Manual de Procedimientos
De la Dirección de Servicios Públicos Municipales
(Manual Específico)

Emiliano Zapata, Mor., a 08 de febrero de 2017

CONTENIDO

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. PRESENTACIÓN	4
III. PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO.	5
IV. PROCEDIMIENTO PARA BARRIDO	9
VI. PROCEDIMIENTO PARA INHUMACIONES EN LOTE FAMILIAR O NUEVO	13

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Artículo 65 del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Emiliano Zapata, Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" de fecha 17 de septiembre de 2008,se expide el Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos Municipales, que contiene información sobre su estructura y funcionamiento, cuyo objetivo es constituirse en instrumento de consulta para su personal.

AUTORIZÓ

José Fernando Aguilar Palma
Presidente Municipal de Emiliano Zapata

ELABORÓ

Jonathan Isidro

Jonathan Isidro Bernabé
Auxiliar Admisitrativo

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Fecha de Autorización	Vo. Bo.	VERSIÓN (año)	No. de paginas
08/feb/17	C.Martin Perez Palomares Director de Servicios Públicos Municipales	2016	16

II. PRESENTACIÓN

Las múltiples actividades que desempeña cualquier dependencia de la administración municipal requieren ser sistematizadas, ordenadas y detalladas en su manera de realizar determinada actividad; de esta manera surgen los procesos, procedimientos, actividades, que regularmente obedecen a proyectos contenidos en el Programa Operativo Anual de la Dependencia.

Este Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos Municipales representa una guía para el personal responsable de cada actividad o proceso.

III. PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

III.1 Propósito

Mantener en perfectas condiciones el funcionamiento correcto del alumbrado público municipal, así como atender reportes en mal estado.

III.2 Alcance

Este documento es responsabilidad de la Dirección de Parques y Jardines, además de la participación directa del Director.

III.3 Referencias

Artículo 115, Fracción III, Inciso "g", de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 75 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Municipio de Emiliano Zapata.

Programa Municipal de Desarrollo Urbano Sustentable de Emiliano Zapata y otros programas que de éste se deriven.

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Emiliano zapata

Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Emiliano Zapata.

III.4 Responsabilidad

Es responsabilidad del Director de Servicios Públicos revisar y suscribir este procedimiento.

Es responsabilidad del coordinador de electricistas, de las áreas de barrido y de panteones revisar las disposiciones de este procedimiento.

