



Estado Libre y Soberano  
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Servicios Municipales

Dirección de Mantenimiento Urbano

y

Jefatura de Parques y Jardines



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	C. Erika Mejía Arista	C. Arturo Olguín Santos	C. Francisco Javier Velasco Orozco	1-1
Firma				
Fecha	02-4-2018	02-05-2018		

## Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

## Objetivo del Manual

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria, para facilitar y optimizar las actividades de los servidores públicos. Presenta en forma ordenada y sistemática los pasos a seguir en cada uno de los procedimientos, se describen las actividades y diagramas de flujo de acuerdo a las actividades establecidas en la dirección de mantenimiento urbano.

## Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Ingresos Municipal
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

# Procedimiento 1

## “Rehabilitación del Alumbrado Público “

## **Procedimiento 1**

### **1.1 Propósito del procedimiento**

Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte de esta dirección, en el cumplimiento de sus responsabilidades, estableciendo los procesos para hacer eficaz y eficiente las actividades de mantenimiento de alumbrado público en el municipio.

### **1.2 Alcance**

Este procedimiento tiene como meta, dar claridad y fácil manejo de las actividades que son competencia de esta dirección. Lo anterior, con la finalidad de realizar las actividades de manera rápida, coniza y confiable, logrando así un óptimo rendimiento de las mismas.

### **1.3 Responsabilidades**

Dirección de Mantenimiento Urbano: Priorizar y calendarizar los trabajos.

Recepción: Recibir y tramitar oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.

Área operativa: Realizar y reportar los trabajos oportuna y profesionalmente.

## Procedimiento 1

### 1.4 Políticas de Operación

La priorización y calendarización de trabajos, la realizará el Director con base a la disponibilidad de material, el orden en que se recibieron las solicitudes y la programación de trabajos.

### 1.5 Formatos

 PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO. <b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO</b> <b>ORDEN DE SERVICIO</b>		 TULANCINGO <i>Creciendo juntos</i> 2016 - 2020
<b>CALLE Y NÚMERO</b>	<b>FECHA:</b>	<b>COLONIA</b>
<b>REFERENCIA</b>	<b>REPORTE</b>	
<b>PERSONA QUE REPORTA</b>	<b>TELÉFONO</b>	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
¿Se atendió el servicio solicitado?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿Quedó satisfecho con la reparación realizada?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿Fue amable el trato del personal?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
_____ Nombre y Firma de Conformidad		

## Procedimiento 1

### 1.5 Formatos

Bitácora diaria de trabajos en alumbrado público y/o reparación eléctrica



**DIRECCION DE MANTENIMIENTO URBANO**  
ADMINISTRACIÓN 2016-2020  
**BITACORA DIARIA DE TRABAJOS EN ALUMBRADO PUBLICO  
Y/O REPARACIONES ELÉCTRICAS**



