



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 1 DE 15

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MORELOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

REGIDURÍA 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**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 2 DE 15

II.- INDICE.

APARTADO	CONSECUTIVO DEL APARTADO	PÁGINA
PORTADA	I	1
CONTENIDO GENERAL (INDICE)	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
AREAS DE APLICACIÓN	V	5
POLITICAS DE OPERACIÓN	VI	6
SIMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
PROCEDIMIENTO INHUMACION	VIII	8
PROCEDIMIENTO CIERRES DE CALLE	IX	9
DIRECTORIO	X	14
HOJA DE PARTICIPACION	XI	15

GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018



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 Regiduría 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

REVISÓ
2016 - 2018

Lic. Irma Isamar Morales Catalán
Contralora Municipal

ELABORÓ

TERESA DE JESUS SANTAMARIA NAVARRO
REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS
2016-2018

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

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**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 4 DE 15

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

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 5 DE 15

V.- AREAS DE APLICACIÓN

Cargo	Funciones
Regiduría De Servicios Públicos	Darle solución a las solicitudes de la ciudadanía y solicitar el recurso necesario
Asistente de Regiduría De Servicios Públicos	Recibir las Solicitudes de la ciudadanía y la buena organización de archivos

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.



VIII.- PROCEDIMIENTO 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

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 9 DE 15

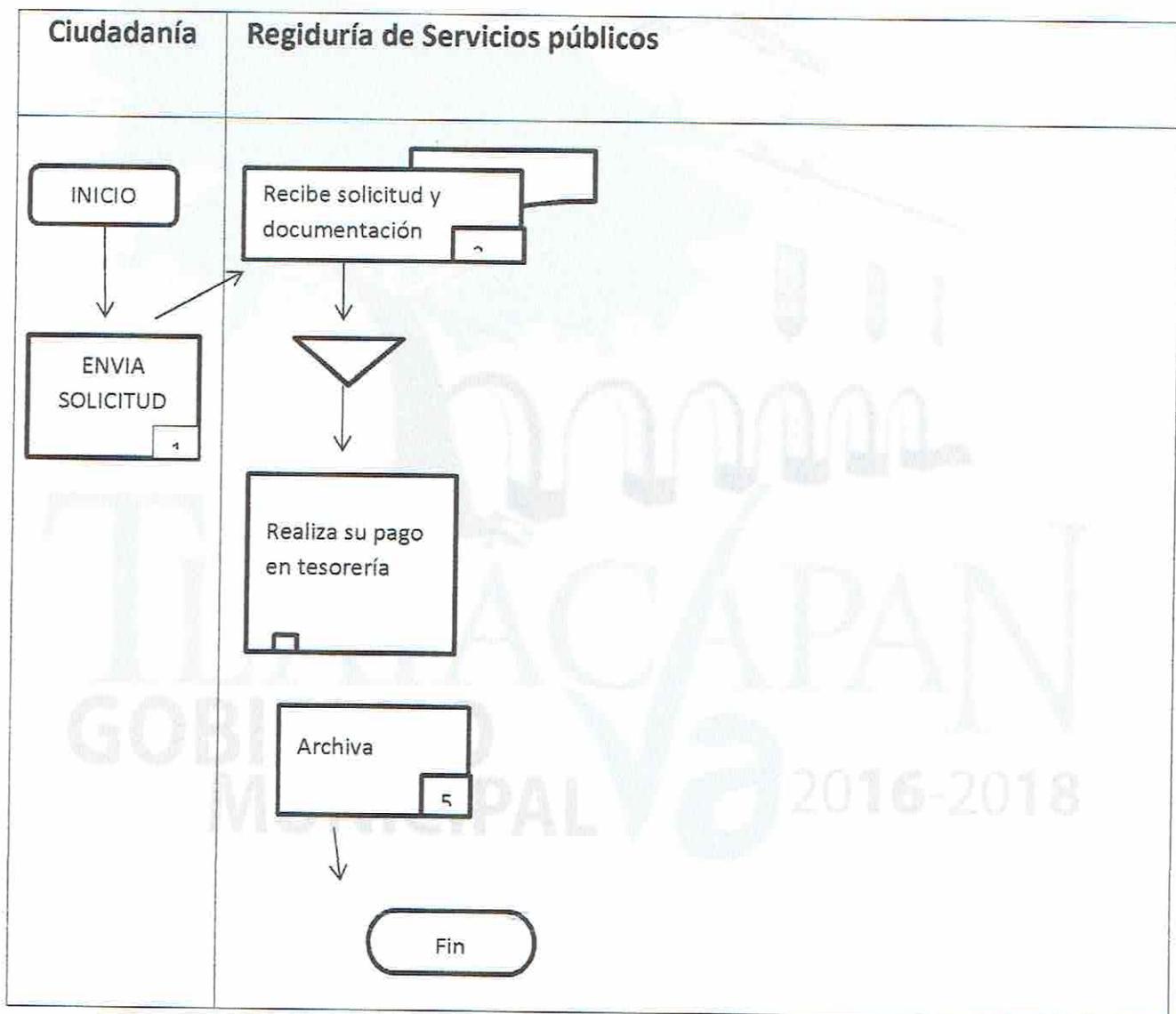
IX PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE INHUMACION