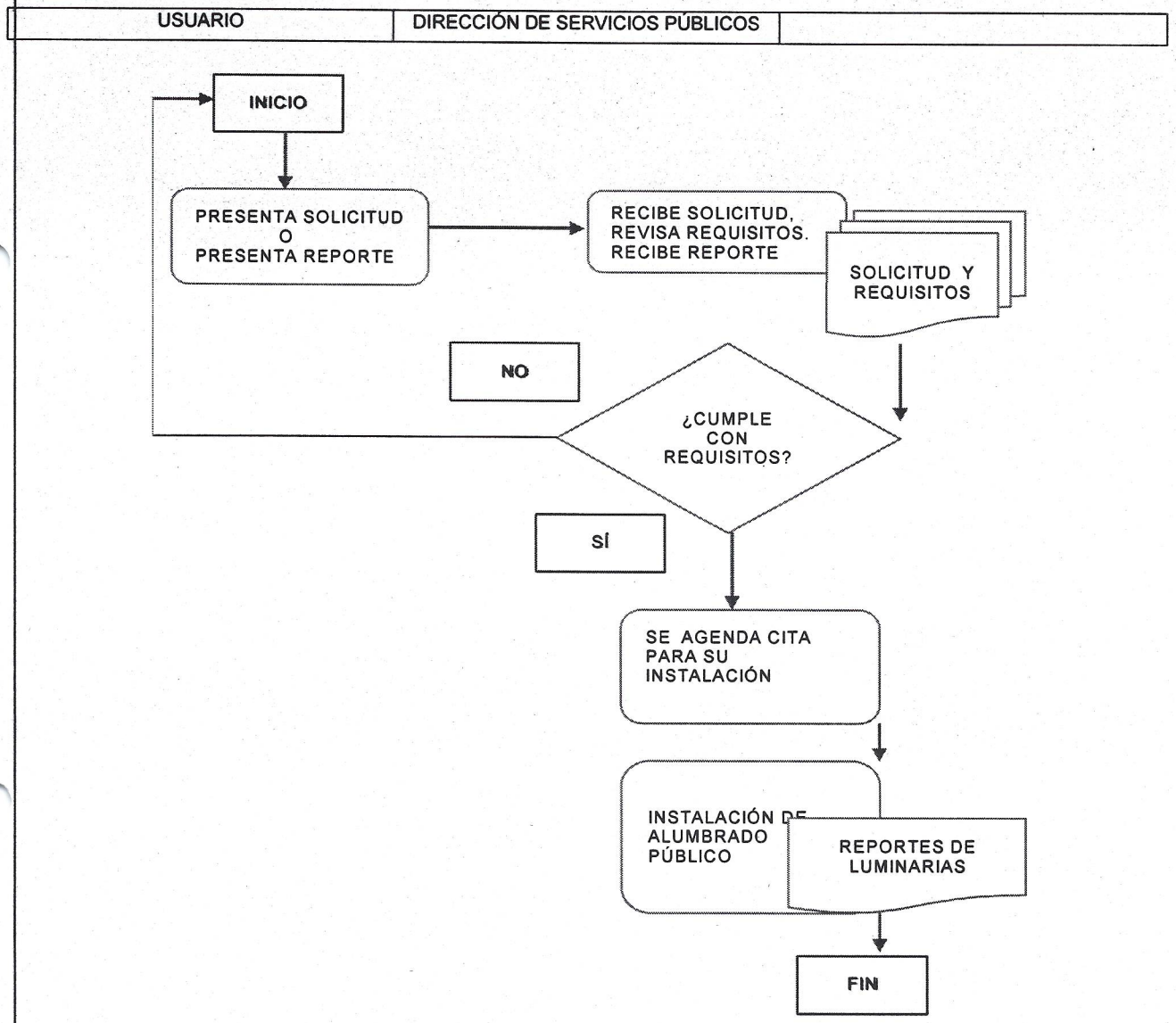
Es responsabilidad del personal operativo la aplicación de este procedimiento.

III.5 Definiciones:

Servicios públicos: son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a la administración pública municipal, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social.

III.6 Método de trabajo

III.6.1 FLUJOGRAMA



III.6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Usuario	Presenta solicitud y requisitos ante el área responsable	Solicitud Requisitos
2	Auxiliar administrativo	Recibe solicitud, revisa requisitos. Si no cumple se devuelven los documentos al usuario	Solicitud Requisitos
3	Director	Analiza para su ejecución	Solicitud o reporte
4	Electricista	Entrega de reporte	Lámpara y cable necesario
5	Usuario	Recibe instalación	Firma de reporte de instalación
6	Área responsable	Se captura reporte de instalación y se archiva	Reporte de instalación
		FIN	

III..6.3 REGISTROS DE CALIDAD

No.	DOCUMENTO	RESPONSABLE DE SU CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCIÓN

