMINACIÓN	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	ACTIVIDAD	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier, que se recibe, elabora o envía.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
T	ARCHIVO TEMPORAL	Indica que se guarda un documento, producto, insumo durante un periodo determinado
D	ARCHIVO DEFINITIVO	Indica que se guarda un documento, producto, insumo de forma permanente.
	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
	CONECTOR DE PAGINA	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente. Dentro del símbolo se utilizara un número arábigo que indicara la actividad a la cual continua el diagrama.
	CONECTOR	Representa una conexión enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, utilizando para su conexión números arábigos, indicando la actividad con la que se debe continuar.

VIII.- ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

1. **Objetivo**
   Mantener la ciudad limpia prestando los servicios continuamente en colonias de nuestra ciudad.

2. **Propósito:**
- Contar con el personal adecuado para realizar la limpieza

3. **Alcance:**
- A todo el personal del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales.

4. **Referencias:**
- Plan municipal
- Ley del bando municipal

5. **Políticas:**
- Es obligación del personal operativo realizar la limpieza de las avenidas, calles y boulevares del centro del municipio.

6. **Definiciones:**
Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- Atención de correspondencia recibida

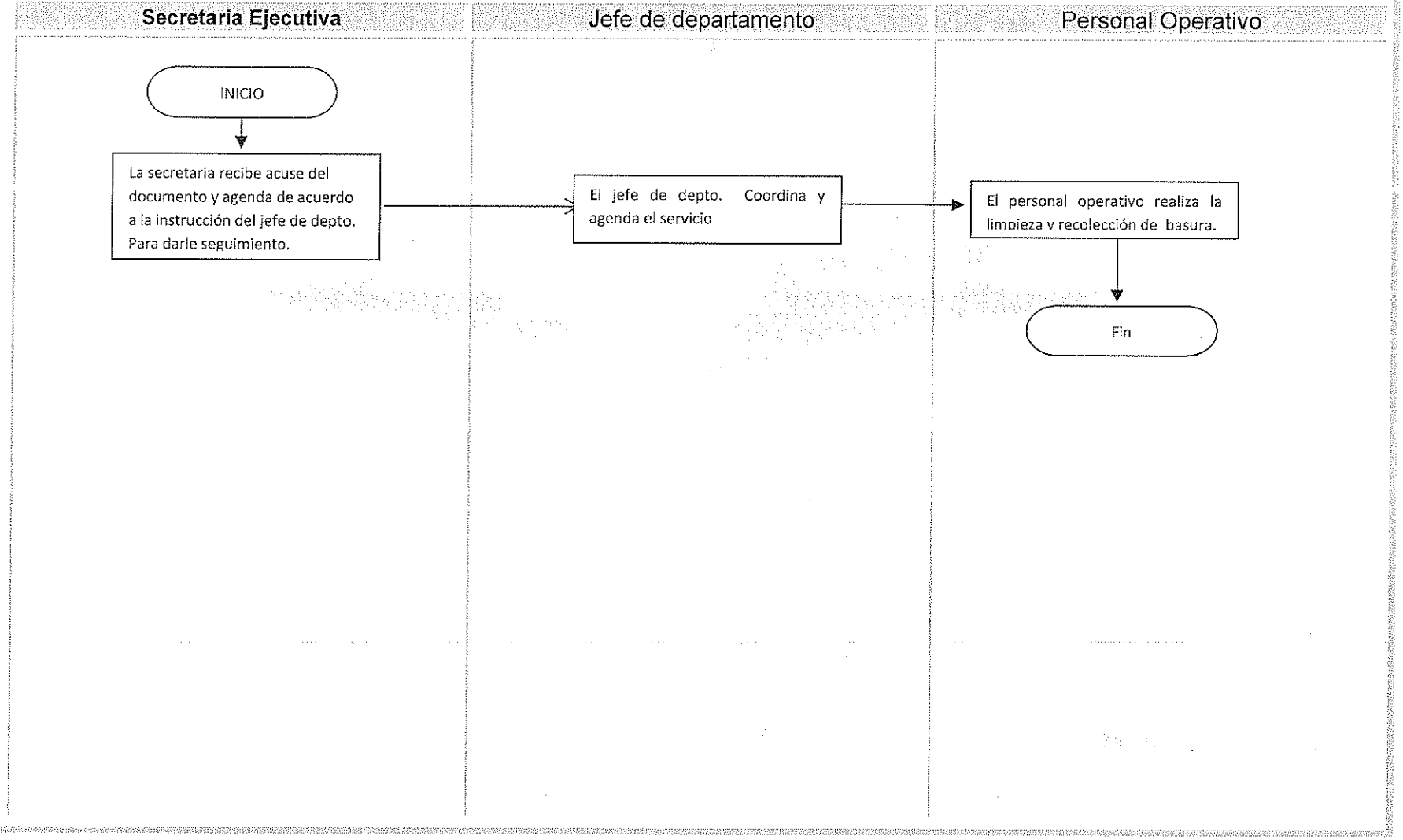
7. **Método de Trabajo:**
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

