



H. AYUNTAMIENTO DE
IXCAQUIXTLA
Un Gobierno: democrático, incluyente y transparente.
2021 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO

MUNICIPIO DE IXCAQUIXTLA, PUEBLA

ADMINISTRACIÓN 2021-2024



INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad, contribuir al proyecto de modernización administrativa del Gobierno Municipal del Periodo 2021-2024, entendido por modernidad los conceptos de: Servicio al Ciudadano, Calidad, Productividad y Mejora continua, estableciendo programas, proyectos y acciones estratégicas que permitan el desarrollo equitativo y sustentable para beneficio de la sociedad del Municipio.

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo principal el delimitar en forma clara y sistemática cada uno de los procesos que se realizan en el área, de acuerdo a la estructura orgánica autorizada en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.



PROCEDIMIENTOS

Unidad Administrativa:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Área Responsable:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Objetivo:	Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para el manejo, tratamiento y disposición de desechos sólidos, estableciendo esquemas que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, proporcionando una mejor calidad de vida de la población.
Políticas de Operación:	<p>Si algún ciudadano requiere o necesita la limpia de algún terreno, es necesario que el ciudadano realice su petición dirigida al director de esta dependencia, así como el permiso del dueño de dicho terreno por escrito y la copia de su credencial de ambas personas.</p> <p>Cuando un ciudadano quiera llevar a cabo una jornada de limpieza, de igual manera tendrá que realizar un escrito dirigido al director de área y con copia de credencial del ciudadano (si es posible anexar firma de vecino para dar más formalidad al oficio).</p> <p>Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.</p> <p>Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.</p> <p>Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.</p>



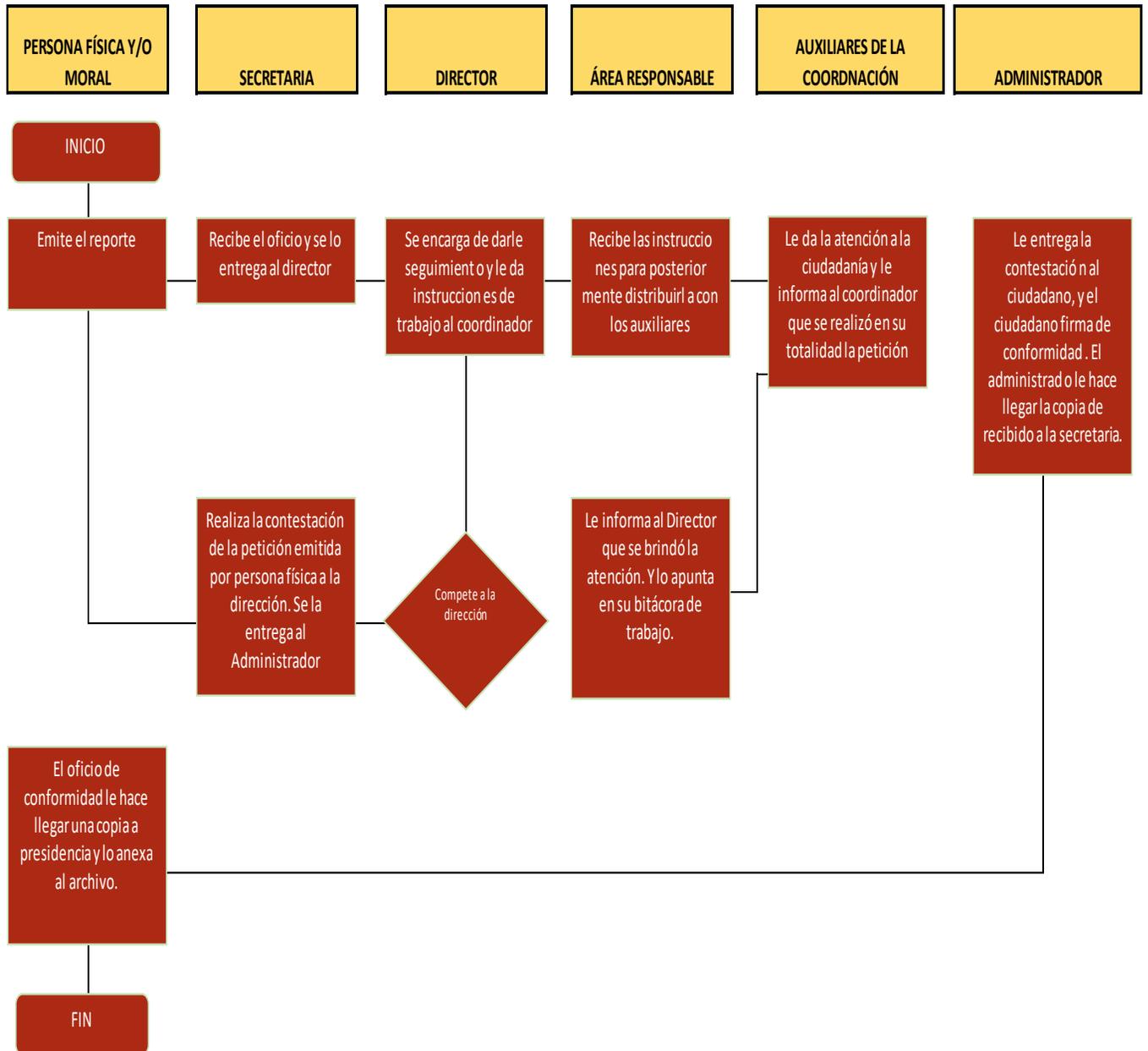
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día hábil
------------------------------------	-------------

