



TEPEACA

GOBIERNO MUNICIPAL
2021 • 2024

Bienestar y trabajo para tu familia

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos Municipales

Número de Registro: MT/MP/DGSPM/PHE/01/2024

| | | |
|--|---|---|
| <p>Elabora:</p>  <p>JEMIMA CANO VÁZQUEZ</p> <p>JCV (ADGSP)</p> | <p>Valida:</p>  <p>DIRECCIÓN DE MIGUEL ÁNGEL ACATA MARTÍNEZ</p> <p>TEPEACA, PUEBLA MAAM/DL 2021-2024 MT/DL/PHE/07/2022</p> |  <p>DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES</p> <p>LEONARDO MARTÍNEZ LIMÓN</p> <p>TEPEACA, PUEBLA LME (DFJ) 2021-2024 MT/DFJ/PHE/09/2022</p> |
| <p>Valida:</p>  <p>JOSE ROGELIO GONZÁLEZ ROJAS</p> <p>DIRECCIÓN DE REGISTRO URBANO</p> <p>TEPEACA, PUEBLA 2021-2024</p> | <p>Registra:</p>  <p>PIEDAD HERNÁNDEZ MORENO</p> <p>PHM (TOIC) 2021 - 2024 MT/OIC/PHE/01/2021</p> <p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL TEPEACA, PUEBLA.</p> | |

Actualizado con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6 y 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 102 primer párrafo, 103 y 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 2, 3, 78 fracciones I, IV y LXVIII y 79 de la Ley Orgánica Municipal; y 105 fracción XX del Reglamento Interior del Municipio de Tepeaca, Puebla.

El inicio de la vigencia del presente documento, comenzará a partir de la publicación en el Periódico Oficial del Estado del Dictamen del H. Ayuntamiento de Tepeaca, Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones del Reglamento Interior del Municipio de Tepeaca, Puebla, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el jueves 26 de noviembre de 2020, número 16, Quinta Sección, Tomo DXLVII, aprobado mediante Acuerdo de Cabildo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla, de fecha 04 de agosto de 2023.

ÍNDICE

1. Introducción
2. Marco Jurídico - Administrativo
3. Misión y Visión
4. Objetivo General
5. Descripción de Procedimientos
 - 5.1 Procedimiento para la atención de reportes y solicitudes de limpieza en materia de barrido y disposición de desechos sólidos
 - 5.2 Procedimiento para la atención de reportes y solicitudes para mantenimiento y rehabilitación del alumbrado público del Municipio
 - 5.3 Procedimiento para la atención a reportes y solicitudes para dar mantenimiento y/o rehabilitación de espacios públicos
 - 5.4 Procedimiento para la atención de solicitudes de poda y faena en áreas verdes en el Municipio
6. Diagramas de Flujo
7. Glosario de Términos
8. Formatos

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Públicos Municipales, es una Unidad Administrativa perteneciente al Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla, tiene a su cargo obligaciones de conformidad con el Reglamento Interior del Municipio de Tepeaca y la Ley Orgánica Municipal.

Con el propósito de transparentar los procedimientos, trámites y/o servicios ofrecidos por esta Unidad, se presenta este Manual de Procedimientos, el cual tiene como objetivo brindar una sistematización y control de aquellos procesos que se generan como parte de sus atribuciones.

Es un instrumento normativo y de consulta que contiene una guía práctica y detallada de los controles específicos que se llevan a cabo en las Áreas que conforman esta Unidad, asimismo ofrece una esquematización de los procedimientos para una mejor identificación, correcto seguimiento y aplicación de sus procesos.

Por otro lado, la adecuada ejecución del Manual permite dar cumplimiento a los ejes establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo, así como de sus objetivos, estrategias y líneas de acción, las cuales están enfocadas en beneficiar a toda la población tepeaquense y como prioridad, velar por sus intereses.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Por otro lado, el contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo elabora y valida; así como su correcta fundamentación conforme a las leyes específicas que rigen su actuar. Por lo que el alcance del registro por parte del Órgano Interno de Control, de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Unidades Administrativas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

Finalmente cabe señalar que, el Manual de Procedimientos tiene un carácter enunciativo más no limitativo, por lo que es susceptible de actualizarse con base en las modificaciones en las atribuciones, funciones y/o estructura orgánica aprobada ante el Cabildo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla.

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Archivos
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Planeación
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla
- Ley Orgánica Municipal
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla
- Ley de Archivos del Estado de Puebla
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado
- Código Fiscal Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla
- Ley para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Puebla

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2021 – 2024

- Reglamento Interior del Municipio de Tepeaca
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Tepeaca, Puebla
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla
- Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tepeaca, Puebla

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Gobernar de manera tolerante, abierta, con la población; promoviendo el bienestar de las familias.

VISIÓN

Tepeaca generador de producción y desarrollo, en condiciones de paz, y estabilidad de la población; transparente, honesto y sustentable.

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la recaudación de los recursos de la hacienda pública municipal, garantizando la transparencia en el manejo e ingreso de los mismos al erario.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

| DIRECCIÓN DE LIMPIA | | |
|----------------------------|--|-------|
| 1.1.A | Procedimiento para la atención de reportes y solicitudes de limpieza en materia de barrido y disposición de desechos sólidos | DL-01 |

| DIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | | |
|---------------------------------------|--|--------|
| 2.1.A | Procedimiento para la atención de reportes y solicitudes para mantenimiento y rehabilitación del alumbrado público del Municipio | DAP-01 |

| DIRECCIÓN DE IMAGEN URBANA | | |
|-----------------------------------|--|--------|
| 3.1.A | Procedimiento para la atención a reportes y solicitudes para dar mantenimiento y/o rehabilitación de espacios públicos | DIU-01 |

| DIRECCIÓN DE PARQUES Y JARDINES | | |
|--|---|---------|
| 4.1.A | Procedimiento para la atención de solicitudes de poda y faena en áreas verdes en el Municipio | DPYJ-01 |

