



DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS  
ESPECIALES

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DSE-2019

EMISIÓN: 01

Página 1 de 25

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE  
CUAUTLA, MORELOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS  
PÚBLICOS**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESPECIALES**

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



DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS  
ESPECIALES

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DSE-2019

EMISIÓN: 01

Página 2 de 25

**II.- ÍNDICE.**

<b>APARTADO</b>	<b>CONSECUTIVO DEL APARTADO</b>	<b>PÁGINA</b>
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
ACTUALIZAR EL PADRÓN DE EMPRESAS QUE SE LES BRINDA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA.	IX	11
INFORMES MENSUALES Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN	X	14
INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PAGINA DE TRANSPARENCIA	XI	17
RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PUBLICA	XII	20
DIRECTORIO	XIII	23
HOJA DE PARTICIPACIÓN	XIV	24
ANEXOS	XV	25



### 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 Damían  
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	



#### 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 servicios especiales. 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 servicios especiales



## VI. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Atención de correspondencia recibida
2. Actualizar el padrón de empresas que se les brinda el servicio de recolección de basura.

## 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.
	ARCHIVO TEMPORAL	Indica que se guarda un documento, producto, insumo durante un periodo determinado
	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 servicios especiales.

### 4. Referencias:

- Plan municipal
- Ley del bando municipal

### 5. Políticas:

- Es obligación del personal operativo recoger la basura de las empresas privadas, siempre y cuando realicen el pago del servicio.

### 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	1	La secretaria recibe reporte vía telefónica del servicio de recolección de basura
Secretaria	2	La secretaria notifica al jefe de departamento el reporte de la empresa
Jefe de departamento	3	El jefe de departamento se coordina con el coordinador para hacer el servicio de recolección de basura.
Coordinador		El coordinador programa e informa al personal operativo para realizar el servicio de recolección de basura.



DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS  
ESPECIALES

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DSE-2019

EMISIÓN: 01

Página 10 de 25

**DIAGRAMA DE FLUJO: ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA**

**RESPONSABLES**

**Secretaría Ejecutiva**

**Jefe de departamento**

**Coordinador**

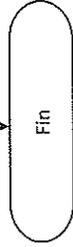


La secretaria recibe reporte vía telefónica del servicio de recolección de basura.

La secretaria notifica al jefe de departamento el reporte de la empresa.

El jefe de departamento se coordina con el coordinador para hacer el servicio de recolección de basura.

El coordinador programa e informa al personal operativo para realizar el servicio de recolección de basura.





## IX.- ACTUALIZAR EL PADRÓN DE EMPRESAS QUE SE LES BRINDA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

### 1. Objetivo

- Mantener la ciudad limpia prestando los servicios a empresas privadas.

### 2. Propósito:

- Contar con el personal adecuado para realizar la recolección de basura

### 3. Alcance:

- Todo el personal del departamento de servicios especiales

### 4. Referencias:

- Plan municipal
- Ley del bando municipal

### 5. Políticas:

- Es obligación del personal operativo realizar la recolección de basura a empresas privadas

### 6. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

Actualizar el padrón de empresas que se les brinda el servicio de recolección de basura.

### 7. Método de Trabajo:

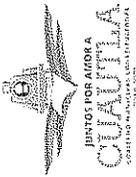
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