ELABORÓ: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

No	CALLE	COLONIA	REPARACION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

### 1.6 Definiciones

No aplica

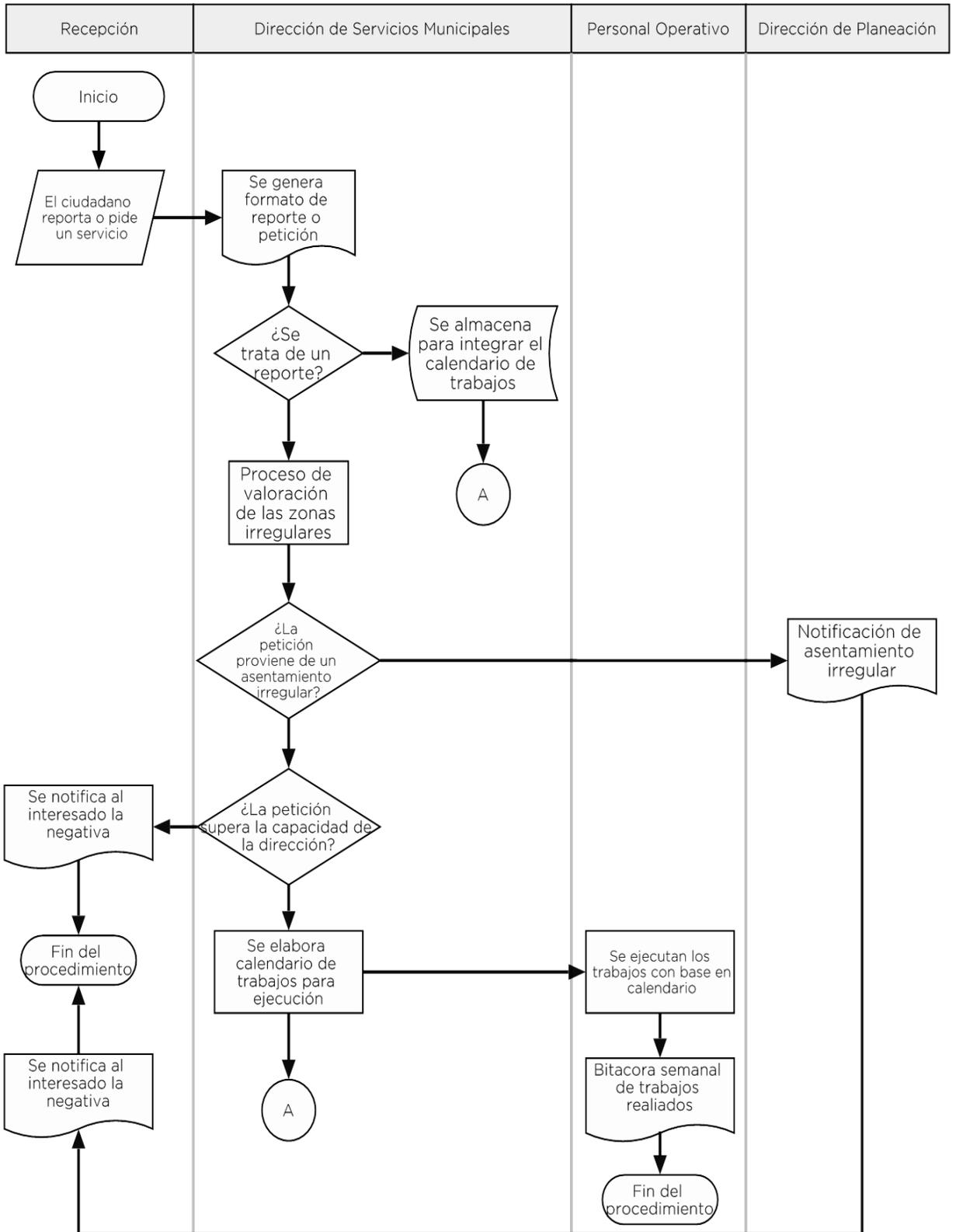
## Procedimiento 1

### 1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Ciudadano	El procedimiento inicia cuando el ciudadano reporte o pida un servicio de alumbrado público.	Orden de Servicio
2	Secretaria de la Dirección	La secretaria recibe el reporte o solicitud y se genera formato.	
3	Director de Mantenimiento Urbano	Si se trata de un reporte se almacena para integrar el calendario de trabajos.	
4	Director de Mantenimiento Urbano	Si es una petición se valoran en cuanto a su ubicación. (Que no se trate de asentamientos irregulares)	No aplica
5	Director de Mantenimiento Urbano	De ser zonas irregulares se notifica la negativa, fundamentándola en el ordenamiento territorial del municipio.	No aplica
6	Director de Mantenimiento Urbano	Se notifica a la Dirección de Planeación que Se hay un asentamiento irregular.	
7	Director de Mantenimiento Urbano	Se notifica al ciudadano la negatividad debido a que el asentamiento es irregular.	
8	Director de Mantenimiento Urbano	Si es una zona regular y las peticiones no exceden la capacidad de la Dirección, se integra un calendario de trabajos con las peticiones, ordenándolas cronológicamente.	No aplica
9	Área Operativa	El área operativa recibe el calendario de trabajos y las ordenes de servicio.	No aplica
10	Área Operativa	El área operativa ejecuta los trabajos de mantenimiento de alumbrado público, toma evidencia.	
11	Área Operativa	El área operativa realiza el llenado de la bitácora de trabajo.	Bitácora de Trabajo

Fin del procedimiento.

