



¡Seguimos adelante!

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Servicios Municipales.

Descripción breve

El presente manual está integrado, de tal forma, que permite ser utilizado por los empleados como una guía permanente en el desarrollo de sus actividades cotidianas; así como para orientar e inducir al personal de nuevo ingreso para facilitar su adaptación dentro de la organización laboral.

C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.
Serviciosmunicipales@pantepecpue.gob.mx

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	DEFINICIONES	2
III.	MISIÓN/VISIÓN	3
IV.	OBJETIVO GENERAL	3
V.	ORGANIGRAMA GENERAL	4
VI.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS	5
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS	7
IX.	CONCLUSIÓN	9
X.	BIBLIOGRAFÍA	10

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

INTRODUCCIÓN

En el preámbulo de la constitución, entre los valores que debe consolidar el estado se consagra el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. a partir de allí, se desprende que los "servicios públicos" son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general. Por tal referencia, en el Estado de Puebla se busca la mejora de las prestaciones del Sector Público y en especial dentro del Municipio de "Pantepec". La creación de un manual de procesos y procedimientos se da dentro del marco de la reciente reestructuración administrativa del H. Ayuntamiento de "Pantepec" y cuyo fin es la estructura organizacional que junto con las funciones que desempeña el personal permite lograr los objetivos de la Dirección de "Servicios Municipales". Las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones y los papeles que cumplen éstas, deben diseñarse para asegurar que se realicen las actividades requeridas y que estas se adecuen entre sí de modo que pueda trabajar grupalmente en forma continua. El presente manual de muestra los organigramas, objetivos y funciones de cada uno de los puestos que integran la Dirección de "Servicios Municipales". Para llevar a cabo lo anterior es necesario procurar una estructura orgánica eficiente y completa, que sirva de base para alcanzar los objetivos y las metas que nuestra Misión y Visión establece, en concordancia con las que se señalan en el Plan Municipal de Desarrollo "2021-2024". Con el fin de precisar las funciones particulares, por lo que se llevó a cabo la revisión de las atribuciones y competencias de la Dirección de Servicios Municipales, se identificaron los procesos inherentes de la ciudadanía que conllevan los Servicios Municipales dentro de los cuales tenemos: Alcantarillado Sanitario, Parques y Jardines, Alumbrado Público y Panteones. Se considera que, con esto, este documento permitirá conocer las tareas y actividades de cada área que integra la dirección, además de que servirá de referencia a los servidores públicos en el desempeño de sus actividades, tanto de consulta, como de selección y reclutamiento de personal idóneo para ocupar cargos públicos, con la finalidad de proporcionar servicios de transparencia y eficiencia.

DEFINICIONES

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

Procedimiento: Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados.

MISIÓN

Es la dependencia municipal responsable de prestar servicios de mantenimiento a la infraestructura urbana, así como también, desarrollar, consolidar y fortalecer proyectos para el beneficio de infraestructura municipal proporcionando soluciones óptimas y fomentar que los particulares cumplan con los reglamentos que los regulan; todo esto en beneficio de la ciudadanía a fin de garantizar el buen estado de la urbanización.

VISIÓN

Lograr que la Dirección de “Servicios Municipales” cuente con un buen equipo de recursos humanos y materiales, de forma que todos los servicios que se presten a la comunidad se logren de manera precisa, efectiva y con un breve tiempo de respuesta, lo que a su vez signifique una mejora en las condiciones materiales de desarrollo de la comunidad.

POLITICAS DE CALIDAD

Eficacia: El Servidor Público debe ejecutar las funciones que se le han encomendado, disminuyendo tiempos, erradicando formalismos y costos innecesarios. Para ello debe establecerse los procedimientos necesarios, para asegurar la pronta y optima atención a los usuarios y permanecer atento a los errores y aciertos de decisiones pasadas.

Honradez: El Servidor Público tiene la aptitud de llevar a cabo funciones encomendadas sin solicitar ni recibir favores, no aceptar dádivas de ningún tipo, lo que implica el objetivo de ser honorable y confiable.

Integridad: El Servidor Público deberá realizar sus funciones mostrando siempre una conducta recta y transparente con independencia de cualquier persona o personas que pudieran alterar su correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

OBJETIVO GENERAL.