Nombre del Procedimiento:	Limpia de calles y espacios públicos
Objetivo:	Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para el manejo, tratamiento y disposición de desechos sólidos, estableciendo esquemas que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, proporcionando una mejor calidad de vida a la población.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Persona física	1	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio
Secretaria	2	Recibe el oficio y se lo entrega al director	Oficio
Director	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio	
Coordinador	4	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares	Oficio
Trabajadores	5	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición	



Coordinador	6	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.	Bitácora
Director	7	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.	
Secretaria	8	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador	
Administrador	9	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.	Oficio
Secretaria	10	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo	Oficio
Fin del proceso			





PROCEDIMIENTOS

Unidad Administrativa:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Área Responsable:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Objetivo:	Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada
Políticas de Operación:	<p>Se reciben oficios y atención a escuelas o instituciones públicas que requieren de poda de pasto, desrame de árboles y poda de estos.</p> <p>Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.</p> <p>Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.</p> <p>Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día hábil

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento a parques y jardines
Objetivo:	Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines



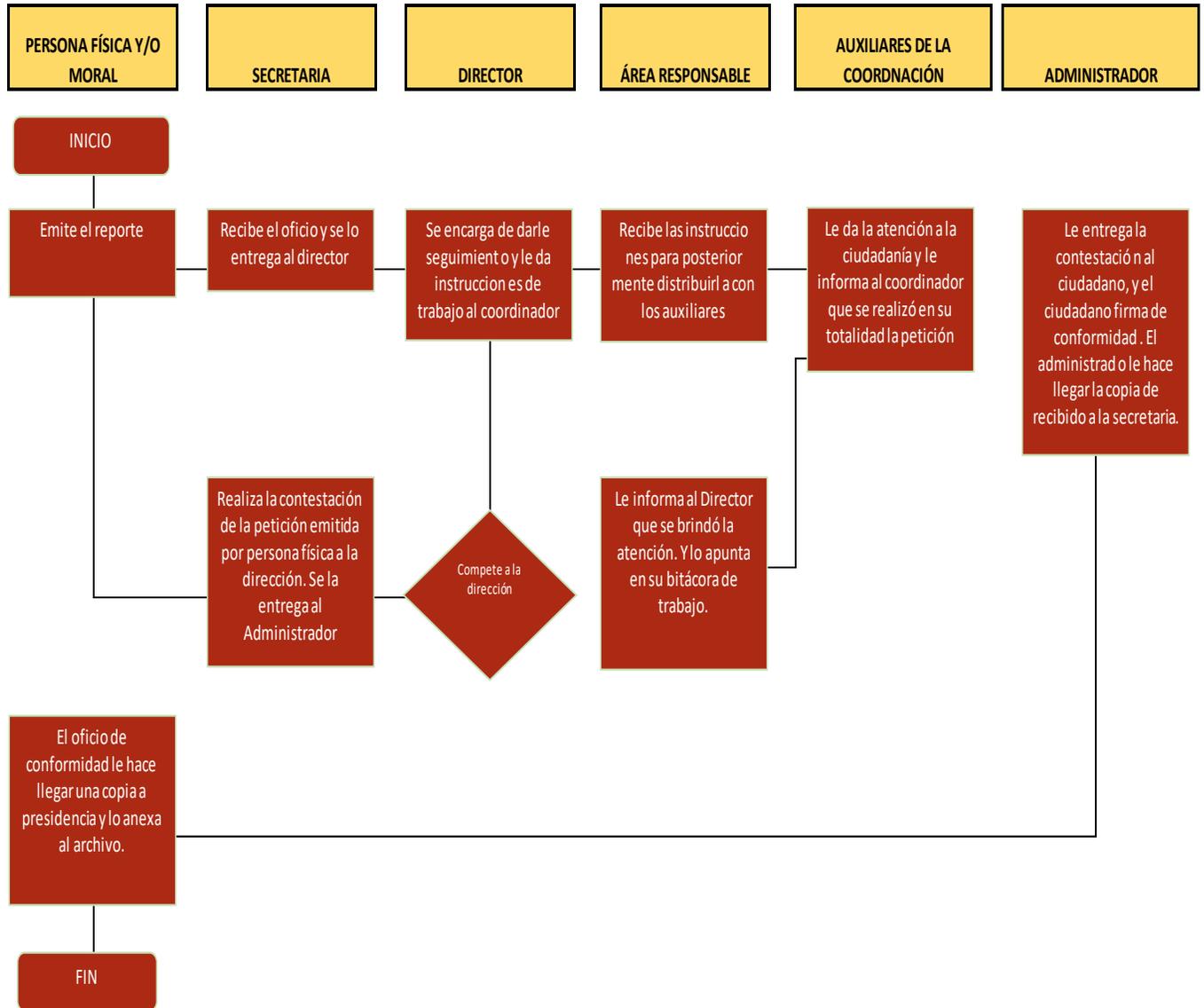
públicos, centros comerciales y demás. Infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Persona física	1	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio
Secretaria	2	Recibe el oficio y se lo entrega al director	Oficio
Director	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio	
Coordinador	4	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares	Oficio
Trabajadores	5	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición	
Coordinador	6	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.	Bitácora
Director	7	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.	
Secretaria	8	Realiza la contestación de la petición emitida por persona	



		física a la dirección. Se la entrega al Administrador	
Administrador	9	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.	Oficio
Secretaria	10	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo	Oficio
Fin del proceso			







