



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 1 DE 24

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MORELOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TLAYACAPAN
GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018

TLAYACAPAN, MOR. A 01 DE ENERO DEL 2016



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 2 DE 24

II.- INDICE.

APARTADO	CONSECUTIVO DEL APARTADO	PÁGINA
PORTADA	I	1
CONTENIDO GENERAL (INDICE)	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
AREAS DE APLICACION	V	5
POLITICAS DE OPERACION	VI	6
SIMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
PROCEDIMIENTO :LONAS, MESAS Y SILLAS A DIRECCIONES DEL H AYUNTAMIENTO, AYUDANTÍAS Y CIUDADANIA	VIII	8
PROCEDIMIENTO: ABASTECIMIENTO DE AGUA NO POTABLE.	IX	13
PROCEDIMIENTO: : MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	X	14
PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE INHUMACION	XI	15
PERMISO DE CIERRE DE CALLE	XII	20
DIRECTORIO	XIII	23
HOJA DE PARTICIPACION	XIV	24



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX


EMISION: 01

PÁG. 3 DE 24

III.- AUTORIZACIÓN.


AUTORIZÓ

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 fracciones XXXIV, XXXV, XXXVI, XXXVII, XXVIII, XLI, 41 Fracción I, XXVIII y 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, se expide el presente **Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de servicios públicos**, 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.



Ing. Dionisio De la Rosa Santamaría
Presidente Municipal

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
PRESIDENCIA
2016 - 2018

REVISÓ


Lic. Irma Isamar Morales Catalán
Contralora Municipal

ELABORÓ


C. Gabriel Ramirez Tlatilpa
Director de Servicios Públicos

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS
2016 - 2018

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Secretario del Ayuntamiento	No. de Páginas
01-Enero-2016	 L.I. JOSE ISRAEL ALARCON ROJAS	16

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
SECRETARIA GENERAL
2016-2018



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 4 DE 24

IV.- INTRODUCCION

La organización dentro de cualquier actividad conlleva a tener el control de las tareas a ejecutar ya que con el asignar actividades, tiempos y espacios se eficiente el trabajo, situación que ayuda a ofrecer un servicio de mayor calidad al público en general, por lo que le resulta necesario actuar bajo una normatividad específica y en general bajo cada una de las leyes que competan para estar en posibilidad de desempeñar el cargo de director de servicios públicos.

El presente manual tiene como objeto ser base normativa que indique a los funcionarios cuáles serán sus funciones básicas de acuerdo a los lineamientos en este importante documento.

Será el manual de consulta e inducción para el personal de nuevo ingreso.

TLAYACAPAN
GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 5 DE 24

V.- AREAS DE APLICACIÓN

CARGO	FUNCIONES
Director de Servicios Públicos	Revisar las solicitudes de la ciudadanía y dar autorización de las mismas.
Coordinador de Alumbrado	Vigilar y reparar fallas en el servicio de alumbrado público.
Coordinador de Recolección y de Limpieza	Vigilar y suministrar los servicios de públicos en calles ,parques , jardines y áreas recreativas y su equipamiento .
Coordinador de Eventos	Embellecimiento de y conservación de parques, jardines, centro urbanos y poblado.
Secretaria	Recibir solicitudes de la ciudadanía, presidencia y direcciones.

TLAYACAPAN
GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018



VI. POLITICAS DE OPERACION

El H. Ayuntamiento de Tlayacapan organizara y reglamentara la administración, funcionamiento, conservación y explotación de sus servicios públicos, considerándose como tales de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes:

El abastecimiento de agua no potable, se dará al peticionario en un plazo de 3 a 5 días dependiendo de cómo se lleve a cabo el proceso de solicitud del servicio.

Drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales

- I. El servicio de alumbrado público, se dará al peticionario en un tiempo de 3 a 5 días dependiendo de la solicitud que el mismo haya emitido.
- II. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos
- III. Mercados y centrales de abasto
- IV. El permiso de panteones, no se otorgara en caso de que el solicitante no sea habitante de la localidad de tlayacapan, ya que cada localidad cuenta con su propio panteón.
- V. Rastro;
- VI. Estacionamientos públicos;
- VII. Embellecimiento y conservación de centros urbanos poblados
- VIII. Calles, parques, jardines y áreas recreativas de su equipamiento
- IX. Se otorgara el servicio de prestación de lonas, mesas y sillas, al solicitante si el mismo ha realizado la petición con una semana de anticipación, fijando fecha y lugar en la misma.
- X. El servicio de cierre de calle, se otorgara al peticionario si el mismo ha realizado su solicitud con una semana de anticipación, especificando en el mismo lugar, fecha y horario del evento.

Cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento corresponderá al presidente municipal la vigilancia y supervisión de los mismos.



VII.- SIMBOLOS UTILIZADOS

SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	INICIO O TERMINACION	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.
	DECISION 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.
	DIRECCION 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.



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 8 DE 24

VIII.- PROCEDIMIENTO: LONAS, MESAS Y SILLAS A DIRECCIONES DEL H' AYUNTAMIENTO, AYUDANTÍAS Y CIUDADANÍA.

1. Objetivo

- Dar el apoyo a quien lo solicita

2. Propósito:

- Informar las actividades de apoyos de mesas, lonas y sillas en primera instancia al Presidente Municipal y a su vez a la ciudadanía para que tengan conocimiento de los apoyos que se dan.

3. Alcance:

- Realizar el apoyo de las solicitudes que llegan de la ciudadanía.

4. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

5. Responsabilidades:

- Coordinador de servicios generales

6. Definiciones:

- Ninguna

7. Método de Trabajo:

- Simbología
- Diagrama de Flujo
- Descripción de Actividades

TLAYACAPAN
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

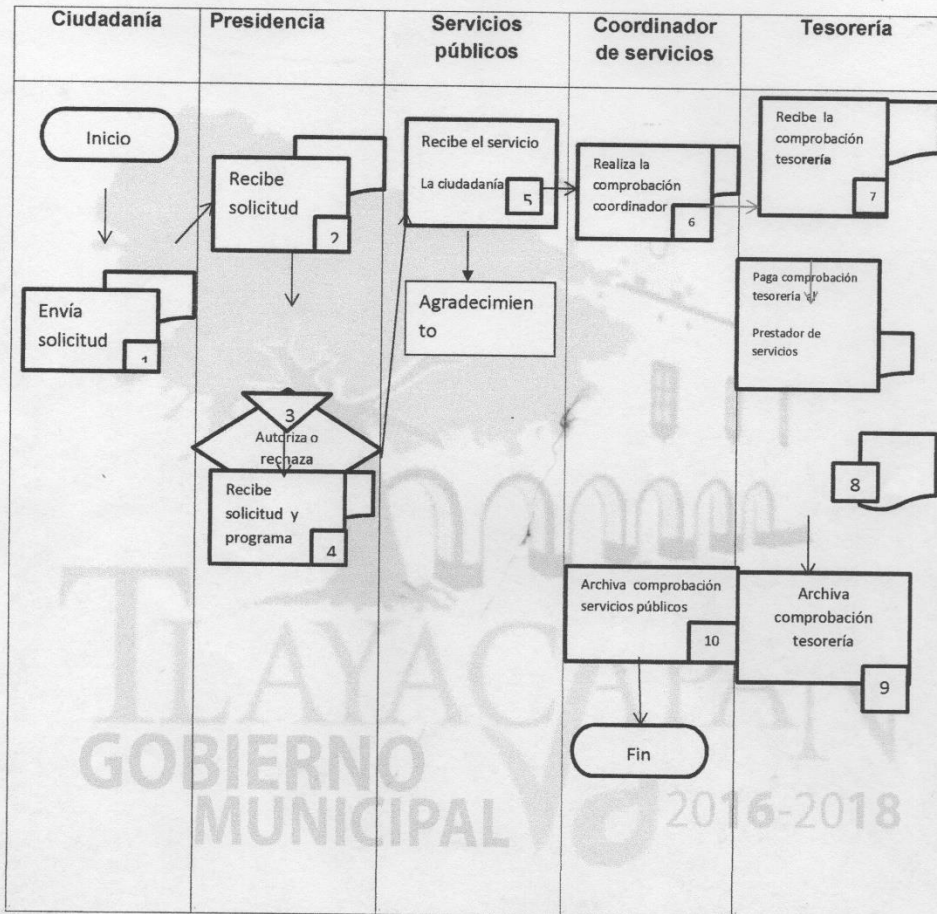
PÁG. 9 DE 24

VIII. PROCEDIMIENTOS: LONAS, MESAS Y SILLAS A DIRECCIONES DEL H. AYUNTAMIENTO, AYUDANTÍAS Y CIUDADANIA.