1.- ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria ejecutiva	1	La secretaria recibe acuse del documento y agenda de acuerdo a la instrucción del jefe de departamento, para darle seguimiento.
Jefe de departamento	2	El jefe de departamento coordina y agenda el servicio.
Brigada	3	El personal operativo realiza la limpieza y recolección de basura.

DIAGRAMA DE FLUJO: ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA



IX.- REALIZAR DIAGNOSTICO EN MATERIA DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE BASURA

1. **Objetivo**
- Mantener la ciudad limpia prestando los servicios continuamente en colonias de nuestra ciudad.

2. **Propósito:**
- Contar con el personal adecuado para realizar la limpieza

3. **Alcance:**
- Todo el personal del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales

4. **Referencias:**
- Plan municipal
- Ley del bando municipal

5. **Políticas:**
- Es obligación del personal operativo realizar la limpieza de las avenidas, calles y boulevares del centro del municipio.

6. **Definiciones:**

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- Realizar diagnostico en materia de limpia y recolección de basura

7. **Método de Trabajo:**
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

2.- REALIZAR DIAGNOSTICO EN MATERIA DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE BASURA

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Jefe del departamento	1	El jefe del departamento, realiza un análisis de las rutas y horarios establecidos para la limpieza de las avenidas, calles, bulevares y riego de las áreas verdes.
Jefe de departamento	2	El jefe de departamento realiza una supervisión del estado en que se encuentran los vehículos para que puedan salir a prestar el servicio de recolección de basura y riego de las áreas verdes.
Jefe de departamento	3	El jefe de departamento realiza una supervisión del personal, para que puedan realizar el trabajo
Secretaria ejecutiva	4	La secretaria captura la información y elabora el informe mensual, se entrega a la dirección general de servicios públicos.

DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZAR DIAGNOSTICO EN MATERIA DE LIMPIA Y RECOLECCIÓN DE BASURA.

RESPONSABLES

Jefe del departamento	Secretaria Ejecutiva		
INICIO			
El jefe del depto. Realiza un análisis de las rutas y horarios establecidos, para la limpieza de las avenidas, calles, boulevares y riego de las áreas verdes.	La secretaria captura la información y elabora el informe mensual y es entregado a la dirección general de servicios públicos.		
El jefe de depto. Realiza una supervisión del estado en que se encuentran los vehículos para que puedan salir a prestar el servicio de recolección de basura y riego de las áreas verdes.	FIN		
El jefe de depto. Realiza una supervisión del personal, para que puedan realizar el trabajo.			

X.-REALIZAR CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA

1. **Objetivo**

- Mantener la ciudad limpia prestando los servicios continuamente en colonias de nuestra ciudad.