1.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES DE LIMPIEZA EN MATERIA DE BARRIDO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|---|-----|---|---------------------------|-----------------------|
| Ciudadano | 1 | Presenta ante Oficialía de Partes del Ayuntamiento, Oficio/Solicitud de apoyo de limpieza en materia de barrido y disposición de desechos sólidos. | Oficio/Solicitud de apoyo | 2 en original y copia |
| Oficialía de Partes del Ayuntamiento | 2 | Recibe el Oficio/Solicitud de apoyo y lo canaliza a la Dirección de Limpia para su atención correspondiente. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Director/a de Limpia | 3 | Recibe oficio, programa su atención conforme a agenda y lo turna al/a la Responsable de la Dirección de Limpia para su seguimiento. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Limpia | 4 | Recibe el oficio y las instrucciones para darle atención y distribuirla con los Barrenderos de la Dirección de Limpia. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Barrenderos de la Dirección de Limpia | 5 | Dan la atención correspondiente e informan al/a la Responsable de la Dirección de Limpia que se realizó en su totalidad la petición. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Limpia | 6 | Informa al/a la Director/a de Limpia que se brindó la atención correspondiente al Oficio/Solicitud de apoyo. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Director/a de Limpia | 7 | Informa del cumplimiento al Oficio/Solicitud de apoyo al/a la Auxiliar Operativo/a de la Dirección de Limpia para que realice reporte de actividades. | Oficio/Solicitud de apoyo | 1 en original |
| Auxiliar Operativo/a de la Dirección de | 8 | Realiza reporte de actividades digital e informa mediante la plataforma de "Sistema de Gestión Municipal" que el | Reporte de Actividades | 1 en original |

1.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES DE LIMPIEZA EN MATERIA DE BARRIDO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|-------------|-----|--|---------------------|--------|
| Limpia | | reporte se atendió exitosamente. Termina el procedimiento. | | |

2.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES PARA MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|--|-----|---|--------------------------|-----------------------|
| Ciudadano | 1 | Presenta ante Oficialía de Partes del Ayuntamiento, Oficio/Reporte/Solicitud para mantenimiento y rehabilitación del alumbrado público del municipio. | Oficio/Reporte/Solicitud | 2 en original y copia |
| Oficialía de Partes del Ayuntamiento | 2 | Recibe el Oficio/Reporte/Solicitud y lo canaliza a la Dirección de Alumbrado Público para su atención correspondiente. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Alumbrado Público | 3 | Recibe oficio, programa su atención conforme a agenda y lo turna al/a la Responsable de la Dirección de Alumbrado Público para su seguimiento. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Alumbrado Público | 4 | Recibe el oficio y las instrucciones para darle atención y distribuirla con los Electricistas de la Dirección de Alumbrado Público. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Electricistas de la Dirección de Alumbrado Público | 5 | Dan la atención correspondiente e informan al/a la Responsable de la Dirección de Alumbrado Público que se realizó en su totalidad la petición. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |

2.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES PARA MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|--|-----|---|--------------------------|---------------|
| Responsable de la Dirección de Alumbrado Público | 6 | Informa al/a la Director/a de Alumbrado Público que se brindó la atención correspondiente al Oficio/Reporte/Solicitud. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Alumbrado Público | 7 | Informa del cumplimiento al Oficio/Reporte/Solicitud al/a la Auxiliar de la Dirección de Alumbrado Público para que realice reporte de actividades. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Auxiliar de la Dirección de Alumbrado Público | 8 | Realiza reporte de actividades digital e informa mediante la plataforma de "Sistema de Gestión Municipal" que el reporte se atendió exitosamente. Termina el procedimiento. | Reporte de Actividades | 1 en original |

3.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN A REPORTES Y SOLICITUDES PARA DAR MANTENIMIENTO Y/O REHABILITACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|--------------------------------------|-----|--|--------------------------|-----------------------|
| Ciudadano | 1 | Presenta ante Oficialía de Partes del Ayuntamiento, Oficio/Reporte/Solicitud para dar mantenimiento y/o rehabilitación de espacios públicos del municipio. | Oficio/Reporte/Solicitud | 2 en original y copia |
| Oficialía de Partes del Ayuntamiento | 2 | Recibe el Oficio/Reporte/Solicitud y lo canaliza a la Dirección de Imagen Urbana para su atención correspondiente. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Imagen Urbana | 3 | Recibe oficio, programa su atención conforme a agenda y lo turna al/a la Responsable de la Dirección de Imagen | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |

3.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN A REPORTES Y SOLICITUDES PARA DAR MANTENIMIENTO Y/O REHABILITACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|---|-----|---|--------------------------|---------------|
| | | Urbana para su seguimiento. | | |
| Responsable de la Dirección de Imagen Urbana | 4 | Recibe el oficio y las instrucciones para darle atención y distribuirla con los Albañiles de la Dirección de Imagen Urbana. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Albañiles de la Dirección de Imagen Urbana | 5 | Dan la atención correspondiente e informan al/a la Responsable de la Dirección de Imagen Urbana que se realizó en su totalidad la petición. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Imagen Urbana | 6 | Informa al/a la Director/a de Imagen Urbana que se brindó la atención correspondiente al Oficio/Reporte/Solicitud. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Imagen Urbana | 7 | Informa del cumplimiento al Oficio/Reporte/Solicitud al/a la Auxiliar Operativo de la Dirección de Imagen Urbana para que realice reporte de actividades. | Oficio/Reporte/Solicitud | 1 en original |
| Auxiliar Operativo de la Dirección de Imagen Urbana | 8 | Realiza reporte de actividades digital e informa mediante la plataforma de "Sistema de Gestión Municipal" que el reporte se atendió exitosamente. Termina el procedimiento. | Reporte de Actividades | 1 en original |