## DESARROLLO

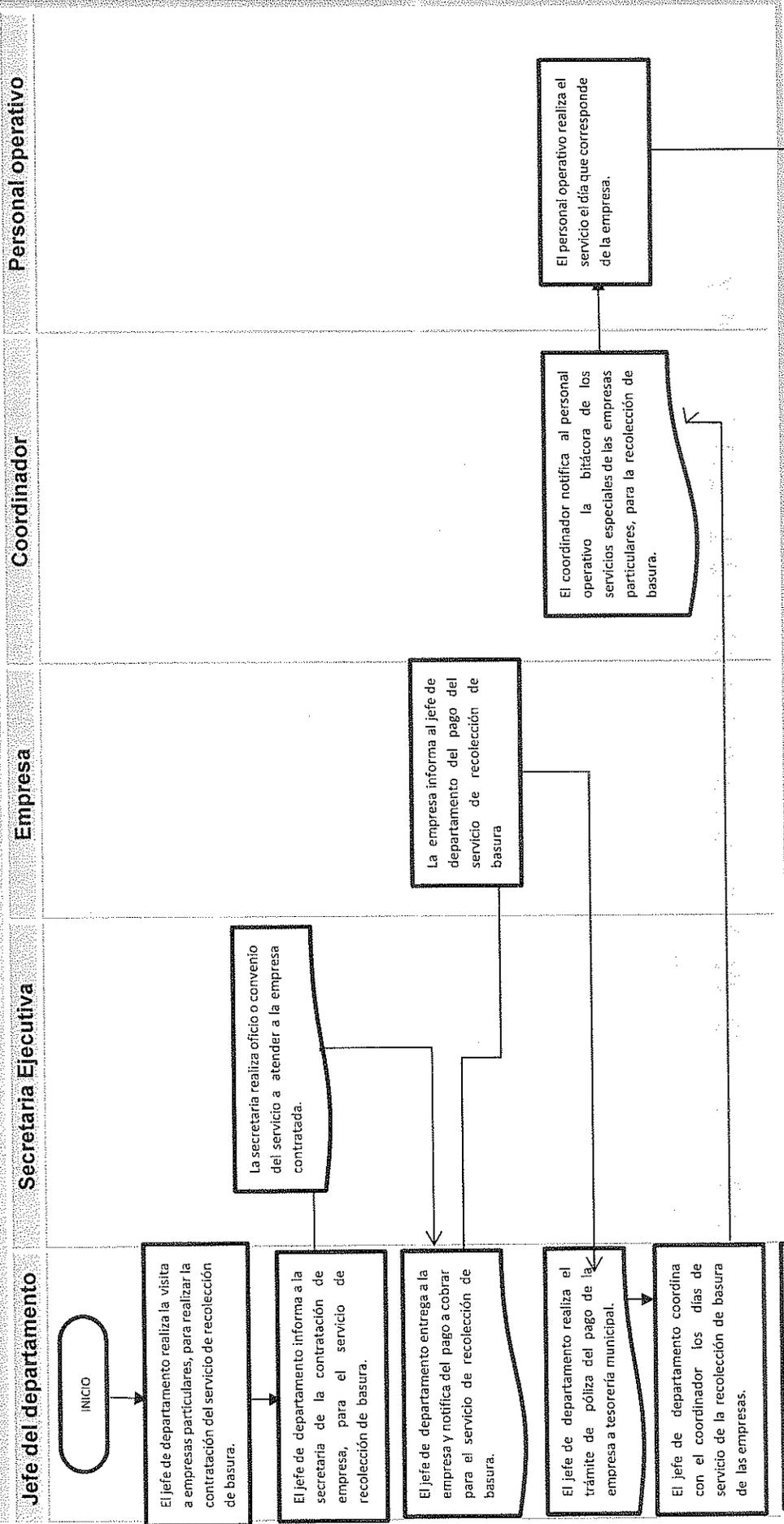
### 2.- ACTUALIZAR EL PADRÓN DE EMPRESAS QUE SE LES BRINDA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Jefe del departamento	1	El jefe de departamento realiza la visita a empresas particulares, para realizar la contratación del servicio de recolección de basura.
Jefe de departamento	2	El jefe de departamento informa a la secretaria de la contratación de empresa, para el servicio de recolección de basura.
Secretaria Ejecutiva	3	La secretaria realiza oficio o convenio del servicio a atender a la empresa
Jefe de departamento	4	El jefe de departamento entrega a la empresa y notifica del pago a cobrar para el servicio de recolección de basura
Empresa		La empresa informa al jefe de departamento del pago del servicio
Jefe de departamento		El jefe de departamento realiza el trámite de póliza del pago de la empresa a tesorería municipal.
Jefe de departamento		El jefe de departamento coordina con el coordinador los días de servicio de la recolección de basura de las empresas
Coordinador		El coordinador notifica al personal operativo la bitácora de los servicios especiales de las empresas particulares, para la recolección de basura.
Personal operativo		Personal operativo realiza el servicio el día que corresponde de la empresa
Jefe de departamento		El jefe de departamento realiza el informe mensual de los ingresos e incrementos de los servicios de recolección de basura.
Secretaria Ejecutiva		La secretaria entrega el informe mensual a la dirección general.



**DIAGRAMA DE FLUJO: ACTUALIZAR EL PADRÓN DE EMPRESAS QUE SE LES BRINDA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA.**

**RESPONSABLES**



La secretaria entrega el informe mensual a la dirección general.