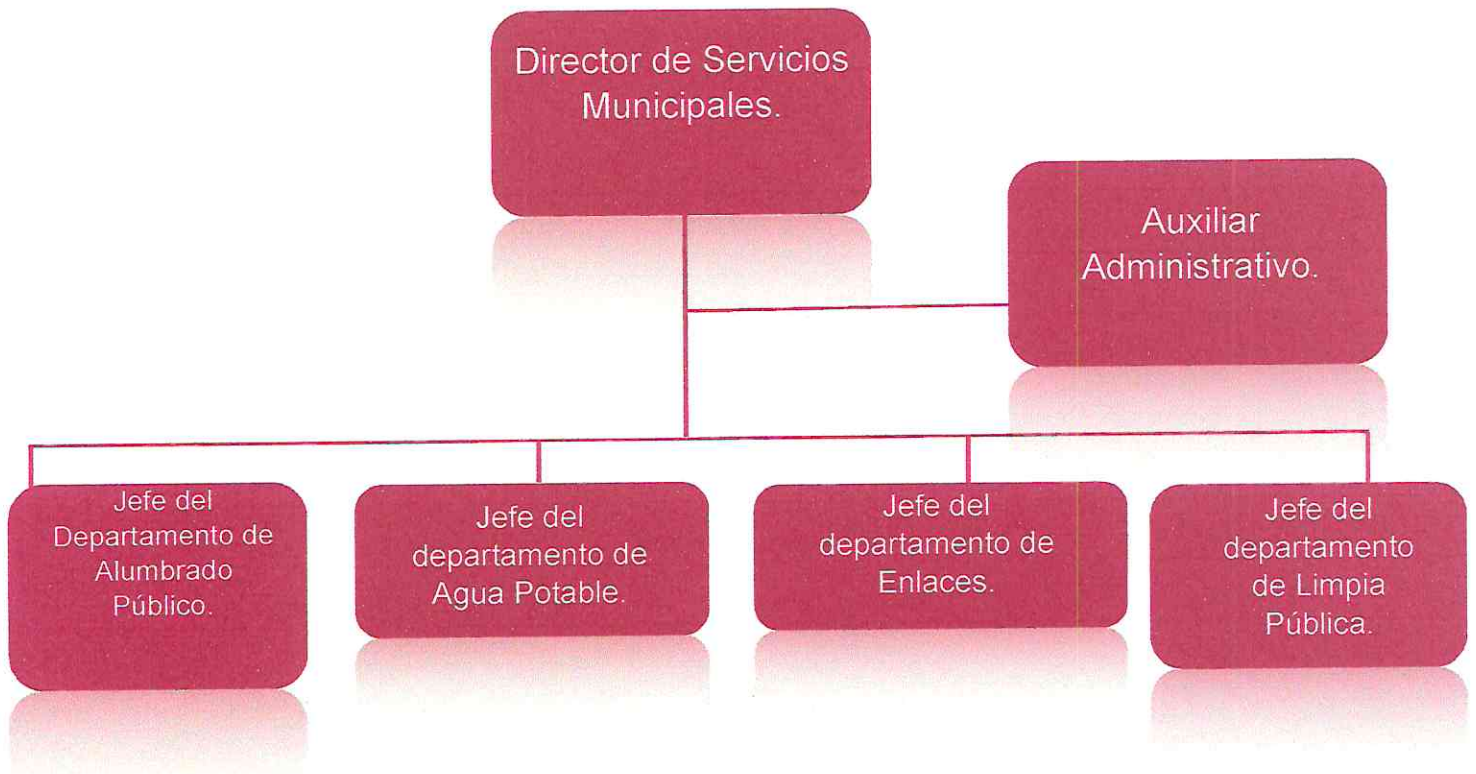
Dar atención de calidad y mantener a la vanguardia los servicios principales del Municipio de Pantepec como; son el servicio del Bombeo de Agua, Mantenimiento de Alumbrado Público, Limpia Pública, Mantenimiento de parques y jardines, Mantenimiento de tramos carreteros y panteones.

Esto con el fin de beneficiar a la ciudadanía en general y mejorar su calidad de vida, ofreciendo servicios de alta calidad y satisfaciendo las expectativas de la población.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

ORGANIGRAMA GENERAL.



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS.