4.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PODA Y FAENA EN ÁREAS VERDES EN EL MUNICIPIO

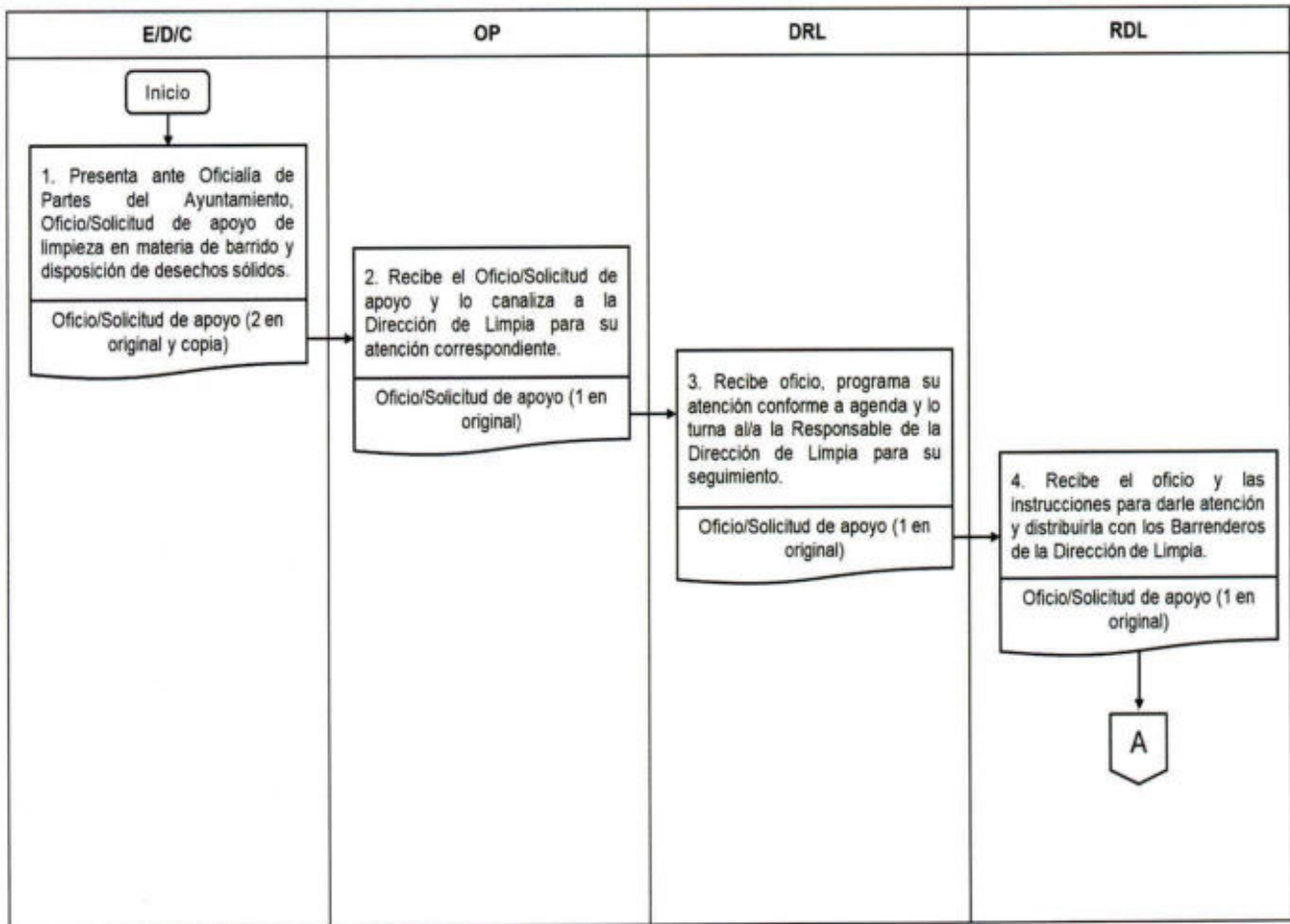
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|-------------|-----|--|---------------------|-----------------------|
| Ciudadano | 1 | Presenta ante Oficialía de Partes del Ayuntamiento, Oficio/Solicitud de poda y faena en áreas verdes en el | Oficio/Solicitud | 2 en original y copia |

4.1.A DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PODA Y FAENA EN ÁREAS VERDES EN EL MUNICIPIO

| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
|---|-----|---|------------------------|---------------|
| | | municipio. | | |
| Oficialía de Partes del Ayuntamiento | 2 | Recibe el Oficio/Solicitud y lo canaliza a la Dirección de Parques y Jardines para su atención correspondiente. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Parques y Jardines | 3 | Recibe oficio, programa su atención conforme a agenda y lo turna al/a la Responsable de la Dirección de Parques y Jardines para su seguimiento. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Parques y Jardines | 4 | Recibe el oficio y las instrucciones para darle atención y distribuirla con los Jardineros de la Dirección de Parques y Jardines. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Jardineros de la Dirección de Parques y Jardines | 5 | Dan la atención correspondiente e informan al/a la Responsable de la Dirección de Parques y Jardines que se realizó en su totalidad la petición. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Responsable de la Dirección de Parques y Jardines | 6 | Informa al/a la Director/a de Parques y Jardines que se brindó la atención correspondiente al Oficio/Solicitud. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Director/a de Parques y Jardines | 7 | Informa del cumplimiento al Oficio/Solicitud al/a la Ayudante de la Dirección de Parques y Jardines para que realice reporte de actividades. | Oficio/Solicitud | 1 en original |
| Ayudante de la Dirección de Parques y Jardines | 8 | Realiza reporte de actividades digital e informa mediante la plataforma de "Sistema de Gestión Municipal" que el reporte se atendió exitosamente. Termina el procedimiento. | Reporte de Actividades | 1 en original |