Responsable	No.	Actividad
Ciudadanía/o área del H. Ayuntamiento	1	Envía una solicitud de apoyo con una semana de anticipación del evento, fijando la fecha y lugar del mismo, tiempo de prestación de material 8 días Max.
Presidencia	2	Recibe la solicitud del ciudadano
		Autoriza o rechaza la solicitud se le da una respuesta en 3 días y turna a Dir. De servicios públicos.
		Entrega la solicitud al área de servicios
Servicios públicos	3	Recibe la solicitud Dir. de servicios públicos
		Programa la solicitud con tiempo de anticipación de 8 días de anticipación o según la fecha de solicitud. Del ciudadano.
	4	Presta el servicio
Ciudadanía	5	Recibe el servicio
Coordinador de servicios	6	Realiza la comprobación de gastos de material rentado al H. ayuntamiento. Revisa la documentación del solicitante que este completa y realiza la revisión del contrato y solicitud de cheque del prestador de servicios, ya una vez realizado el trámite se pasa a firma del presidente Para entregar a tesorería.
Tesorería	7	Recibe comprobación tesorería
	8	Paga comprobación al prestador de servicios
	9	Archiva comprobación tesorería
Servicios públicos	10	Archiva comprobación, fin del procedimiento.



VIII. DIAGRAMAS DE FLUJO





IX PROCEDIMIENTO: ABASTECIMIENTO DE AGUA NO POTABLE.

1. Objetivo

- Brindar el Servicio de pipas de agua a la ciudadanía.

2. Propósito:

- Informar a la ciudadanía sobre el servicio de pipa de agua.