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



DIAGRAMAS DE FLUJO DE INHUMACION





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 11 DE 15

IX 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

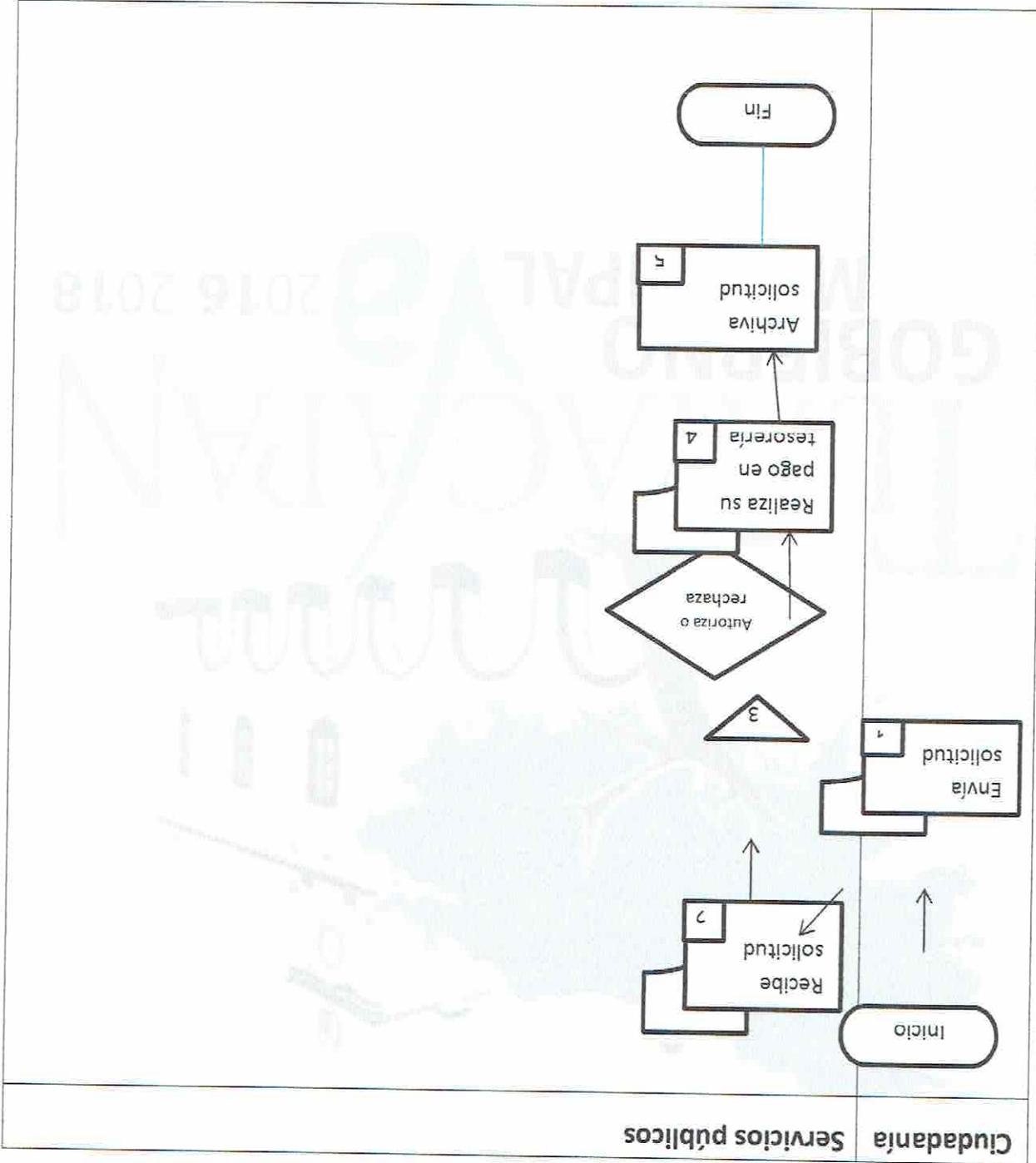
TLAYACAPAN
GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018



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

DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PERMISO DE CIERRE DE CALLE





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 14 DE 15

XI DIRECTORIO DE REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS

Nombre y puesto	Teléfonos oficiales	Domicilio oficial
TERESA DE JESUS SANTAMARIA NAVA	735 3576727	Plaza de la Constitución s/n, Colonia Centro
MIGUEL ANGEL SALAZAR MARTINEZ	735 3576727	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**

CLA: MP-RSP-2016

EMISION: 01

PÁG. 15 DE 15

XII HOJA DE PARTICIPACION

FECHA DE INICIO:

1/ENERO/2016

FECHA DE TÉRMINO:

31/ENERO/2016

PARTICIPANTES	PUESTO
TERESA DE JESUS SANTAMARIA NAVA	REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS
MIGUEL ANGEL SALAZAR MARTINEZ	ASISTENTE DE REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIÓN DE
TLAYACAPAN, SEDE
REGIDURIA DE SERVICIOS PUBLICOS

C. TERESA DE JESUS SANTAMARIA NAVA

REGIDORA DE SERVICIOS PUBLICOS