2. **Propósito:**

- Contar con el personal adecuado para realizar la limpieza.

3. **Alcance:**

- A todo el personal del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales.

4. **Referencias:**

- Plan municipal
- Ley del bando municipal

5. **Políticas:**

- Es obligación del personal operativo realizar la limpieza de las avenidas, calles y boulevares del centro del municipio.

6. **Definiciones:**

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- Realizar campañas de concientización ciudadana

7. **Método de Trabajo:**

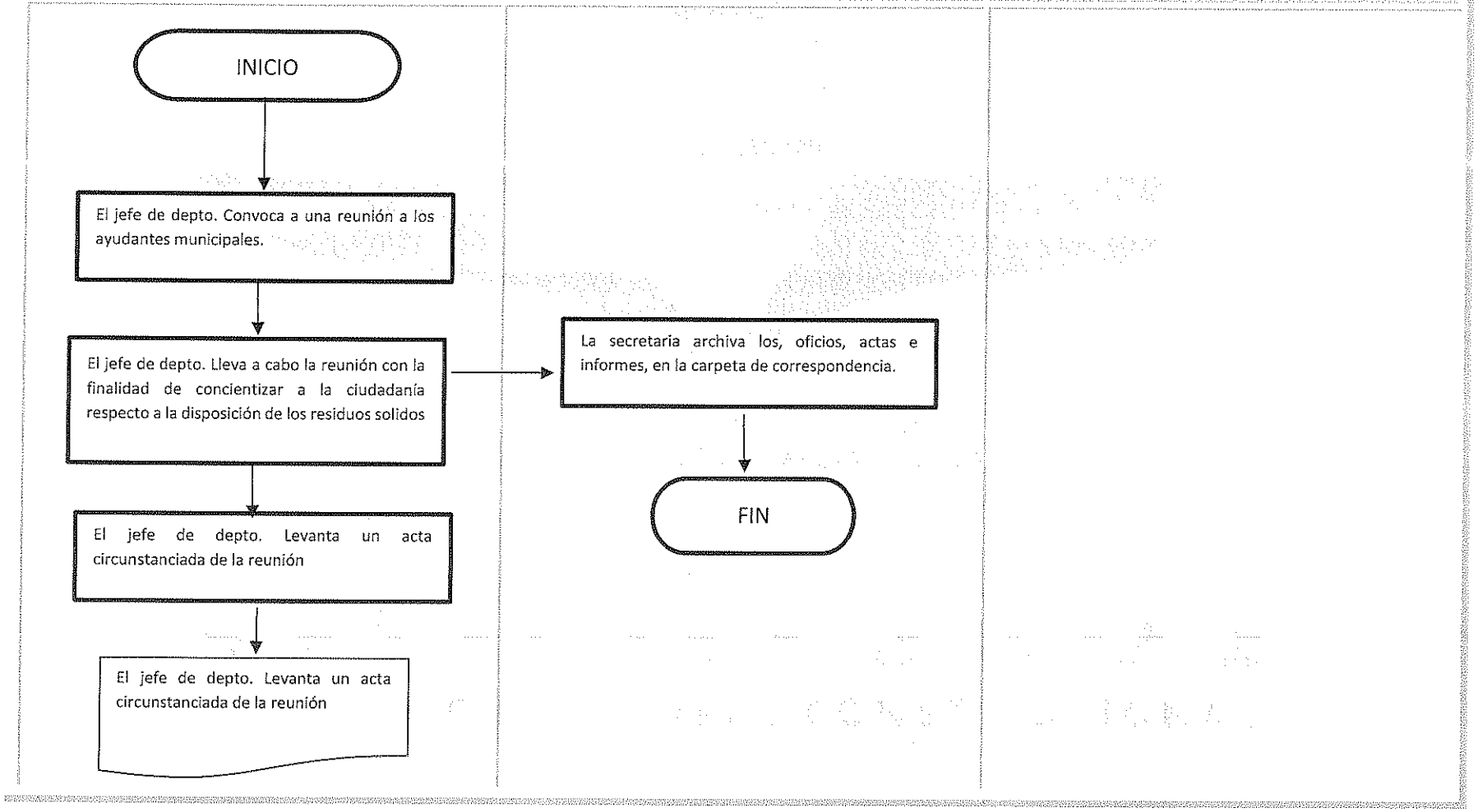
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