III.6.4 ANEXOS

No.	DESCRIPCIÓN	CLAVE
1	Reporte de instalación	

III.6.4.I ANEXOS

AYUNTAMIENTO DE EMILIANO ZAPATA MORELOS
SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
FORMATO DE REPARACION DE LAMPARA

FECHA: _____ TIPO DE REPARACIÓN: _____

MATERIAL UTILIZADO: FOCO 175 WTS.:_____ FOCO 70 WTS.:_____ BALASTRO: _____

SOQUET: _____ FOTOCELDA 220:_____ FOTOCELDA 110:_____ BASE FOTOCELDA: _____

CABLE #12:_____ ACRILICO: _____ CONCHA DE VIDRIO: _____ BRAZO: _____ CABLE 1+1_____

CALLE Y COLONIA: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE QUE REALIZA EL SERVICIO: _____

ENCUESTA

1. ¿EL SERVICIO BRINDADO SE CUMPLIO EN EL TIEMPO ACORDADO?
   ☐ SI ☐ NO, PORQUE: _____
2. OBSERVACIONES ACERCA DEL SERVICIO BRINDADO: _____

_____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE EL SERVICIO

TELEFONO: _____

IV. PROCEDIMIENTO DE BARRIDO

IV.1 Propósito

Proporcionar el servicio de barrido para conservar limpias las calles y avenidas principales del municipio.