## Flujograma



## **Procedimiento 2**

### **“Mantenimiento de infraestructura Municipal”**

## **Procedimiento 2**

### **2.1 Propósito del procedimiento**

Coadyuvar a la Operatividad de los servidores públicos que conforman la dirección de Mantenimiento Urbano en el rubro de Mantenimiento de Infraestructura Municipal. Estableciendo los Mecanismos para eficientar y mantener en optimas Condiciones el Mobiliario Municipal.

### **2.2 Alcance**

La finalidad de este procedimiento es, dar un conocimiento amplio sobre las diferentes actividades que se realizan en esta Dirección, atendiendo en tiempo y forma las necesidades que deriven de esta misma.

### **2.3 Responsabilidades.**

Dirección de Mantenimiento Urbano: Priorizar y calendarizar los trabajos.

Recepción: Recibir y tramitar oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.

Área operativa: Realizar y reportar los trabajos oportuna y profesionalmente.

## Procedimiento 2

### 2.4 Políticas de Operación

La priorización y calendarización de trabajos, la realizará el Director con base a la disponibilidad de material, el orden en que se recibieron las solicitudes y la programación de trabajos.

### 2.5 Formatos

 PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO. <b>DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO URBANO</b> <b>ORDEN DE SERVICIO</b>		 TULANCINGO <i>Creciendo juntos</i> 2016 - 2020
<b>CALLE Y NÚMERO</b>	<b>FECHA:</b>	<b>COLONIA</b>
<b>REFERENCIA</b>	<b>REPORTE</b>	
<b>PERSONA QUE REPORTA</b>	<b>TELÉFONO</b>	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
¿Se atendió el servicio solicitado?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿Quedó satisfecho con la reparación realizada?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿Fue amable el trato del personal?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
_____ Nombre y Firma de Conformidad		

## Procedimiento 2

### 2.5 Formatos

Bitácora diaria de trabajos en Mantenimiento de Infraestructura Municipal



**DIRECCION DE MANTENIMIENTO URBANO**  
ADMINISTRACIÓN 2016-2020  
**BITACORA DIARIA DE TRABAJOS EN ALUMBRADO PUBLICO  
Y/O REPARACIONES ELÉCTRICAS**



ELABORÓ: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

No	CALLE	COLONIA	REPARACION
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