3.-REALIZAR CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Jefe de departamento	1	El jefe de departamento convoca a una reunión a los ayudantes municipales.
Jefe de departamento	2	El jefe de departamento lleva a cabo la reunión con la finalidad de concientizar a la ciudadanía respecto a la disposición de los residuos sólidos.
Jefe de departamento	3	El jefe de departamento levanta un acta circunstanciada de la reunión.
Jefe de departamento	4	El jefe del departamento informa y envía copia del acta al director general, para su conocimiento.
Secretaria Ejecutiva	5	La secretaria archiva los, oficios, actas e informes en la carpeta de correspondencia.

DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZAR CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA.



XV.-INFORMES MENSUALES Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN.

1. **Objetivo**

- Contar con la información en base con sus líneas de acción e indicadores señalados en el Plan Municipal de Desarrollo.

2. **Propósito:**

- Elaborar un documento para que sea enviado al presidente municipal para su consideración

3. **Alcance:**
4. El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales.

5. **Referencias:**

- Plan municipal
- Bando Municipal

6. **Políticas:**

- Generar y entregar en tiempo el informe mensual, anual cada vez que es requerido.

7. **Definiciones:**

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- **Informes mensuales y anuales de acuerdo a los indicadores de gestión**

8. **Método de Trabajo:**

- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

4.- INFORMES MENSUALES Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
DIRECTOR GENERAL	1	Se recibe la solicitud de la dirección de planeación para rendir la información correspondiente
DIRECTOR GENERAL	2	El director de servicios públicos turna la solicitud de informe al jefe de departamento
JEFE DE DEPTO. DE BRIGADAS DE LIMP. Y SERV. GRALES.	3	El jefe de depto. De brigadas de limpieza y servicios generales recaba y clasifica la información en base a las líneas de acción e indicadores.
SECRETARIA	4	La secretaria elabora el informe y se envía a la dirección general.
DIRECTOR GENERAL	5	La dirección general de servicios públicos, recaba el informe y lo envía a la dirección de planeación.
SECRETARIA	6	La secretaria archiva el informe en la carpeta de correspondencia

DIAGRAMA DE FLUJO: INFORME MENSUAL Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN

RESPONSABLES

DIRECTOR GENERAL	JEFE DE BRIGADAS DE LIMP. Y SERV. GRALES.	SECRETARIA
INICIO		
Se elabora oficio solicitándole a las áreas para que nos envié su información correspondiente.		
El director de servicios Públicos Turna la solicitud de informe al jefe de departamento.	El jefe del departamento recaba y clasifica la información en base a las líneas de acción e indicadores	La secretaria elabora el informe y se envía a la dirección general.
La dirección general de servicios públicos Municipal Recaba el informe y lo envía a la Dirección. De planeación	La secretaria archiva el informe en la carpeta correspondiente.	
	FIN	

XII.-INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PÁGINA DE TRANSPARENCIA

1. **Objetivo**
- Contar con la información pública de oficio de acuerdo a lo que establece la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Morelos.

2. **Propósito:**
- Mantener la actualización del área con la evidencia y documentación requerida por la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.

3. **Alcance:**
- El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal de la Dirección General de Planeación

4. **Referencias:**
- Plan Municipal
- Bando Municipal

5. **Políticas:**
- Recabar la información de las actividades para plasmar en la página de transparencia.

