



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Servicios Municipales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	C. Maribel Arellano Arellano	C. Francisco Javier Velasco Orozco	C. Francisco Javier Velasco Orozco	1-1
Firma				
Fecha	02-04-2018	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

“Atención a peticiones ciudadanas”

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte de esta Secretaría de Servicios Municipales, en el cumplimiento de sus responsabilidades, estableciendo los procesos para hacer eficaz y eficiente las actividades de los servicios públicos en el municipio.

1.2 Alcance

Este procedimiento tiene como objetivo, atender de manera eficiente y rápida las peticiones de servicios públicos que emita el ciudadano. Logrando así su satisfacción y confianza.

1.3 Responsabilidades.

Dirección de Mantenimiento Urbano, Jefatura de Parques y Jardines, Dirección de Limpia y Disposición de Residuos, Dirección de Mercados y Centros de Abasto, Dirección de Panteón Municipal, Dirección de Rastro: 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

Bitácora Seguimiento de Solicitudes turnadas a las Direcciones que integran la Secretaría de Servicios Municipales.

MP-SSM-BSSTD

NO. DE FICHA	FECHA	TURNADO	ASUNTO	RESPUESTA

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

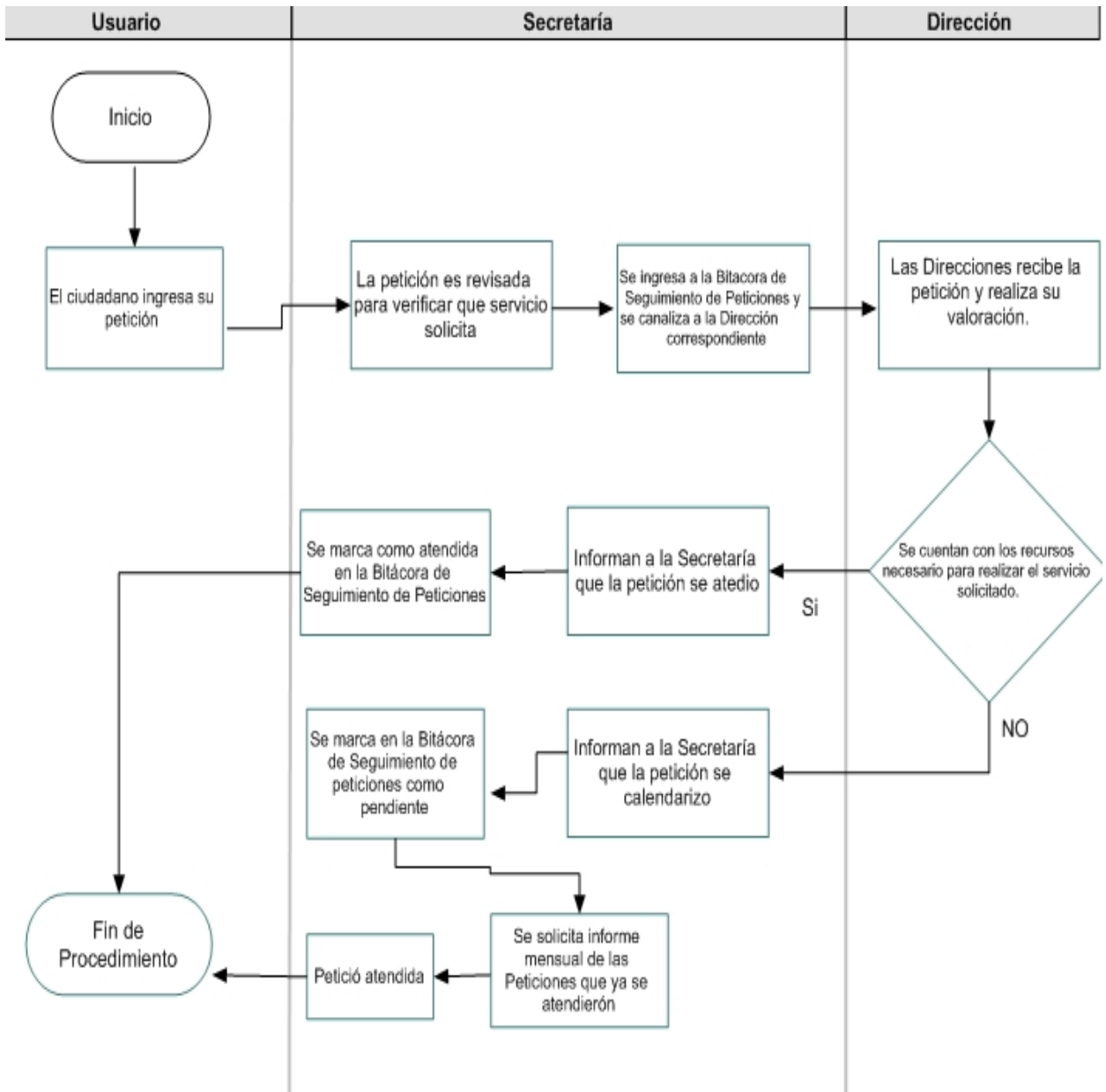
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Ciudadano	El procedimiento inicia cuando el ciudadano ingresa su petición.	No aplica
2	Secretaría de Servicios Municipales	La Secretaría recibe la petición ingresada por el ciudadano	No aplica
3	Secretaría de Servicios Municipales	Las peticiones revisan para verificar que servicios se esta solicitando.	No aplica
4	Secretaría de Servicios Municipales	Se ingresa a la Bitácora de seguimiento de peticiones y se turno a la Dirección correspondiente.	MP-SSM-BSSTD
5	Director de Mantenimiento Urbano, Jefatura de Parques y Jardines, Dirección de Limpia, Dirección de Rastro, Dirección de Mercados, Dirección de Panteón.	Las Direcciones recibe la petición y realiza la valoración.	No aplica
6	Director de Mantenimiento Urbano, Jefatura de Parques y Jardines, Dirección de Limpia, Dirección de Rastro, Dirección de Mercados, Dirección de Panteón.	Si se cuenta con los recurso necesarios para realizar el servicio solicitado.	No aplica
7	Director de Mantenimiento Urbano, Jefatura de Parques y Jardines, Dirección de Limpia, Dirección de Rastro, Dirección de Mercados, Dirección de Panteón.	Se informa a la Secretaría que la solicitud a sido atendida.	No aplica
8	Secretaría de Servicios Municipales	Se marca en la Bitácora de seguimiento de peticiones como atendida y termina el proceso	MP-SSM-BSSTD

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
9	Director de Mantenimiento Urbano, Jefatura de Parques y Jardines, Dirección de Limpia, Dirección de Rastro, Dirección de Mercados, Dirección de Panteón.	En caso de que no se cuenta con los recursos necesarios para realizar el servicio solicitado, se informa a la Secretaría que la solicitud ha sido calendarizada.	No aplica
10	Secretaría de Servicios Municipales	Se marca en la Bitácora de seguimiento de peticiones como pendiente.	MP-SSM-BSSTD
11	Secretaría de Servicios Municipales	Se solicita informe mensual a cada Dirección para verificar las solicitudes que estaban pendientes y que ya han sido atendidas	No aplica
Fin del procedimiento.			

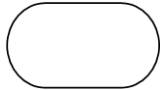
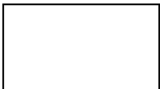
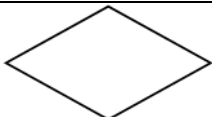
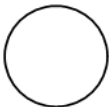
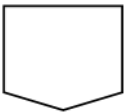



Flujograma



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 Secretaría de Servicios Municipales, 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