### 2.6 Definiciones

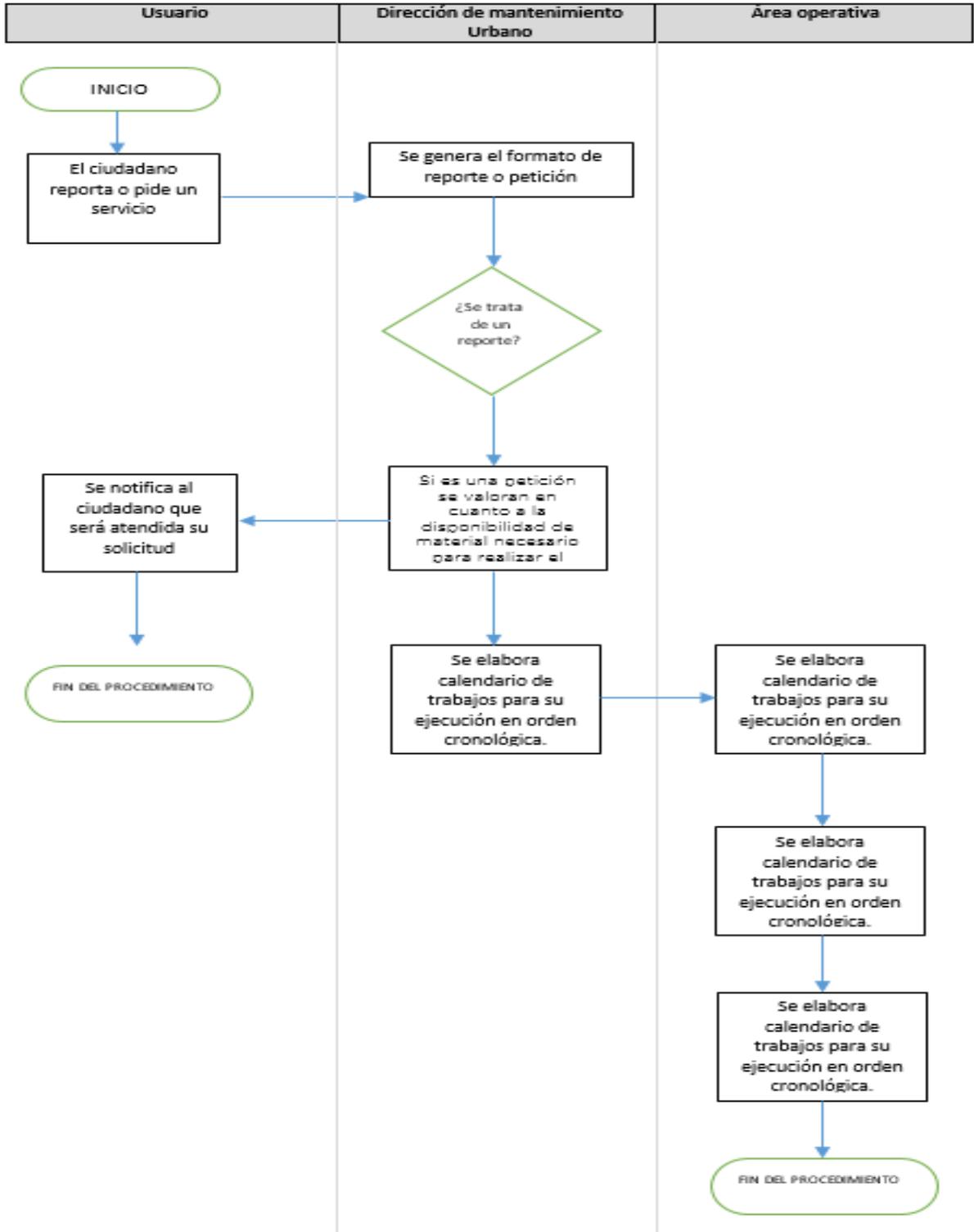
No aplica

## Procedimiento 2

### 2.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Ciudadano	El procedimiento inicia cuando el ciudadano reporte o pida un servicio de mantenimiento de infraestructura municipal	Orden de Servicio
2	Secretaria de la Dirección	La secretaria recibe el reporte o solicitud y se genera formato.	No aplica
3	Director de Mantenimiento Urbano	Si se trata de un reporte se almacena para integrar el calendario de trabajos.	No aplica
4	Director de Mantenimiento Urbano	Si es una petición se valoran en cuanto a la disponibilidad de material necesario para realizar el mantenimiento.	No aplica
5	Director de Mantenimiento Urbano	Se elabora calendario de trabajos para su ejecución en orden cronológica.	No aplica
6	Área Operativa	El área operativa recibe el calendario de trabajos y las ordenes de servicio.	No aplica
7	Área Operativa	El área operativa ejecuta los trabajos de mantenimiento de infraestructura municipal, toma evidencia	No aplica
8	Área Operativa	El área operativa realiza el llenado de la bitácora de trabajos realizados	Bitácora de trabajos
Fin del procedimiento.			