DIAGRAMA DE FLUJO DL-01

PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES DE LIMPIEZA EN MATERIA DE BARRIDO Y DISPOSICIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS



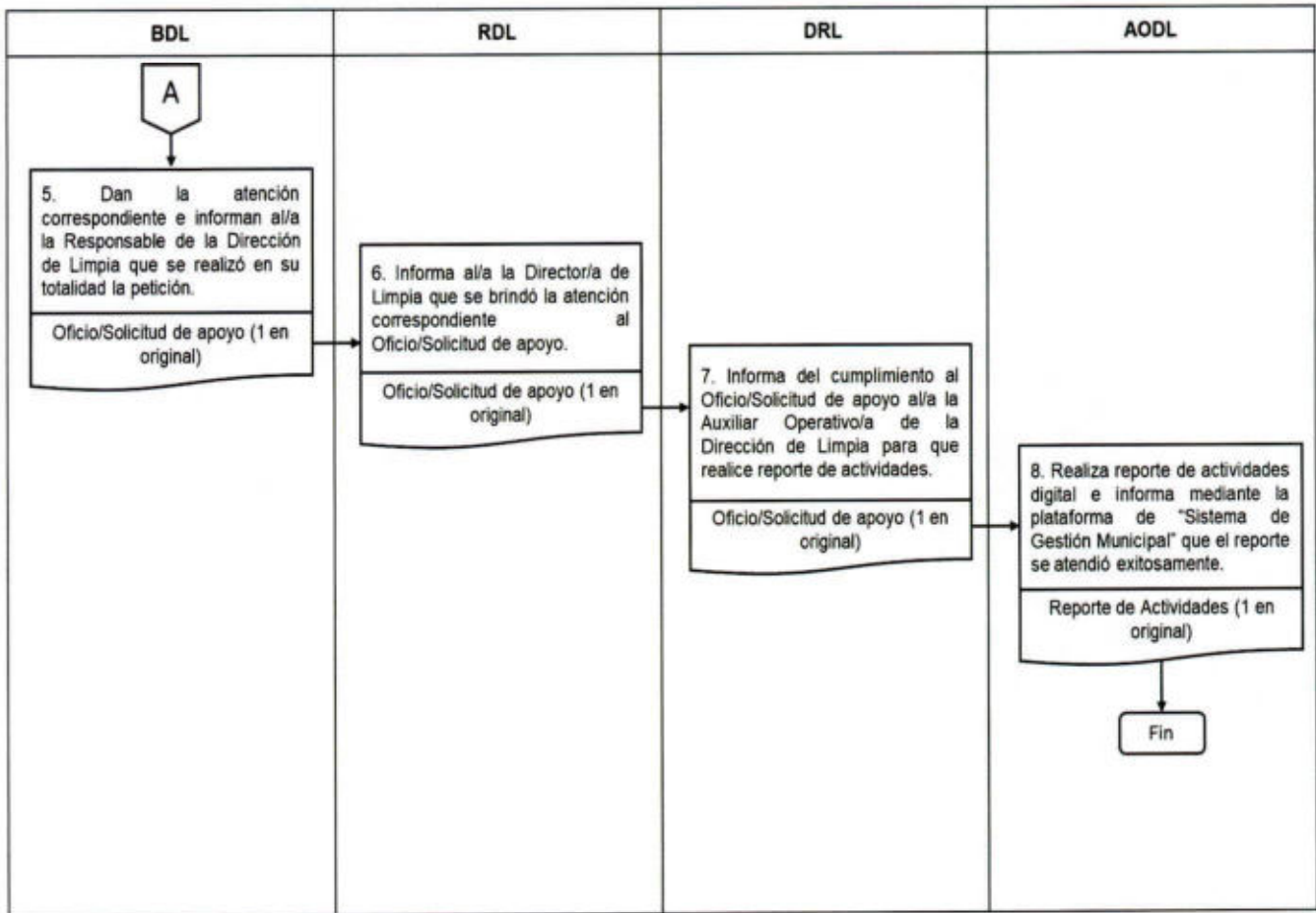
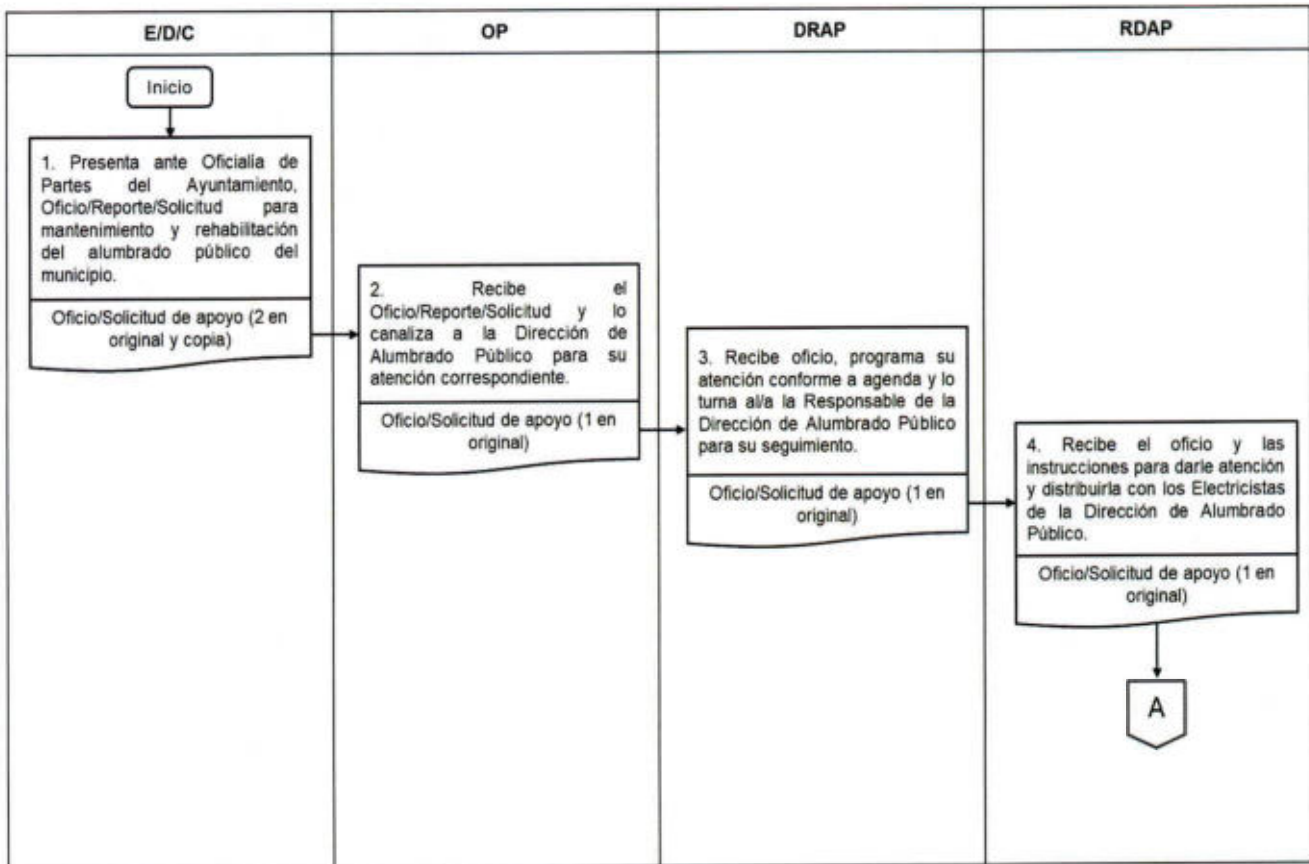