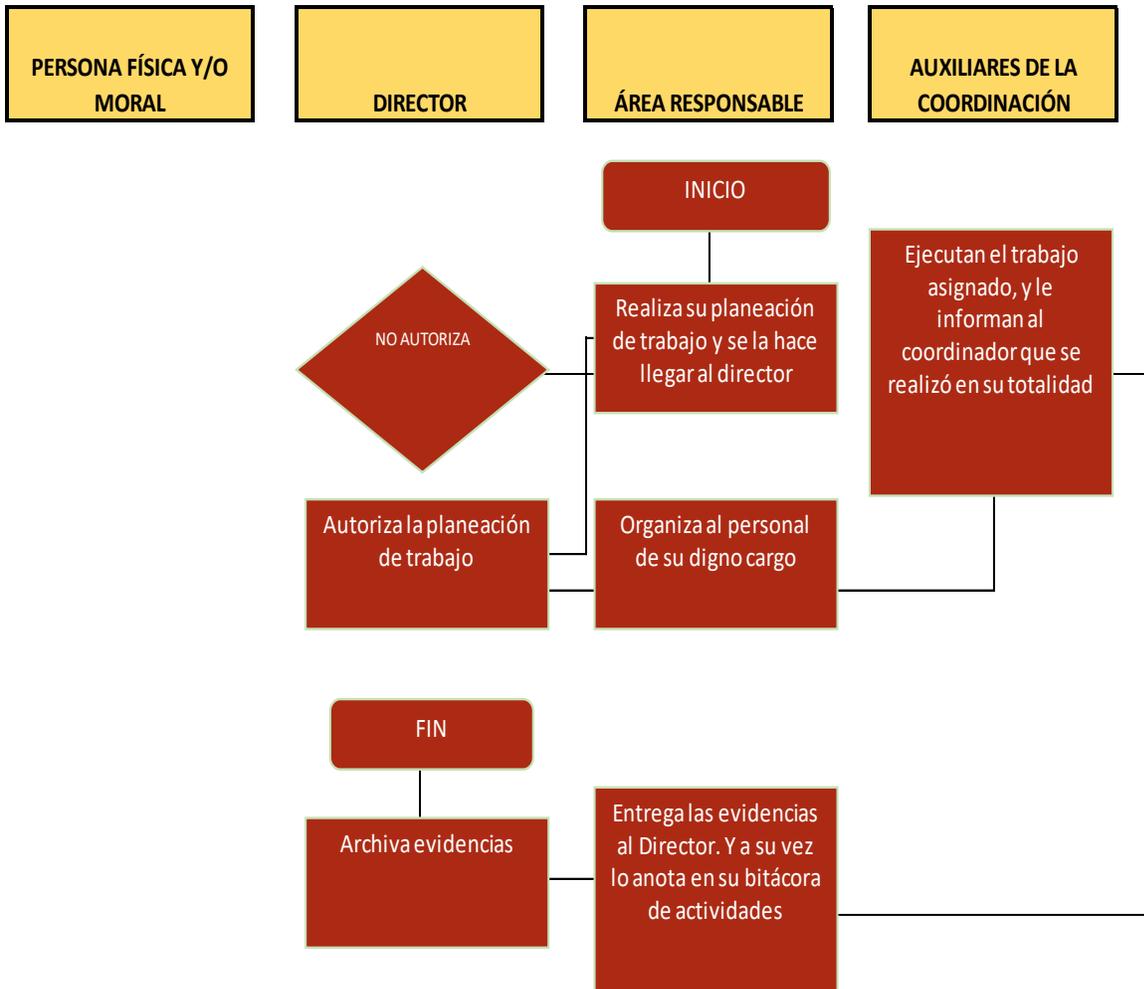
PROCEDIMIENTOS

Unidad Administrativa:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Área Responsable:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Objetivo:	Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada
Políticas de Operación:	El coordinador es el encargado de verificar que se lleve a cabo el mantenimiento diario de los panteones ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.
Tiempo Promedio de Gestión:	Se recoge la basura del panteón una vez a la semana 1 día hábil

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento a panteones
Objetivo:	Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos, centros comerciales y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de Gobierno incluyendo la iniciativa privada.



RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Coordinador	1	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director	Plan de Trabajo
Director	2	Autoriza la planeación de trabajo	Plan de Trabajo
Coordinador	3	Organiza al personal de su digno cargo	
Auxiliar de Coordinación	4	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al coordinador que se realizó en su totalidad	
Coordinador	5	Entrega las evidencias al Director. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias	Evidencias
Director	6	Recibe evidencias y las archiva	Evidencias
Fin del proceso			





PROCEDIMIENTOS

Unidad Administrativa:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Área Responsable:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Objetivo:	Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.
Políticas de Operación:	<p>La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad. Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.</p> <p>Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.</p> <p>Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.</p> <p>Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día hábil

Nombre del Procedimiento:	Mantenimiento de luminarias
Objetivo:	Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el