## Flujograma



## **Procedimiento 3**

### **“Mantenimiento y rehabilitación de áreas verdes”**

## **Procedimiento 3**

### **3.1 Propósito del procedimiento**

Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte de esta dirección, en el cumplimiento de sus responsabilidades, estableciendo los procesos para hacer eficaz y eficiente las actividades de mantenimiento y conservación de áreas verdes en el municipio.

### **3.2 Alcance**

Este procedimiento tiene como meta, dar claridad y fácil manejo de las actividades que son competencia de esta dirección. Lo anterior, con la finalidad de realizar las actividades de manera rápida, coniza y confiable, logrando así un óptimo rendimiento de las mismas.

### **3.3 Responsabilidades.**

Jefatura de Parques y Jardines: Priorizar y calendarizar los trabajos.

Recepción: Recibir y tramitar oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.

Área operativa: Realizar y reportar los trabajos oportuna y profesionalmente.

## Procedimiento 2

### 3.4 Políticas de Operación

La priorización y calendarización de trabajos, la realizará el Jefe de Parques y Jardines con base a la disponibilidad de material, el orden en que se recibieron las solicitudes y la programación de trabajos del padrón de áreas verdes en el municipio.

### 3.5 Formatos

Orden de Servicio

 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p> <p><b>JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES</b></p> <p><b>ORDEN DE SERVICIO</b></p> 	
FECHA:	
<b>CALLE Y NÚMERO</b>	<b>COLONIA</b>
<b>REFERENCIA</b>	<b>REPORTE</b>
<b>PERSONA QUE REPORTA</b>	<b>TELÉFONO</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	
¿Se atendió el servicio solicitado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
¿Quedó satisfecho con la reparación realizada?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
¿Fue amable el trato del personal?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
_____ Nombre y Firma de Conformidad	

## Procedimiento 2

### 3.5 Formatos

#### Bitácora de Actividades



**JEFATURA DE PARQUES Y JARDINES**  
ADMINISTRACION 2016-2020  
**BITACORA DE ACTIVIDADES**



ELABORÓ: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

FECHA	LUGAR	SERVICIO	Especie de árboles									
			Cipres	Arrayan	Cedro Limón	Piracanto	Pino	Trueno	Eucalipto	Alamo		
<b>LUNES</b>												
Fecha:												
<b>MARTES</b>												
Fecha:												
<b>MIERCOLES</b>												
Fecha:												
<b>JUEVES</b>												
Fecha:												
<b>VIERNES</b>												
Fecha:												