DIAGRAMA DE FLUJO DAP-01

PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES Y SOLICITUDES PARA MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO



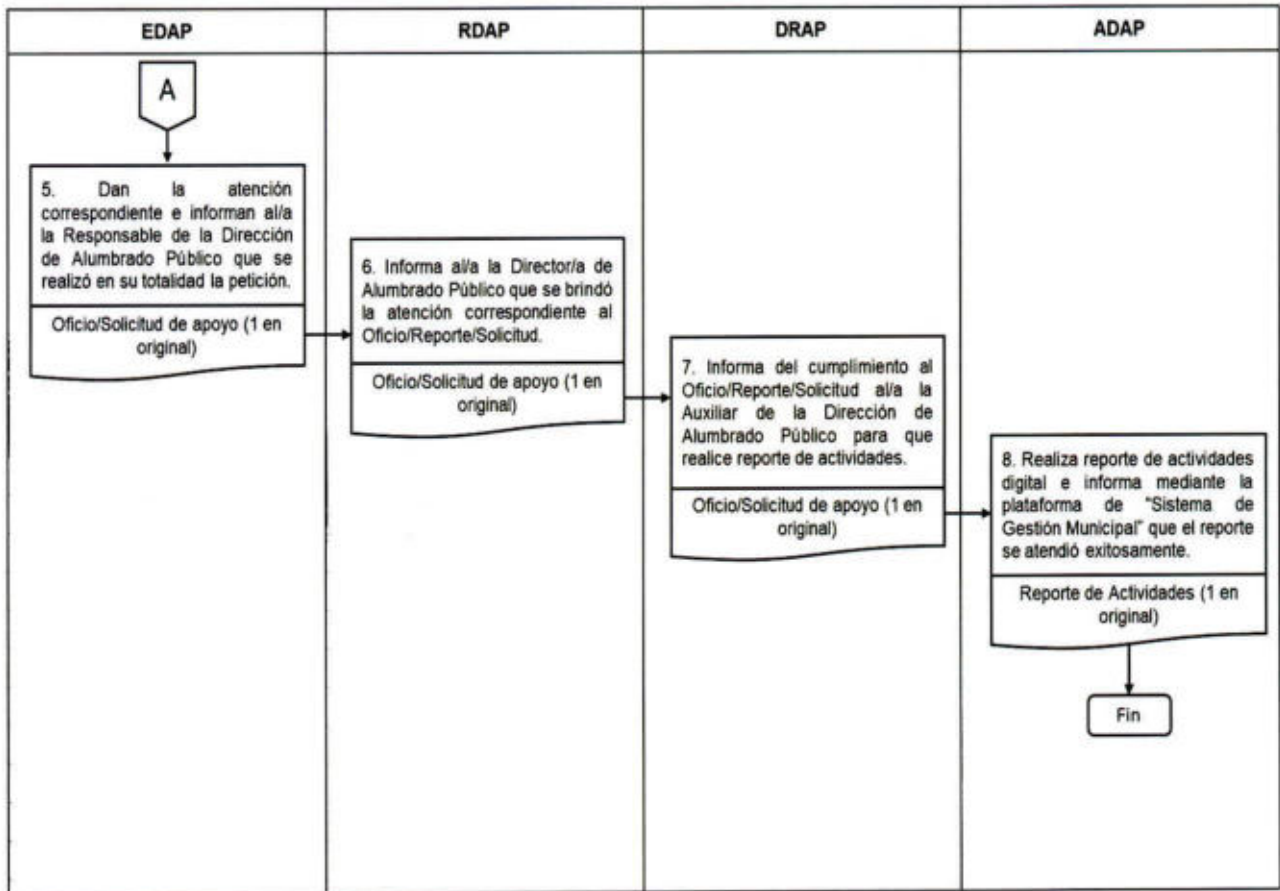
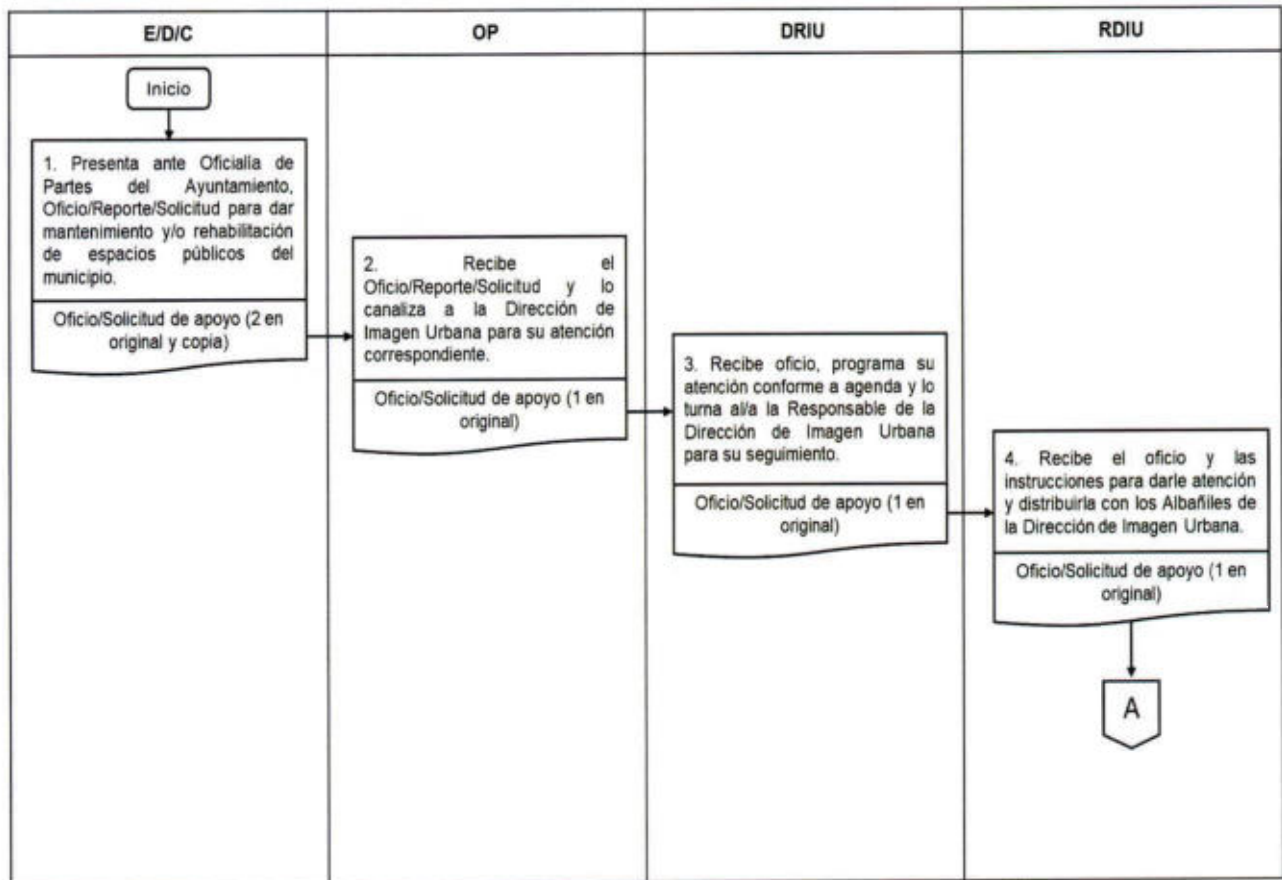


DIAGRAMA DE FLUJO DIU-01

PARA LA ATENCIÓN A REPORTES Y SOLICITUDES PARA DAR MANTENIMIENTO Y/O REHABILITACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS



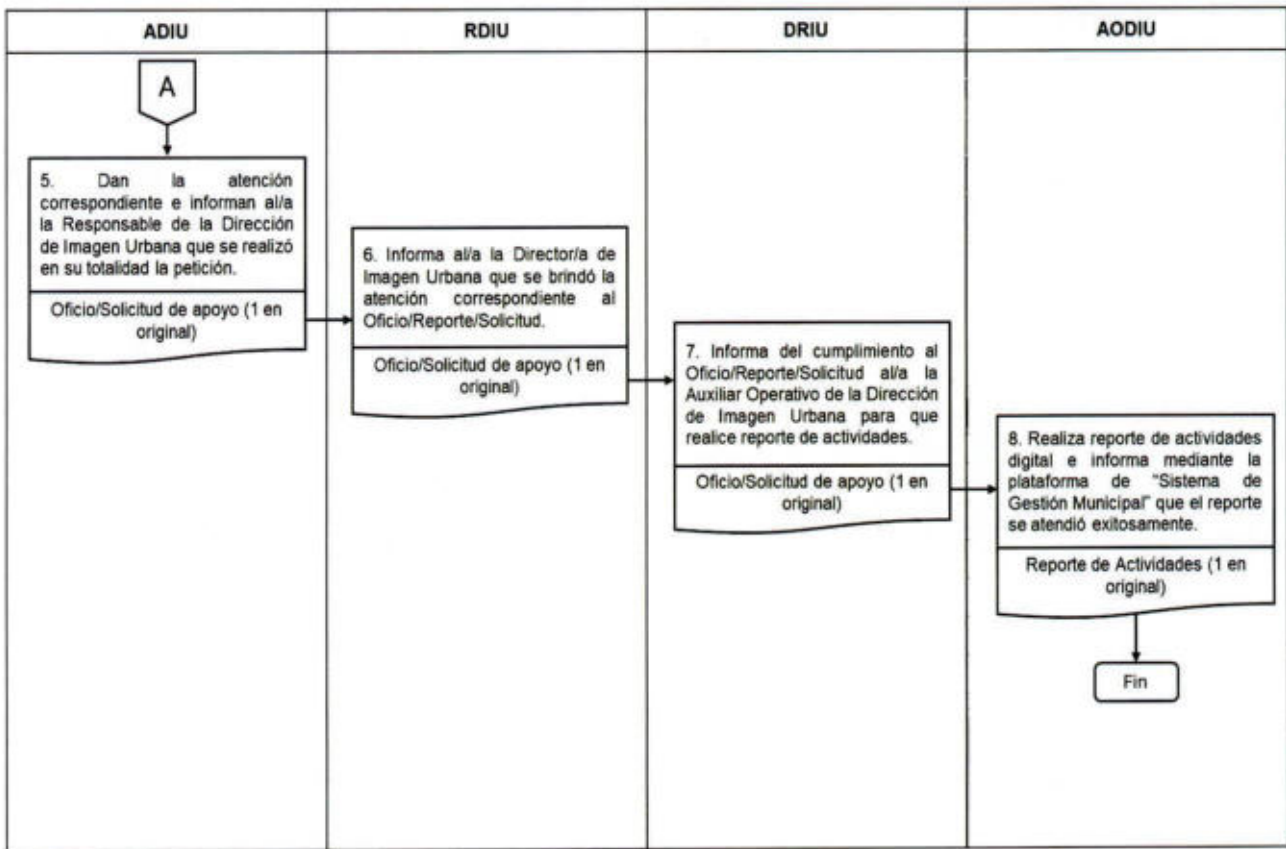
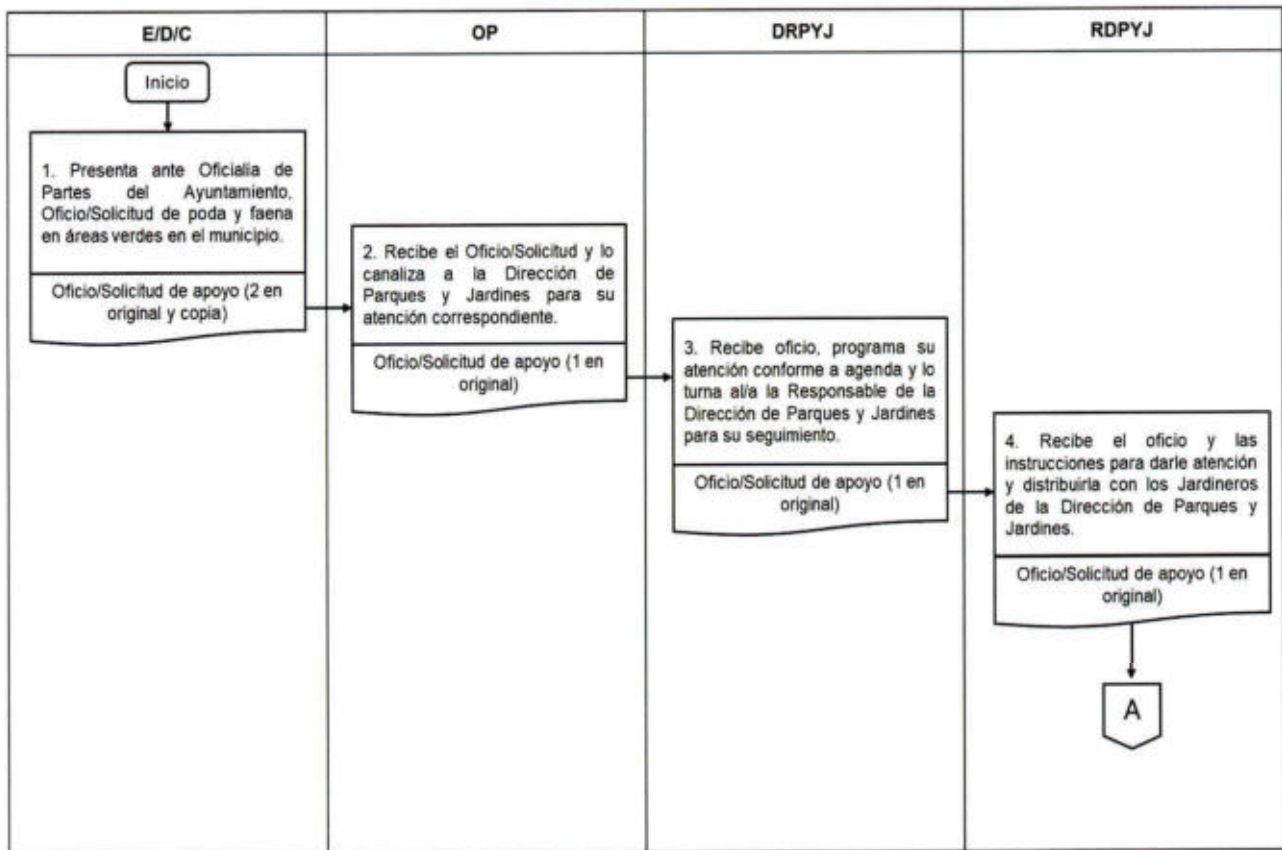