## X.-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:

- El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal del departamento de servicios especiales.

### 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:

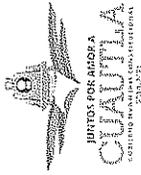
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



## DESARROLLO

### 3.- 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 SERVICIOS ESPECIALES	3	El jefe de depto. Servicios especiales 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



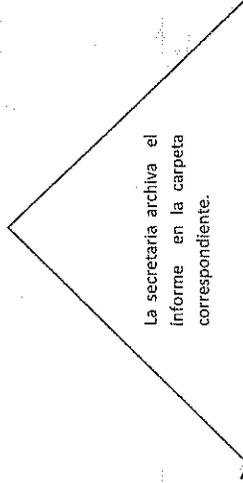
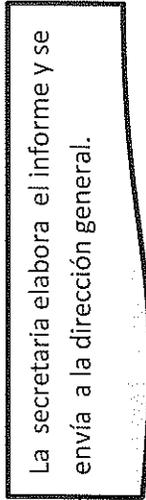
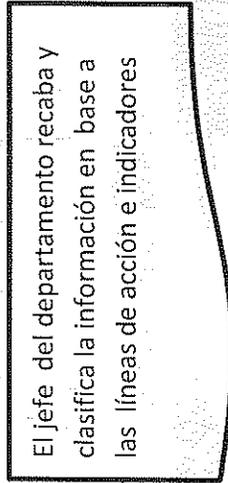
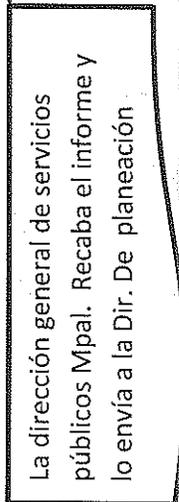
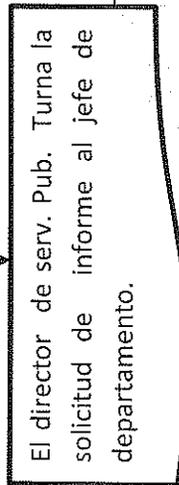
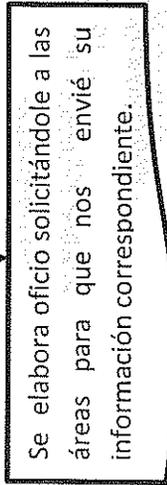
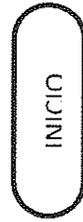
**DIAGRAMA DE FLUJO: INFORME MENSUAL Y ANUAL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

**RESPONSABLES**

**DIRECTOR GENERAL**

**JEFE DE SERVICIOS ESPECIALES**

**SECRETARIA**





## **XI.-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:**

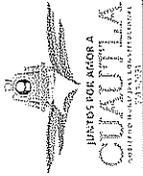
- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



## DESARROLLO

### 4.- 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 SERVICIOS ESPECIALES	3	El jefe del depto. Servicios especiales, analiza y clasifica la información
JEFE DEL DEPTO. DE BRIGADAS DE LIMP. Y SERV. GRALES.	4	El jefe del depto. Servicios especiales, 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. GraI. 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



DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS  
ESPECIALES

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA  
**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DSE-2019