3. Alcance:

- Realizar el apoyo a quien lo solicita

4. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

5. Responsabilidades:

- Operador de la pipa de agua

6. Definiciones:

- Ninguna

7. Método de Trabajo:

- Simbología
- Diagrama de Flujo
- Descripción de Actividades



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

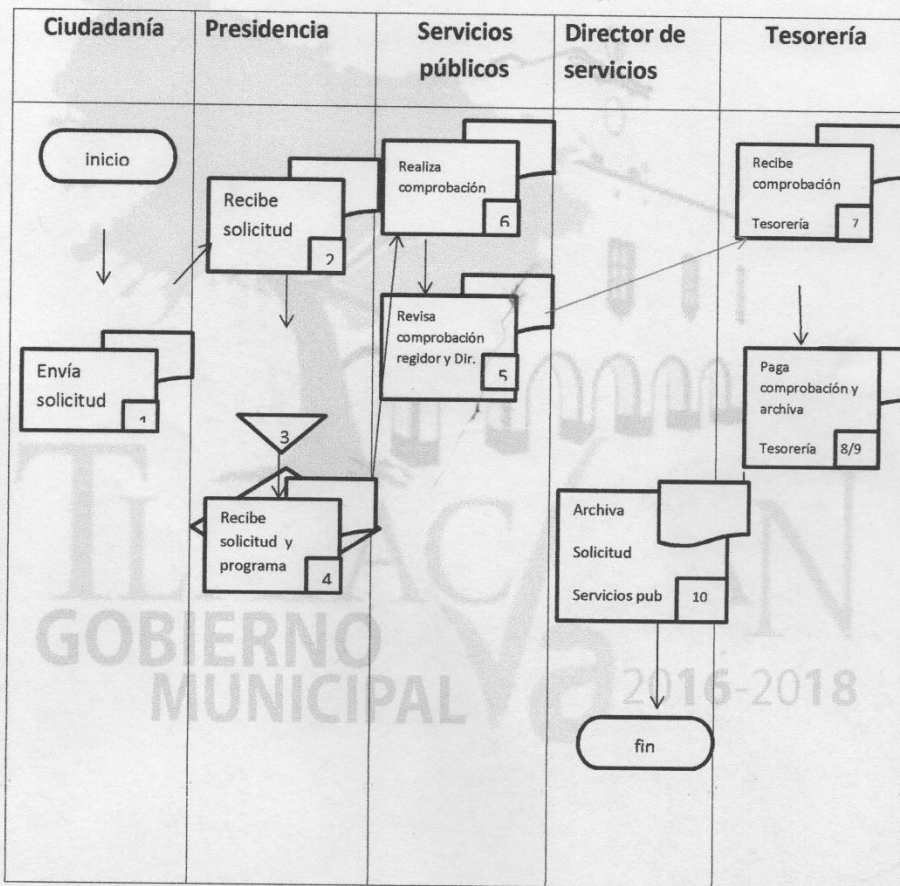
PÁG. 12 DE 24

IX PROCEDIMIENTO: ABASTECIMIENTO DE AGUA NO POTABLE

Responsable	No.	Actividad
Ciudadanía	1	Envía una solicitud de apoyo con una semana de anticipación del evento, fijando la fecha y lugar del mismo y dando el servicio de 5 a 8 días Max. Según la agenda del abastecimiento de agua.
Presidencia	2	Recibe la solicitud del ciudadano en caso de ser apoyo al 100% sin pago tendrá la firma del presidente o regidor del área
		Autoriza o rechaza la solicitud
		Entrega la solicitud al área de servicios
Servicios públicos	3	Recibe la solicitud
		Programa la solicitud
		Presta el servicio
Ciudadanía	4	Recibe el servicio y Agradece
Servicios públicos	5	Archiva la solicitud
		6
Director de servicios públicos	7	Revisa que la documentación está completa para la comprobación. En caso de ser en apoyo al 100% sin pago se anexan documentación con firma del presidente
		Autoriza la comprobación
Servicios públicos tesorería	8	Entrega comprobación en tesorería
		Recibe comprobación
		Paga comprobación
	9	Archiva comprobación tesorería
Servicios públicos	10	Archiva comprobación, fin del procedimiento.



IX DIAGRAMAS DE FLUJODE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE





X PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

1 Objetivo

- Tener un Municipio alumbrado

2. Propósito:

- Revisar constantemente y mantener el buen funcionamiento del servicio de alumbrado público en calles y vialidades del Municipio

3. Alcance:

- 4. Los postes y las luminarias dentro de los límites territoriales del Municipio.

5. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

6. Responsabilidades:

- Coordinador de Alumbrado Público.
- Auxiliar de Alumbrado Público.