6. **Definiciones:**

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:
- **Información mensual para actualizar la página de transparencia**

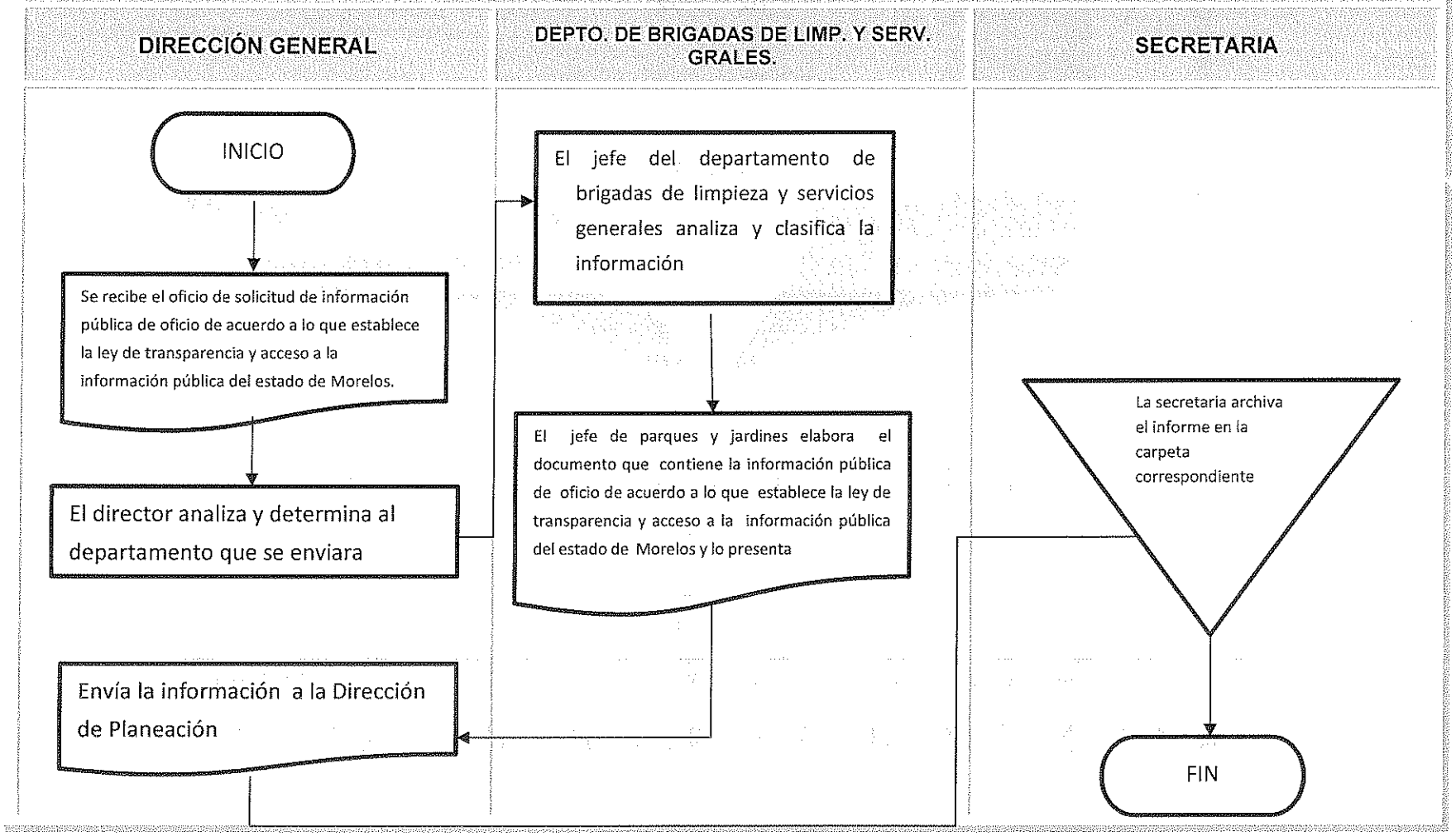
7. **Método de Trabajo:**
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