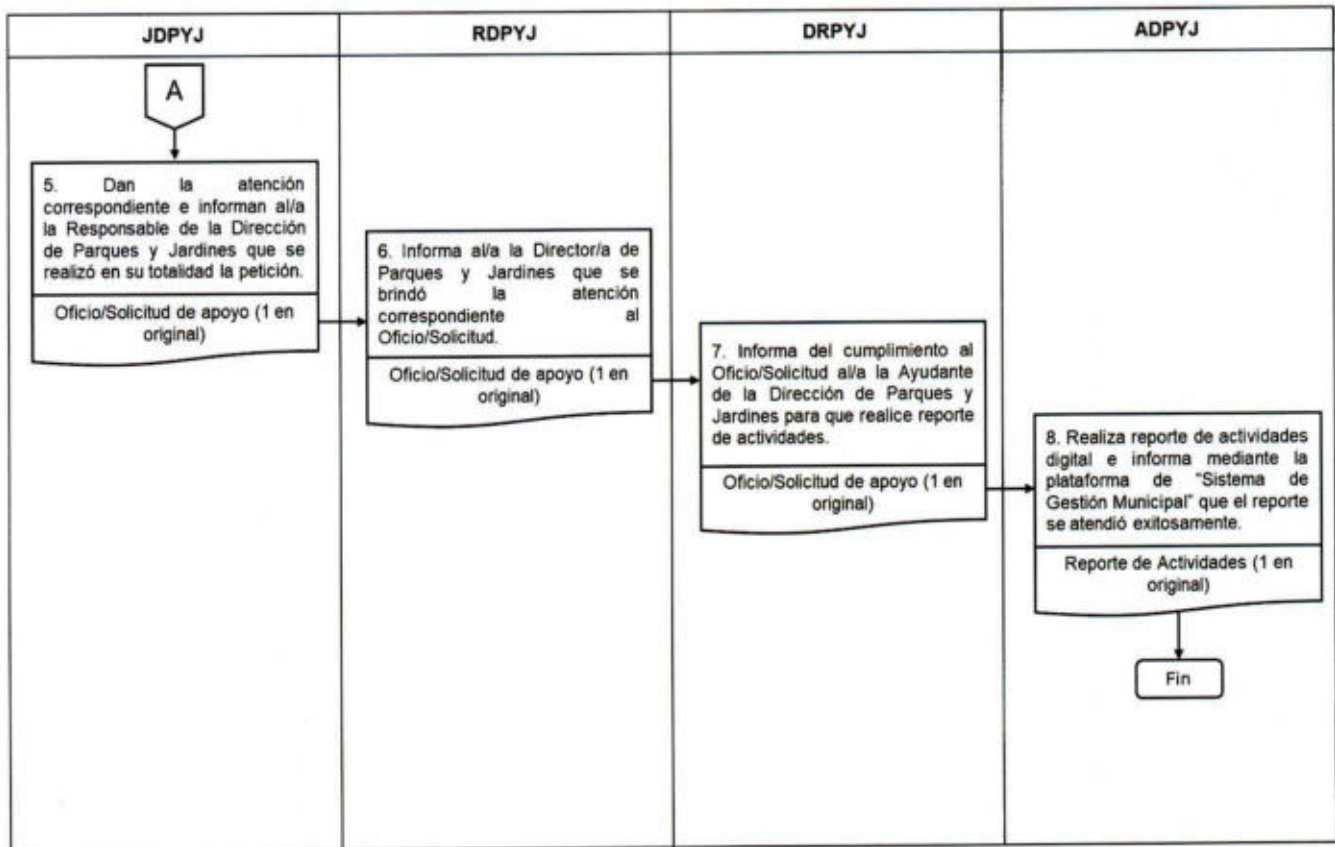