IV.2 Alcance

Responsabilidad de la Dirección de Servicios Públicos.

IV.3 Referencias

Artículo 115, Fracción III, Inciso "g", de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 75 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Municipio de Emiliano Zapata.

Programa Municipal de Desarrollo Urbano Sustentable de Emiliano Zapata y otros programas que de éste se deriven

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Emiliano Zapata

Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Emiliano Zapata

IV.4 Responsabilidad

Es responsabilidad del Director de servicios públicos revisar las disposiciones de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo y demás participantes de este procedimiento.

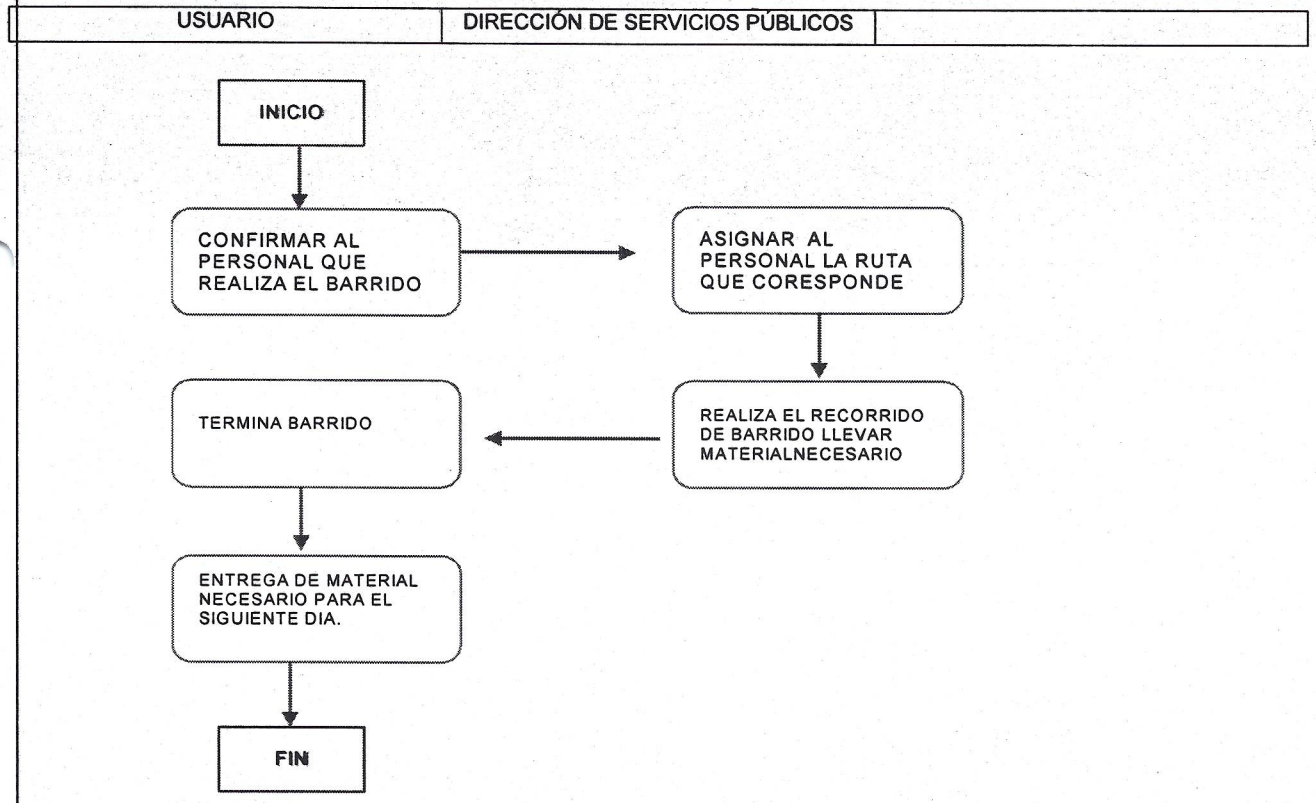
IV.5 Definiciones

Barrido: Esta actividad se lleva a cabo por medio de una escoba y bolsas para la recolección de residuos sólidos urbanos en calles y avenidas principales.

Recorrido: La actividad se realiza del Diario.

IV.6. Método de trabajo

IV.6.1 FLUJOGRAMA



IV.6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Director	Confirmar al personal que realiza el barrido	Asistencia
2	Director	Asignar recorrido al personal que corresponde	Orden de trabajo
3	Barrendero	Realizar barrido con material necesario	
4	Barrendero	Finalizo el barrido	
5	Auxiliar administrativo	Entregar material necesario Para el día siguiente	Reporte de cumplimiento
		FIN	

IV.6.3 REGISTROS DE CALIDAD

No.	DOCUMENTO	RESPONSABLE DE SU CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCIÓN
1	Bitácora de asistencia	Director	1 año

IV.6.4 ANEXOS

No.	DESCRIPCIÓN	CLAVE
1	Bitácora de barrido	

V. PROCEDIMIENTO PARA INHUMACIONES EN LOTE FAMILIAR O NUEVO

V.1 Propósito

Organizar y agilizar trámites para el servicio de inhumación.

V.2 Alcance

Este procedimiento es responsabilidad de la Dirección de Servicios Públicos.

V.3 Referencias

Artículo 115, Fracción III, Inciso "g", de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 75 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Municipio de Emiliano Zapata.

Programa Municipal de Desarrollo Urbano Sustentable de Emiliano Zapata y otros programas que de éste se deriven

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Emiliano Zapata.
Reglamento de Gobierno Interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Emiliano Zapata.

V.4 Responsabilidad

Responsabilidad del director de servicios públicos municipales
Responsabilidad de auxiliar administrativo.
Responsabilidad del panteonero en turno.