7. Definiciones:

- Ninguna

8. Método de Trabajo:

- Simbología
- Diagrama de Flujo
- Descripción de Actividades



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

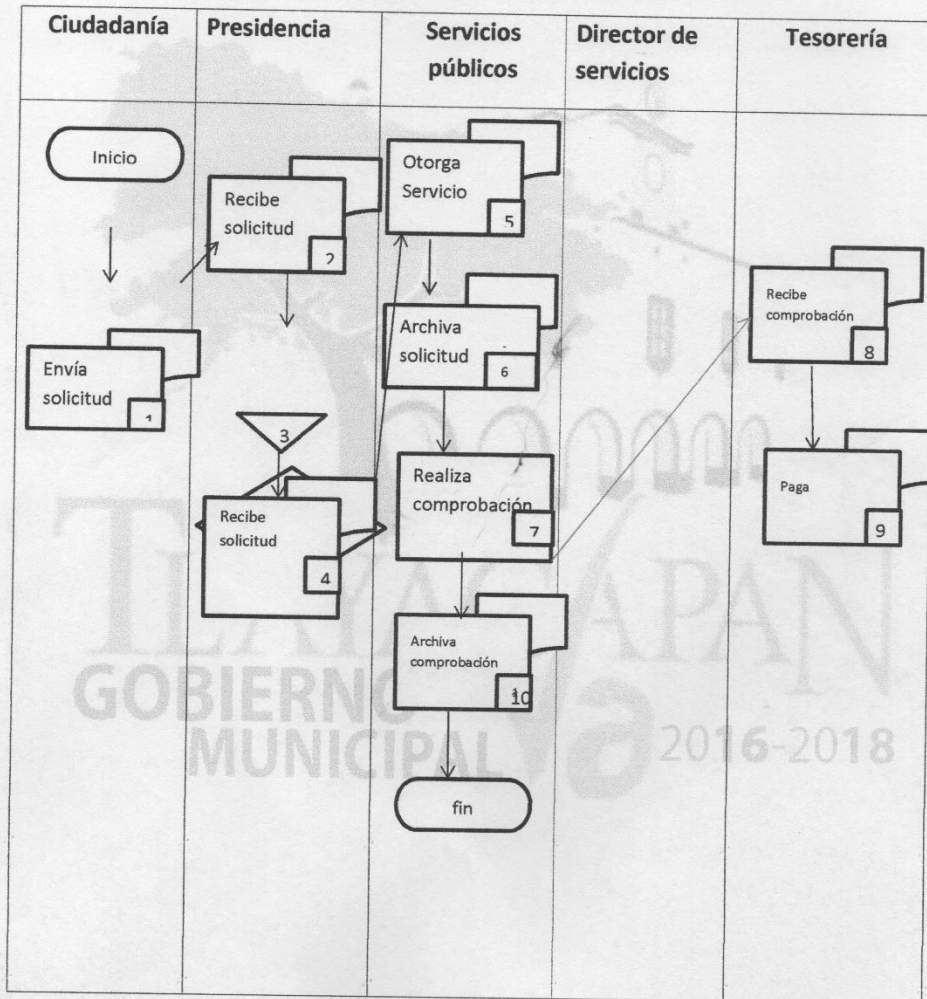
PÁG. 15 DE 24

X PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

Responsable	No.	Actividad
Ciudadanía	1	Envía una solicitud de apoyo con una semana de anticipación del evento, fijando la fecha y lugar del mismo. Dando una prologa de colocación de alumbrado público de 3 días si fue pagado el servicio.
Presidencia	2	Recibe la solicitud del ciudadano Autoriza o rechaza la solicitud Entrega la solicitud al área de servicios
Servicios públicos	3	Recibe la solicitud Programa la solicitud en la agenda de alumbrado. Presta el servicio
Ciudadanía	4	Recibe el servicio
Servicios públicos	5	Archiva la solicitud
Coordinador de alumbrado público	6	Realiza la comprobación del gasto de alumbrado, con documentación, y bitácora de firmas de recibido el servicio.
Director de servicios	7	Revisa la comprobación con la documentación completa y autorización del Presidente, Regidor Y Director del área. Autoriza la comprobación
Servicios públicos	8	Entrega comprobación con la documentación completa como, solicitud, carta de agradecimiento copia de credencial de elector. Del solicitante y firmas de recibido del ciudadano en la bitácora del coordinador de alumbrado.
tesorería	9	Recibe comprobación Paga comprobación al proveedor de material de electricidad. Archiva comprobación tesorería
Servicios públicos	10	Archiva comprobación, fin del procedimiento.



X DIAGRAMAS DE FLUJO DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO





Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 17 DE 24

XI PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE INHUMACION

1 Objetivo

- Conservar y mejorar la imagen de los panteones del Municipio.

2. Propósito:

- Brindar la información adecuada para el refrendo, permiso de construcción, mantenimiento y certificación de perpetuidad.

3. Alcance:

- Llevar a cabo el cobro por derechos y la opción de construir una lápida o jardinera en su fosa que le fue otorgada por el Municipio, así como la certificación y mantenimiento de perpetuidad.

4. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

5. Responsabilidades:

- Encargado del Panteón.