### 3.6 Definiciones

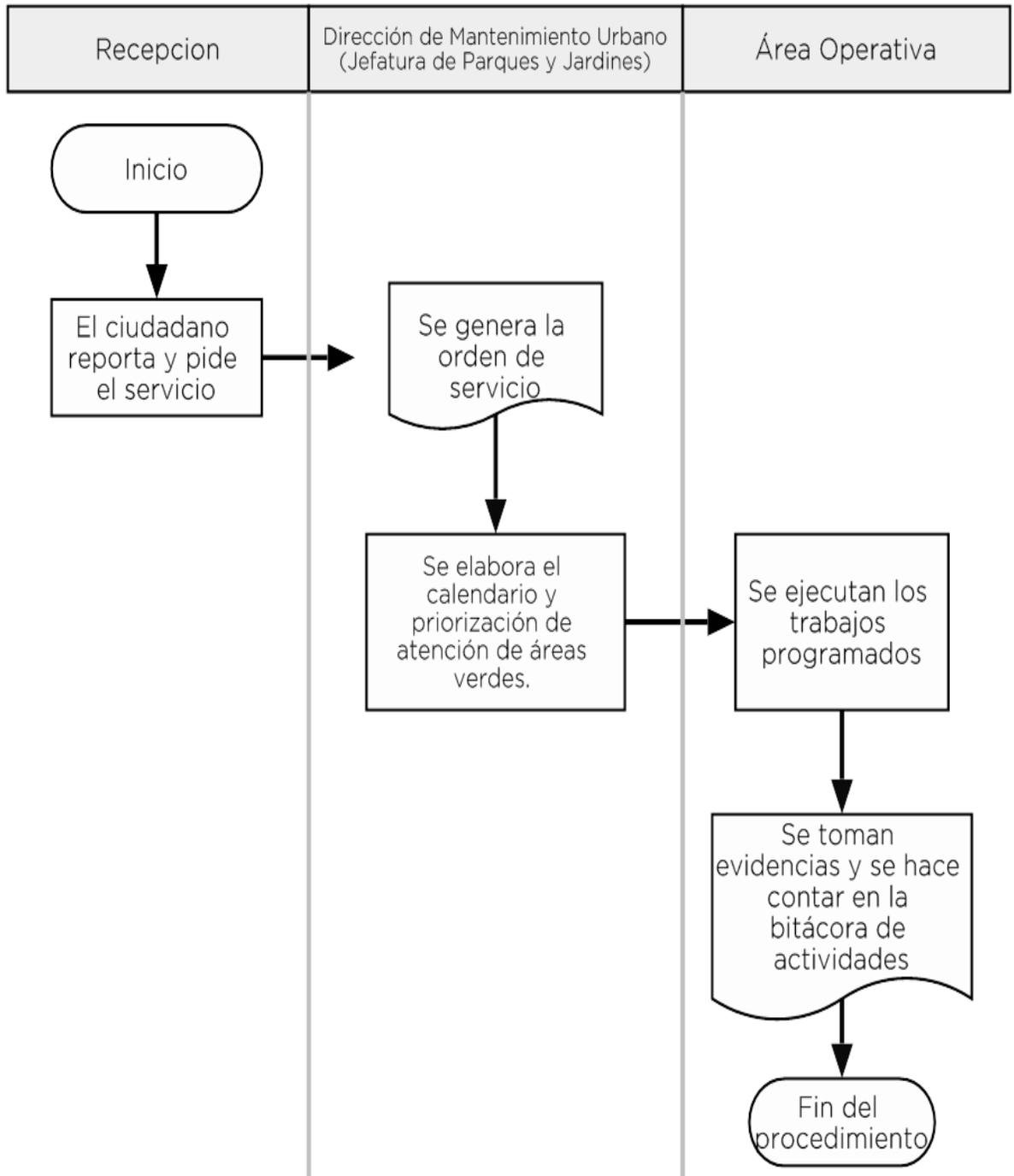
No aplica

## Procedimiento 3

### 3.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Ciudadano	El procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa por escrito las peticiones y reportes de delegados o ciudadanía en general.	Orden de Servicio
2	Secretaria de la Jefatura	La secretaria recibe el reporte o la petición y se genera la orden de servicio	No aplica
3	Jefe de Parques y Jardines	Se elabora calendario los trabajos para ser programado el mantenimiento regular de el área verde, considerando su prioridad	No aplica
4	Encargado	Dispone de las brigadas para realizar las actividades, mediante personal en áreas fijas y personal de ruta.	No aplica
5	Área operativa	El área operativa ejecuta los trabajos de mantenimiento de áreas verdes asignadas, toma evidencias y lo asienta en bitácora	Bitácora de Actividades
Fin del procedimiento.			

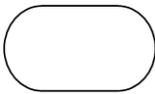
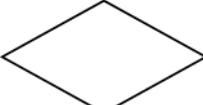
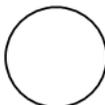
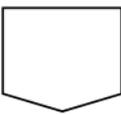
## Flujograma



## **Respaldo Jurídico**

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal; artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 5 “Tulancingo Sustentable” del Plan Municipal de Desarrollo 2016–2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Mantenimiento Urbano y Jefatura de Parques y Jardines, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.

## Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información



Tulancingo de Bravo, Hidalgo  
Administración 2016-2020