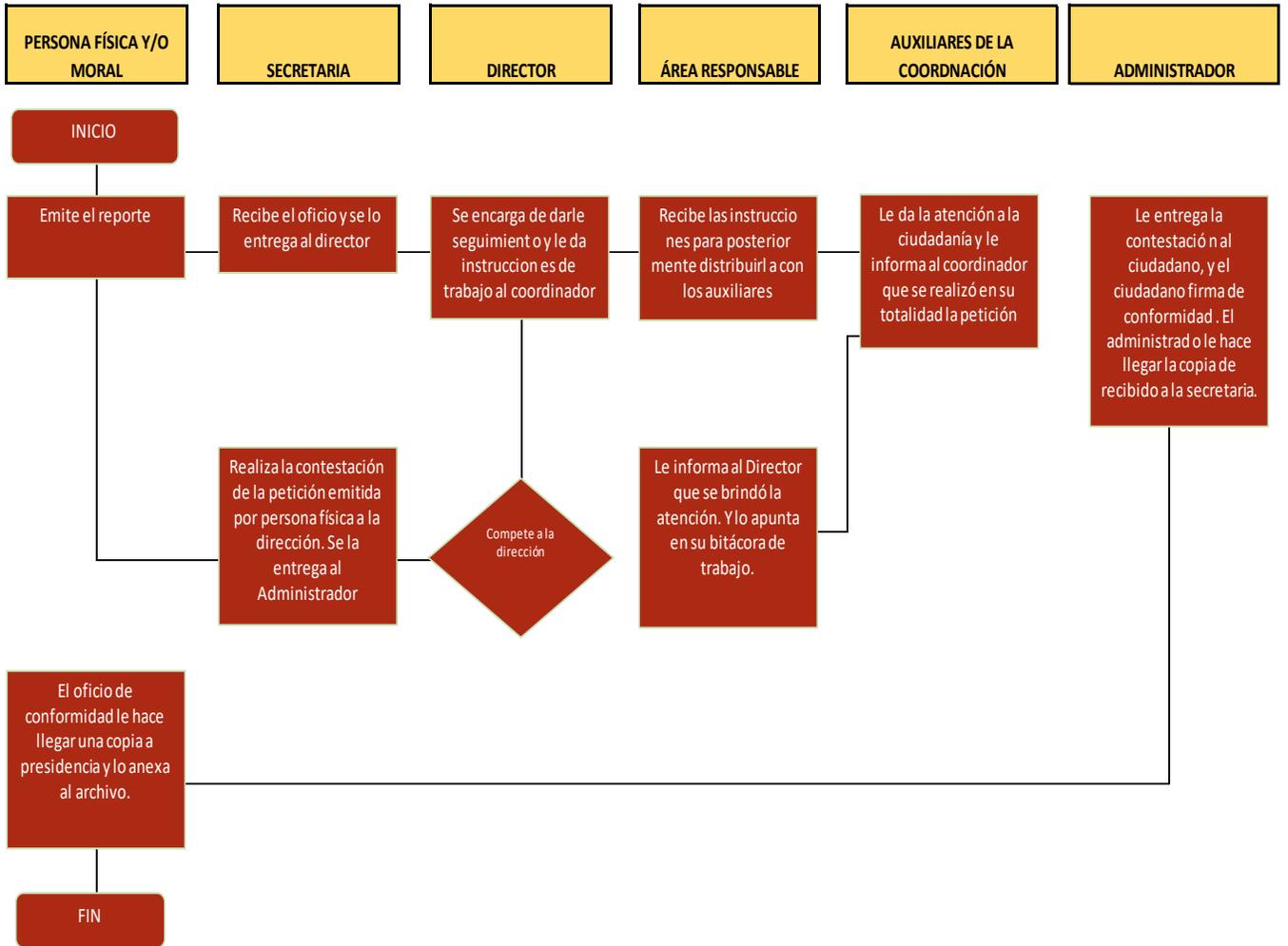
propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Persona física	1	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio
Secretaria	2	Recibe el oficio y se lo entrega al director	Oficio
Director	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio	
Coordinador	4	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares	Oficio
Trabajadores	5	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición	
Coordinador	6	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.	Bitácora
Director	7	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.	
Secretaria	8	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador	



Administrador	9	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.	Oficio
Secretaria	10	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo	Oficio
Fin del proceso			







PROCEDIMIENTOS

Unidad Administrativa:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Área Responsable:	Servicios Públicos Municipales del Ayuntamiento
Objetivo:	Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.
Políticas de Operación:	<p>La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad. Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.</p> <p>Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a viernes y Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.</p> <p>Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpia y transporte pueda realizar.</p> <p>Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día hábil

Nombre del Procedimiento:	Reemplazo de luminarias
Objetivo:	Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el



propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Persona física	1	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos	Oficio
Secretaria	2	Recibe el oficio y se lo entrega al director	Oficio
Director	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio	
Coordinador	4	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares	Oficio
Trabajadores	5	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición	
Coordinador	6	Le informa al Director que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.	Bitácora
Director	7	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.	
Secretaria	8	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Administrador	



Administrador	9	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.	Oficio
Secretaria	10	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo	Oficio
Fin del proceso			