5.- INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PÁGINA DE TRANSPARENCIA

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	1	Se recibe el oficio de solicitud de información pública de oficio de acuerdo a lo que establece la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Morelos.
DIRECCIÓN GENERAL	2	El director analiza y determina al departamento que se enviara
JEFE DEL DEPTO. DE BRIGADAS DE LIMP. Y SERV. GRALES.	3	El jefe del depto. De brigadas de limpieza y servicios generales, analiza y clasifica la información
JEFE DEL DEPTO.DE BRIGADAS DE LIMPIA. Y SERV. GRALES.	4	El jefe del depto. De brigadas de limpieza y servicios generales elabora el documento que contiene la información pública de oficio de acuerdo a lo que establece la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Morelos y lo presenta a la Dir. Gral. Para su firma
DIRECCIÓN GENERAL	5	Envía la información a la Dirección de Planeación
SECRETARIA	6	La secretaria archiva el informe en la carpeta correspondiente

DIAGRAMA DE FLUJO: INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PAGINA DE TRANSPARENCIA



XIII.-RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

1. **Objetivo**

- Contar con un mecanismo que permite analizar la solicitud o petición del ciudadano para determinar a qué área se solicitara la información y si va a tener un costo o no.

2. **Propósito:**

- Dar atención a todas las solicitudes que sean inherentes al municipio de Cuautla con referencia a la información pública.

3. **Alcance:**

- El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales.

4. **Referencias:**

- Plan Municipal
- Bando Municipal

5. **Políticas:**

- Atención inmediata de cada solicitud recibida.

6. **Definiciones:**

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

- **Responder todas las solicitudes de información pública.**

7. **Método de Trabajo:**

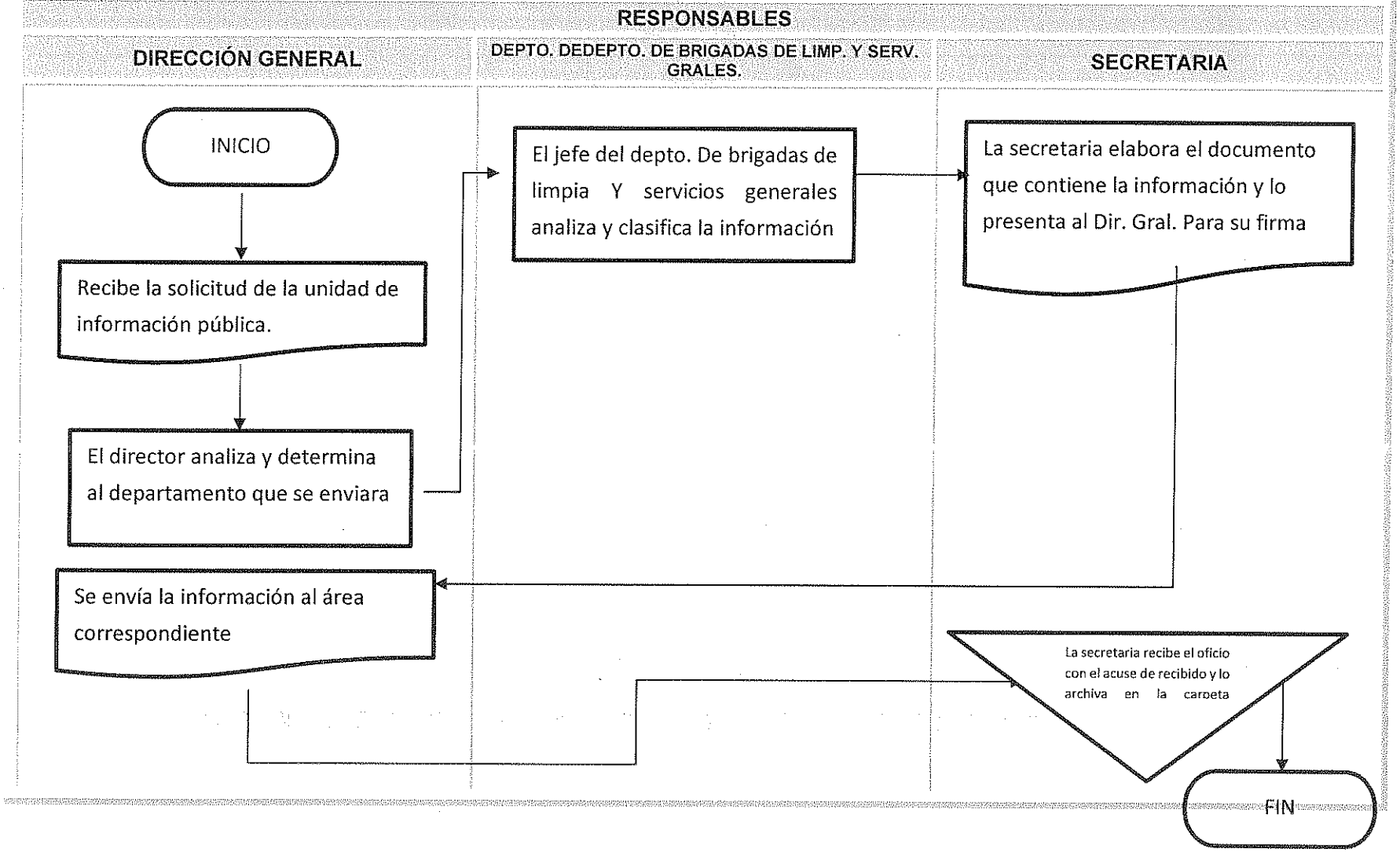
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo