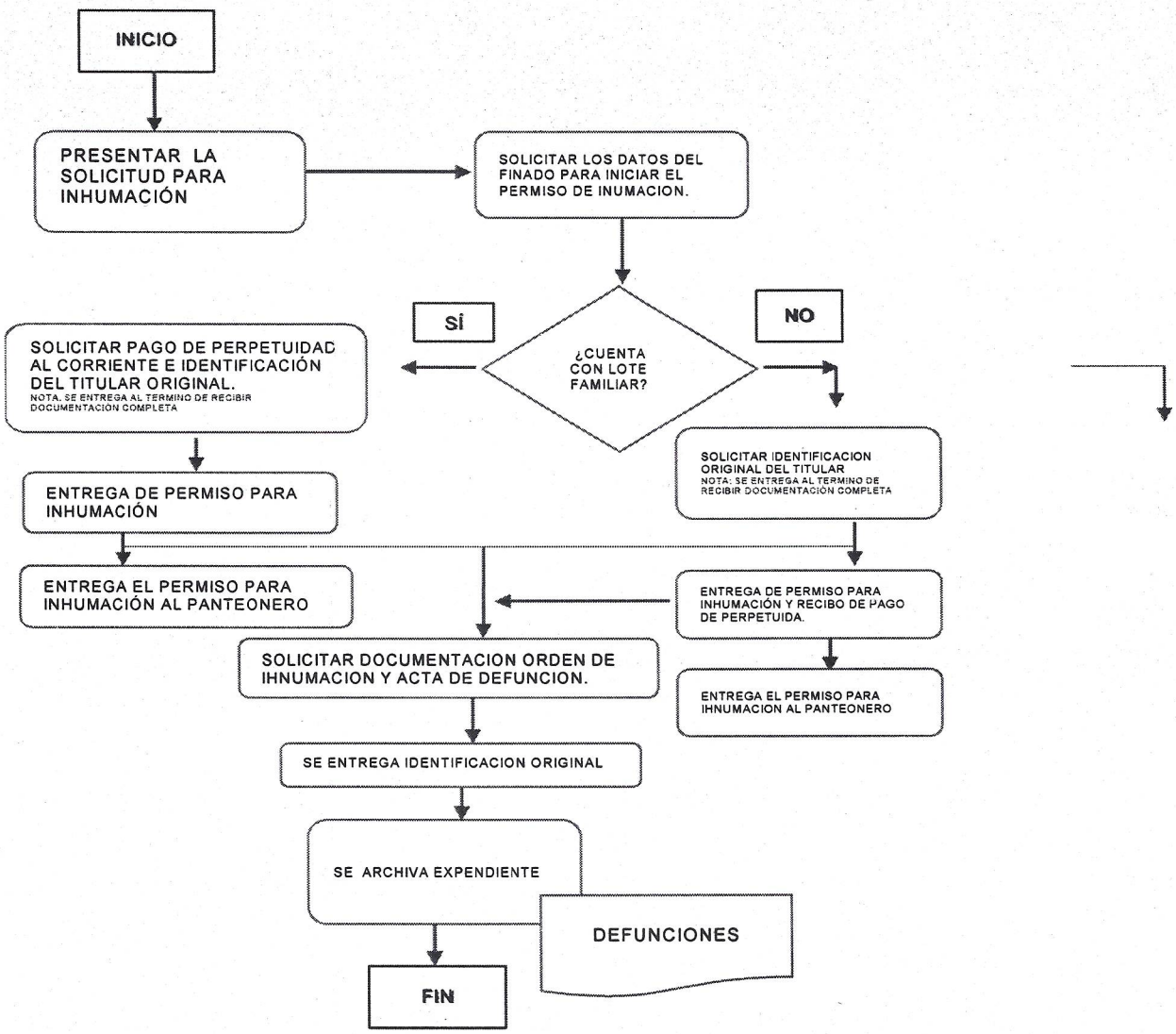
V.5 Definiciones

Inhumacion: acción de sepultar el cadáver en una fosa.

V.6 Método de trabajo

V.6.1 FLUJOGRAMA

USUARIO	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	



V.6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	usuario	Solicitar permiso de inhumación	
2	Auxiliar administrativo	Solicita datos de finado,	
3	Auxiliar administrativo	Cuenta con lote familiar Si pasa al punto 4 No pase al punto 7	
4	usuario	Presenta recibo de perpetuidad e identificación original	Identificación original Recibo de perpetuidad
5	Auxiliar administrativo	Verifica datos correctos	
6	Usuario	Realiza autorización para inhumación	
7	Auxiliar administrativo	Solicita datos del finado e identificación original	Identificación original
8	Usuario	Entrega datos solicitados	
9	Auxiliar administrativo	Verifica datos y realiza pago de perpetuidad y autorización para inhumación	
10	Encargado de panteón	Recibe autorización para inhumación	Autorización de inhumación
11	Auxiliar administrativo	Solicita datos del finado pagos de perpetuidad, acta de defunción	Autorización del finado
12	Usuario	Recibe documentos originales	Identificación oficial
13	Auxiliar administrativo	Recibe documentación, para archivar expediente	Expediente defunciones
		FIN	

V.6.3 REGISTROS DE CALIDAD

No.	DOCUMENTO	RESPONSABLE DE SU CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCIÓN
	BASE DE DATOS DE INHUMACIONES	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	5 AÑOS

V.6.4 ANEXOS

No.	DESCRIPCIÓN	CLAVE
1	Certificado de defuncion	
2	Orden de inhumación	
3	Acta de defunción	
4	Identificación finado	
5	Identificación titular	
6	Orden de traslado	
7	Recibo de perpetuidad	