EMISIÓN: 01

Página 19 de 25

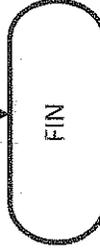
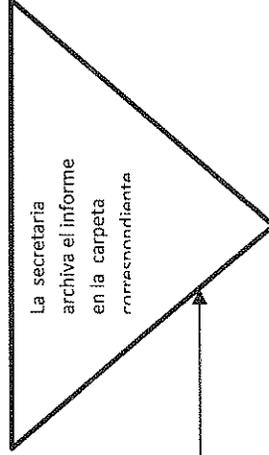
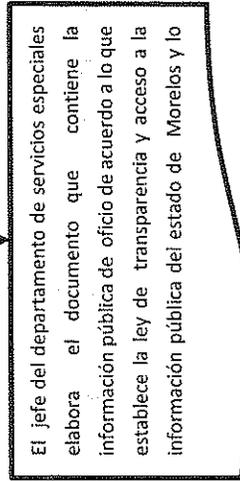
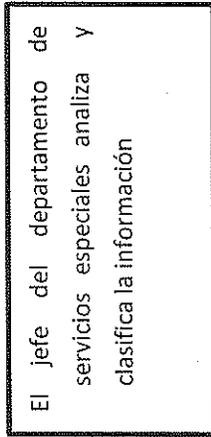
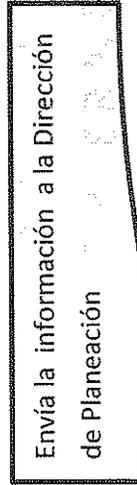
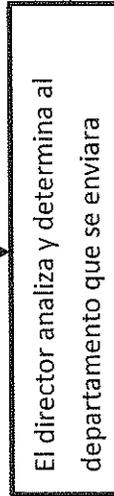
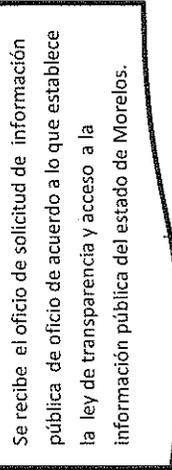
### DIAGRAMA DE FLUJO: INFORMACIÓN MENSUAL PARA ACTUALIZAR LA PAGINA DE TRANSPARENCIA

#### RESPONSABLES

DIRECCIÓN GENERAL

DEPTO. DE SERVICIOS ESPECIALES

SECRETARIA





## XII.-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 servicios especiales.

### 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

### 5.- 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 SERVICIOS ESPECIALES.	3	El jefe del depto. De servicios especiales, 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.



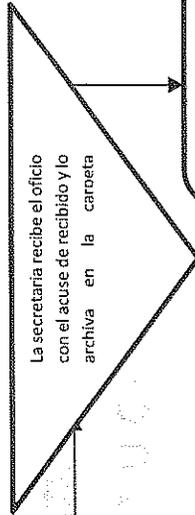
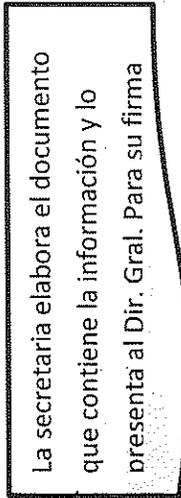
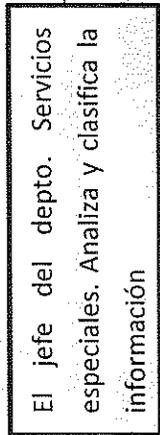
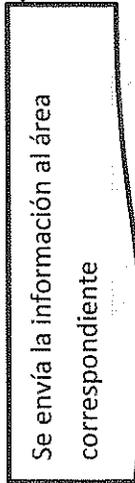
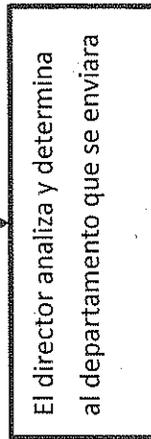
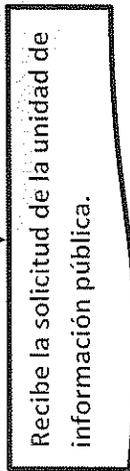
**DIAGRAMA DE FLUJO: RESPONDER TODAS LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

**RESPONSABLES**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**DEPTO. DE SERVICIOS ESPECIALES**

**SECRETARIA**



SECRETARIA DE SERVICIOS ESPECIALES



DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS  
ESPECIALES

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DSE-2019

EMISIÓN: 01

Página 23 de 25

### XIII. DIRECTORIO

NOMBRE Y PUESTO	TELÉFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
Rivelino Mojica Flores Jefe del departamento de Servicios Especiales.	1171386	Recinto Ferial Antigua cuenca Lechera Col. Plan de Ayala



## XIV. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO:

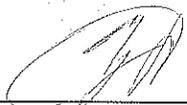
04/11/2019

FECHA DE TÉRMINO:

06/11/2019

PARTICIPANTES	PUESTO
FÉLIX CRUZ ÁLVAREZ	DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
RIVELINO MOJICA FLORES	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESPECIALES
IXCHEL SARAY PIÑARRIETA SÁNCHEZ	SECRETARIA EJECUTIVA

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL  
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

  
C. RIVELINO MOJICA FLORES  
JEFE DEL DEPTO. DE SERVICIOS ESPECIALES



## XV. ANEXOS

- Sin anexos