1.- Procedimiento de respuesta y/o atención a una solicitud ciudadana.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Municipales.	Organizar y coordinar acciones para atender las emergencias, como fallos en el alumbrado público, fallos en el sistema de bombeo, limpia de tramos carreteros, instalaciones de tomas de agua e instalaciones eléctricas.
2	Auxiliar Administrativo.	Redactar oficios, circulares, memorándums, y apoyo en logística de los distintos eventos.
3	Jefe del Departamento de Alumbrado Público.	Organizar y coordinar a su personal para dar apoyo a las solicitudes que reciben.
4	Jefe del Departamento de Agua Potable.	Organizar y coordinar a su personal para dar apoyo a las solicitudes que reciben.
5	Jefe del Departamento de Enlaces.	Organizar y coordinar a su personal para dar apoyo a las solicitudes que reciben.
6	Jefe del Departamento de Limpia Pública.	Organizar y coordinar a su personal para cumplir con los itinerarios previamente establecidos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 Lic. Julia San Juan Madero



**Manual de Procedimientos Área
Dirección de Servicios
Municipales.**

Fecha de elaboración: 17/12/21
Actualización: 17/12/21
Núm. de Revisión: 001

2.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD CIUDADANA.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD CIUDADANA



14/02/2022

FECHA:

VERSIÓN

PÁGINA

ÁREA RESPONSABLE

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1. Coordinar y supervisar el área de Dirección de Servicios Municipales.	Director del Área de Servicios Municipales.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Coordinar y supervisar el área de Dirección de Servicios Municipales.] A --> B[Verificar la procedencia, tipo de apoyo solicitado.] B --> C{Aprobar solicitud} C -- SI --> D[Ejecución] C -- NO --> E[Entregar solicitud de apoyo a la instancia correspondiente] E --> INICIO D --> FIN([FIN]) </pre>	
2. Verificar la procedencia, tipo de apoyo solicitado.	Director del Área de Servicios Municipales.		
3.- Aprobar solicitud	Director del Área de Servicios Municipales.		
4.- Ejecución	Director del Área de Servicios Municipales.		
5. Entregar solicitud de apoyo a la instancia correspondiente	Director del Área de Servicios Municipales.		- Carta de Solicitud - Carta de Agradecimiento - Copia de INE
7 Fin			

ELABORÓ C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	REVISÓ C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	AUTORIZÓ Lic. Julia San Juan Madero
--	---	---

 <p>PANTEPEC GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024 <i>¡Seguimos adelante!</i></p>	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

VI. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS

1.- Procedimiento de "nombre y área que lo realiza"

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director de Servicios Municipales.	Organizar y coordinar las actividades diarias de cada departamento, contemplando las solicitudes de apoyo.
2	Auxiliar Administrativo.	Elaborar requisiciones de gasolina, viáticos y/o contratación de servicios. llevar un proceso (inicio-fin) de los materiales que se necesiten para cumplir con los objetivos del área. Comprobaciones de gastos. Mantener el orden en el lugar de trabajo
3	Jefe del Departamento de Alumbrado Público.	Solicitar el material necesario para dar cumplimiento con los objetivos del área.
4	Jefe del Departamento de Agua Potable.	Solicitar el material necesario para dar cumplimiento con los objetivos del área.
5	Jefe del Departamento de Enlaces.	Solicitar el material necesario para dar cumplimiento con los objetivos del área.
6	Jefe del Departamento de Limpia Pública.	Redactar y organizar un cronograma de recorridos del camión recolector de basura, con el fin de recorrer todas las comunidades del municipio. Solicitar el material necesario para dar cumplimiento con los objetivos del área.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

2.- Diagrama de “PROCEDIMIENTOS DE ACTIVIDADES INTERNAS”

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS
DE LA UNIDAD DE “DIRECCIÓN DE SERVICIOS
MUNICIPALES”



14/02/2022

FECHA:

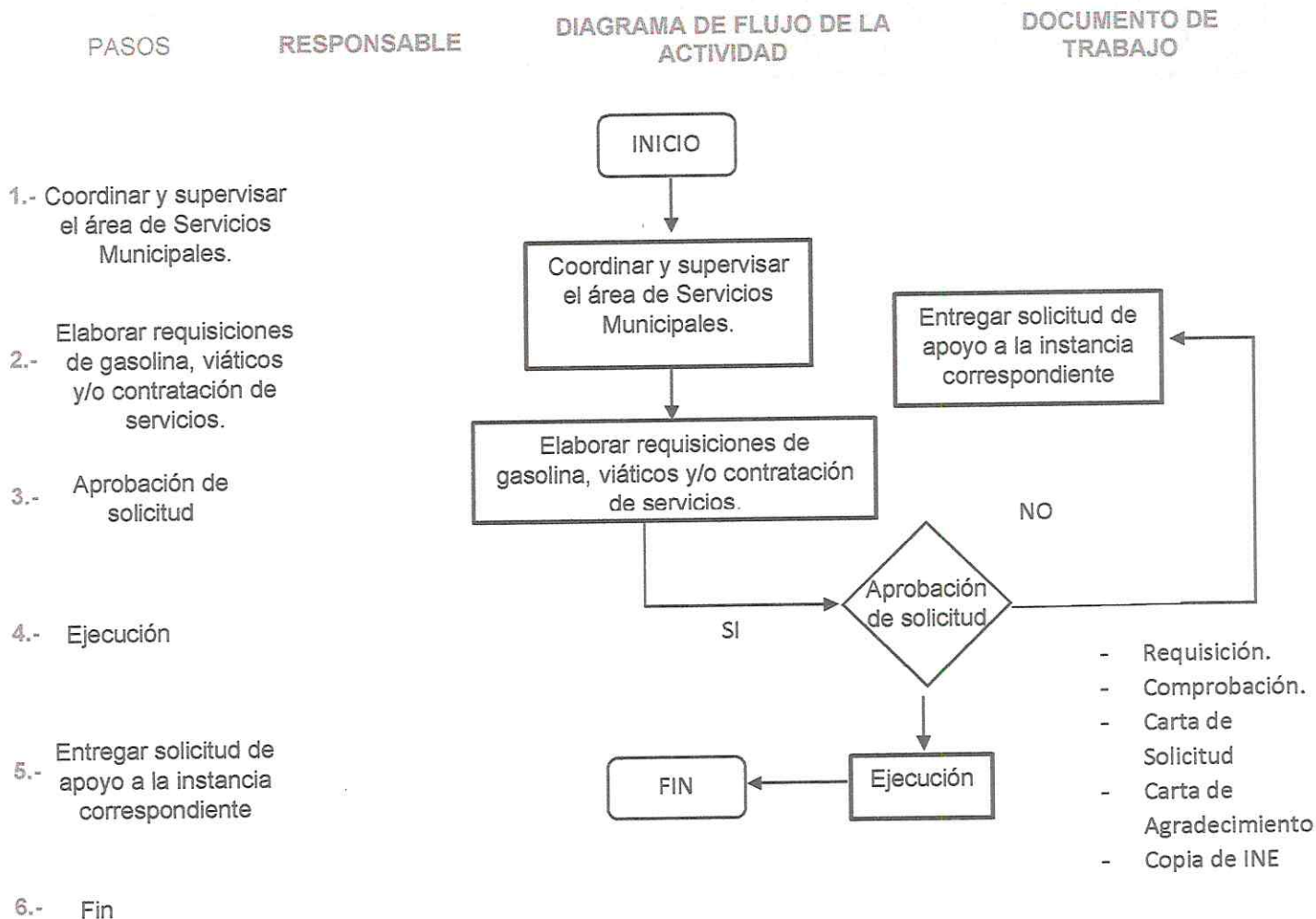
VERSIÓN

PÁGINA

“PROCEDIMIENTOS DE ACTIVIDADES INTERNAS”

ÁREA RESPONSABLE

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

CONCLUSIÓN

Dentro de la elaboración de este manual se determinó que el conocimiento de todos los departamentos, es fundamental para el desarrollo de las actividades dentro de la Dirección de "Servicios Municipales". Ya que permite que el personal operativo conozca a detalle los diversos pasos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades de rutina y así permitir una adecuada coordinación entre los departamentos a través de un flujo de información eficiente. Además de que proporciona una descripción detallada de las funciones al personal facilitando la capacitación del personal nuevo. En resumidas palabras es la guía de trabajo a ejecutar.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 Lic. Julia San Juan Madero

	Manual de Procedimientos Área Dirección de Servicios Municipales.	Fecha de elaboración: 17/12/21
		Actualización: 17/12/21
		Núm. de Revisión: 001

BIBLIOGRAFÍA

Manual:

<https://www.ecured.cu>Manual>

Procedimiento:

<https://es.m.wikipedia.org/procedimiento>

<https://www.lument.com>mod>view>

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 C. Bartolo Santiago Hernández Rodríguez.	 Lic. Julia San Juan Madero