6. Definiciones:

- Ninguna

7. Método de Trabajo:

- Simbología
- Diagrama de Flujo
- Descripción de Actividades

TLAYACAPAN
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 18 DE 24

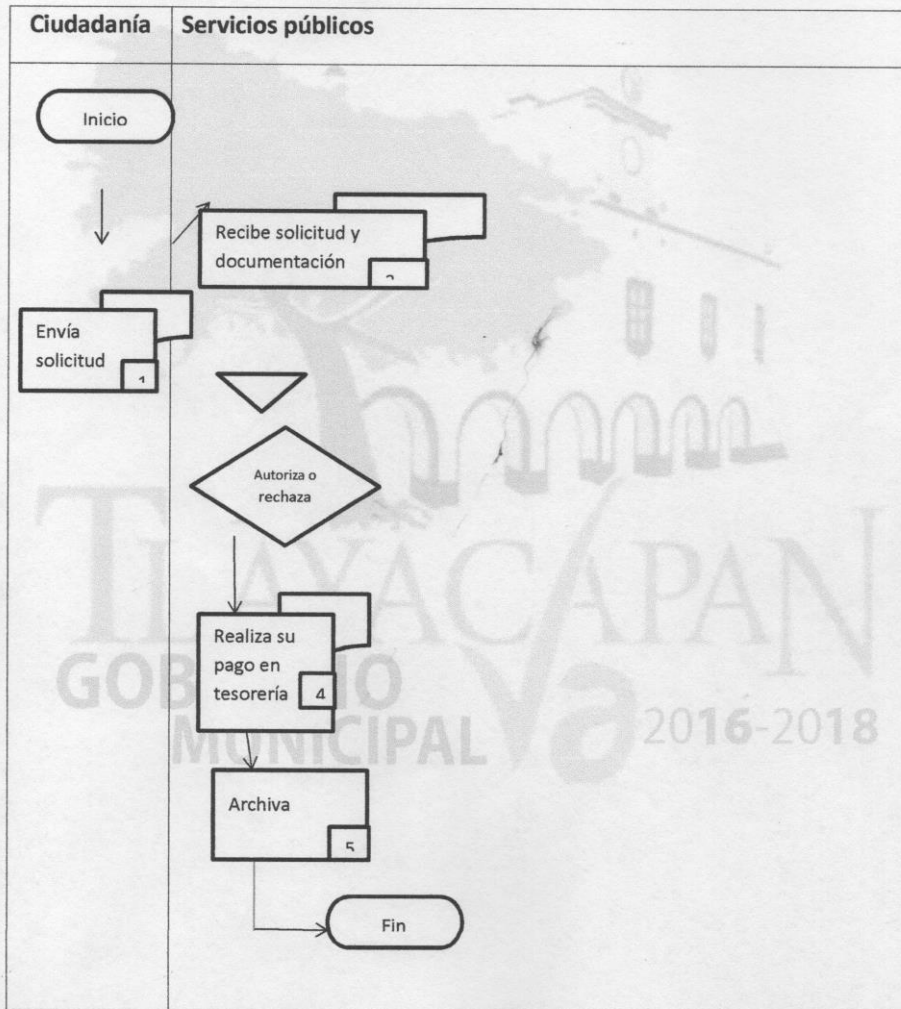
XI PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE INHUMACION

Responsable	No.	Actividad
Ciudadanía	1	Llena una solicitud de apoyo de permiso
Servicios publico	2	Recibe la solicitud del ciudadano
		Autoriza o rechaza la solicitud en caso de no ser ciudadano del municipio de Tlayacapan no se le otorga el permiso de inhumación.
		Programa la solicitud
		Presta el servicio
Ciudadanía	3	Recibe el servicio
	4	Realiza su pago en tesorería
Servicios públicos	5	Archiva la solicitud

TLAYACAPAN
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



XI DIAGRAMAS DE FLUJO DE INHUMACION





XII PROCEDIMIENTO: PERMISO DE CIERRE DE CALLE

1 Objetivo

- Garantizar el Derecho del cierre de calle a la quien lo solicita.