DESARROLLO

6.- RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	1	Recibe la solicitud de la unidad de información pública.
DIRECCIÓN GENERAL	2	Se analiza y se determina al área que se enviara
JEFE DE DEPTO. DE BRIGADAS DE LIMP. Y SERV. GRALES.	3	El jefe del depto. De brigadas de limpieza y servicios generales analiza y clasifica la información
SECRETARIA	4	La secretaria elabora el documento que contiene la información y lo presenta al Dir. Gral. Para su firma
DIRECCIÓN GENERAL	5	Se envía la información al área correspondiente
SECRETARIA	6	La secretaria recibe el oficio con el acuse de recibido y lo archiva en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO: RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PUBLICA



XIV. DIRECTORIO

NOMBRE Y PUESTO	TELÉFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
Pedro Mejía López Jefe del departamento de brigadas de limpieza y servicios generales	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Martin Balderas Bonilla Chofer de carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Cesar Pérez Cervantes Aux. Serv. Grales.	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Pedro Morales Orozco Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Bruno Broa Soto Aux. De limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Guillermo Cordero Hernández Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Agripin Arenas Peña Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Dario Ayala Salgado Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Gregorio Candanoza Morales Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Antonio Naranjo Barranco Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Pedro Castillo Chiman Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Gregorio Díaz López Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Misael Santos González Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
José Luis Salas Hernández Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Miguel Muñoz Morales Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Baltazar González Guerrero Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Hugo Pacheco Álvarez Chofer de Carga	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Neftalí Bautista Guadarrama Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala
Martin García Granados Aux. De Limpia	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala

XV. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO: 04/11/2019

FECHA DE TÉRMINO: 06/11/2019

PARTICIPANTES	PUESTO
FÉLIX CRUZ ÁLVAREZ	DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
PEDRO MEJÍA LÓPEZ	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE BRIGADAS DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES
IXCHEL SARAY PIÑARRIETA SÁNCHEZ	SECRETARIA EJECUTIVA

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

C. PEDRO MEJÍA LÓPEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO. DE BRIGADAS DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES

XVI. ANEXOS

- Sin anexos