DIAGRAMA DE FLUJO DPYJ-01

PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PODA Y FAENA EN ÁREAS VERDES EN EL MUNICIPIO





GLOSARIO DE TÉRMINOS

| | |
|-----------------|---|
| S: E/D/C | Solicitante: Entidades/Dependencias/Ciudadano |
| OP: | Oficialía de Partes |
| OP/AC: | Oficialía de Partes/Atención de Ciudadana |
| DL: | Dirección de Limpia |
| DAP: | Dirección de Alumbrado Publico |
| DIU: | Dirección de Imagen Urbana |
| DPYJ: | Dirección de Parques y Jardines |
| DRL: | Director/a de Limpia |
| RDL: | Responsable de la Dirección de Limpia |
| BDL: | Barrenderos de la Dirección de Limpia |
| AODL: | Auxiliar Operativo/a de la Dirección de Limpia |
| DRAP: | Director/a de Alumbrado Público |
| RDAP: | Responsable de la Dirección de Alumbrado Público |
| EDAP: | Electricistas de la Dirección de Alumbrado Público |
| ADAP: | Auxiliar de la Dirección de Alumbrado Público |
| DRIU: | Director/a de Imagen Urbana |
| RDIU: | Responsable de la Dirección de Imagen Urbana |
| ADIU: | Albañiles de la Dirección de Imagen Urbana |
| AODIU: | Auxiliar Operativo de la Dirección de Imagen Urbana |
| DRPYJ: | Director/a de Parques y Jardines |
| RDPYJ: | Responsable de la Dirección de Parques y Jardines |
| JDPYJ: | Jardineros de la Dirección de Parques y Jardines |
| ADPYJ: | Ayudante de la Dirección de Parques y Jardines |

FORMATOS



| |
|-------------------------------|
| Nombre del área responsable: |
| Nombre de la actividad: |
| Facilitador(a) o Responsable: |
| Lugar Y Fecha: |

| No. | Descripción de la actividad | Área con la que se coordinó el evento | Observaciones |
|-----|-----------------------------|---------------------------------------|---------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

| Total de Acciones | Totales por actividad (Número de participantes) | | | Total de inversión | Tipo de recurso (propio, estatal, federa) |
|-------------------|--|---------|-------|--------------------|--|
| | Mujeres | Hombres | Total | | |
| | | | | | |

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

| | |
|--|--|
| | |
| | |