2 Propósito:

- Revisar constantemente el control de los cierres de calles

8. Alcance:

- Todas las avenidas principales del Municipio

9. Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

10. Responsabilidades:

- Director de servicios públicos

11. Definiciones:

- Ninguna

12. Método de Trabajo:

- Simbología
- Diagrama de Flujo
- Descripción de Actividades





Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 21 DE 24

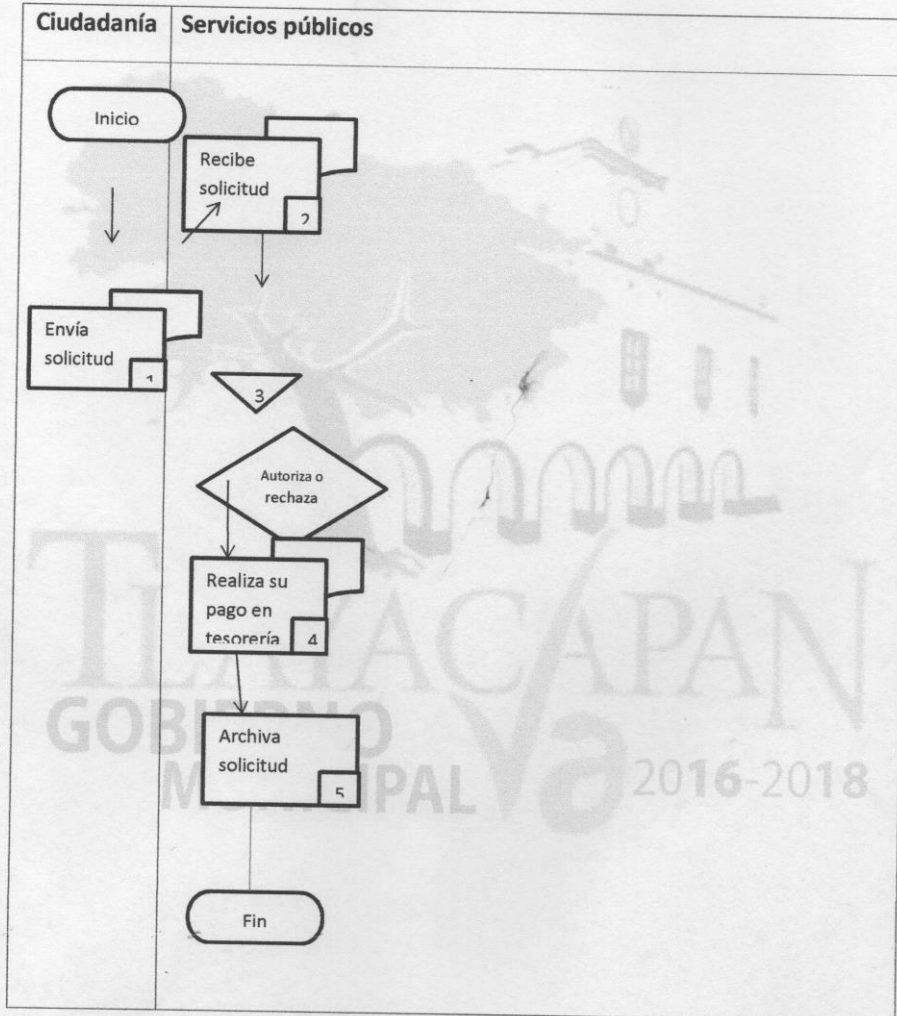
XII PROCEDIMIENTO: PERMISO DE CIERRE DE CALLE

Responsable	No.	Actividad
Ciudadanía	1	Llena una solicitud de apoyo de permiso con una semana de anticipación
Servicios publico	2	Recibe la solicitud del ciudadano
		Autoriza o rechaza la solicitud
		Programa la solicitud
	3	Presta el servicio
Ciudadanía	4	Recibe el servicio o autorización
	5	Realiza su pago en tesorería
Servicios públicos	6	Archiva la solicitud

TLAYACAPAN
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



XII DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PERMISO DE CIERRE DE CALLE





Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 23 DE 24

XIII. DIRECTORIO

DIRECTORIO DE SERVICIOS PUBLICOS.

NOMBRE Y PUESTO	TELÉFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
C. Gabriel Ramírez Tlatilpa Director de Servicios Públicos	735 3576727 735 3576297	plaza de la constitución s/n, colonia centro
C. Omar Santamaría Santilla Coordinador de Recolección y Limpia	735 3576727 735 3576297	plaza de la constitución s/n, colonia centro
C. Ricardo Reyes Arenas Coordinador de Eventos	735 3576727 735 3576297	plaza de la constitución s/n, colonia centro
C. Roberto Nepomuceno Herrera Coordinador de Alumbrado	735 3576727 735 3576297	plaza de la constitución s/n, colonia centro
C. Catalina Riveros Cano secretaria	735 3576727 735 3576297	plaza de la constitución s/n, colonia centro

TLAYACAPAN
GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: XXXXXXXXX

EMISION: 01

PÁG. 24 DE 24

XIV HOJA DE PARTICIPACION

FECHA DE INICIO:

1/ENERO/2016

FECHA DE TÉRMINO:

31/ ENERO /2016

PARTICIPANTES	PUESTO
C. Gabriel Ramírez Tlatilpa	Director de Servicios Públicos
C. Catalina Riveros Cano	Secretaria de Servicios Públicos
C. Omar Santamaría Santillán	Coordinador del Área de Servicios Públicos

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

C. GABRIEL RAMÍREZ TLATILPA
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
DIRECCIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS
2016 - 2018

GOBIERNO MUNICIPAL 2016-2018

