

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	4
I.I MARCO JURÍDICO	4
I.II MISIÓN.....	5
I.III VISIÓN	5
I.IV VALORES	5
I.VI ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
I.VI.I ORGANIGRAMA DEL ÁREA	6
I.VII FUNCIONES	7
I.VIII PERFILES DE PUESTOS.....	8
DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.....	8
AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	9
ENCARGADO DE PARQUES Y JARDINES	9
ENCARGADO DE BRIGADAS.....	10
ENCARGADO DE BOTEROS	11
ENCARGADO DE SERVICIO DE LIMPIAS.....	11
ENCARGADO DE ALUMBRADO PÚBLICO	12
II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	13
II.I DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.....	13
III. DIRECTORIO.....	17
IV. VALIDACIÓN	17



INTRODUCCIÓN

El siguiente manual de organización y procedimientos contiene una guía de las actividades que realiza el personal administrativo que integra el departamento de Servicios Municipales de la Presidencia Municipal de Actopan, Hidalgo, Administración 2016-2020.

En él se integra la descripción de las actividades que realiza el personal que forma parte de la dirección y además se muestra de manera ordenada y secuencial a realizar para llevar a cabo un proceso definido, acompañado de su respectivo diagrama de flujo el cual muestra gráficamente los pasos a seguir para la realización del proceso.

El presente Manual, tiene la finalidad de adoptar una estructura formal organizada en sus diferentes áreas que la integran, estableciendo las reglas para su correcto funcionamiento, así como la forma de trabajo de los servidores públicos de la Presidencia Municipal de Actopan, Hidalgo, además de aquellas personas ajenas a la Presidencia que tengan el interés de conocer el funcionamiento de dicha dirección.



I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

I.I MARCO JURÍDICO

Leyes Federales y de aplicación General

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (publicada en el DOF el 5 de febrero de 1917)
- **Ley General de Responsabilidades Administrativas** (publicada en el DOF el 18 de julio de 2016)
- **Ley General de Archivos** (publicada en el DOF el 15 de junio de 2018)
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** (publicada en el DOF el 4 de mayo de 2015)

Leyes Estatales

- **Constitución Política del Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 1º de octubre de 1920)
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH, el viernes 8 de junio de 1984)
- **Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 21 de noviembre de 2011)
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 4 de mayo de 2016)
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo** (publicada en el POEH el 09 de agosto de 2010)
- **Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Actopan, Hidalgo.**



I.II MISIÓN

Prestar Servicios Públicos de calidad, mediante la correcta vinculación de las áreas administrativas, planeando, coordinando y desarrollando servicios de calidad, otorgando apoyo administrativo y de campo a todas las Dependencias que conforman la Presidencia Municipal en relación a los recursos humanos, materiales y administrativos; así como a las diferentes colonias y comunidades del Municipio en relación a los Servicios que se ofrecen, actuando con eficacia, eficiencia, coherencia y rentabilidad.

I.III VISIÓN

Ser un Municipio reconocido como un departamento con transparencia e innovación en la Administración 2016-2020 de la Presidencia Municipal, acompañada de eficientes procesos de información y comunicación que resuelva las necesidades de la población mediante el esfuerzo, capacidad técnica, amabilidad y profesionalismo, para facilitar a las dependencias, colonias y comunidades el buen funcionamiento de las mismas.

I.IV VALORES

- I. Interés Público;
- II. Respeto;
- III. Respeto a los Derechos Humanos;
- IV. Igualdad y no discriminación;
- V. Equidad de género;
- VI. Entorno Cultural y Ecológico;
- VII. Cooperación;
- VIII. Liderazgo;
- IX. Integridad;
- X. Compromiso;
- XI. Responsabilidad;
- XII. Honestidad; y
- XIII. Bien común.



I.V OBJETIVO

La prestación de los servicios públicos municipales se llevará a cabo con total diligencia, buscando en todo momento el beneficio de la ciudadanía y el debido ejercicio de los recursos públicos que se encuentren involucrados, para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades.

I.VI ESTRUCTURA ORGÁNICA

I.VI.I ORGANIGRAMA DEL ÁREA

PRESIDENTE MUNICIPAL

**SECRETARIO GENERAL
MUNICIPAL**

**DIRECCIÓN DE
SERVICIOS
MUNICIPALES**

COORDINACIÓN
DE
ALUMBRADO
PÚBLICO

COORDINACIÓN
DE ORNATO

COORDINACIÓN
DE LOGÍSTICA

COORDINACIÓN DE
RECOLECCIÓN DE
RESIDUOS SÓLIDOS

COORDINACIÓN DE
PANTEONES

COORDINACIÓN DE
BOTEROS

COORDINACIÓN DE
UNIDAD ANTIRRABICA

COORDINACIÓN
DE RASTRO

COORDINACIÓN DE
MERCADOS

COORDINACIÓN
DE CENTRAL DE
ABASTOS

COORDINACIÓN DE
INTENDENCIA

COORDINACIÓN DE
PARQUES Y
JARDINES



I.VII FUNCIONES

La prestación de los servicios públicos municipales podrá llevarse a cabo de manera directa por la Administración Pública Municipal, o bien, concesionarse, en términos de lo que disponga la Ley Orgánica, los reglamentos e instrumentos respectivos; particularmente se concesionarán los servicios públicos que no afecten la estructura y organización municipal, ni a las personas físicas morales. En igualdad de circunstancias, se preferirá a los vecinos del municipio para otorgar la concesión.

La concesión de servicios públicos municipales a particulares es un acto jurídico administrativo por medio del cual el Municipio faculta a una persona física o moral la explotación de bienes y servicios que le pertenecen delega su ejercicio o aprovechamiento a favor de un tercero, quien se sujetará a las disposiciones de la normatividad aplicable, así como aquellas que determine el Ayuntamiento.



I.VIII PERFILES DE PUESTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

NOMBRE DEL PUESTO:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTO AL QUE REPORTA:	PRESIDENTE MUNICIPAL, SECRETARIO MUNICIPAL
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	ENCARGADOS Y AUXILIARES DEL ÁREA
ESCOLARIDAD: Licenciatura o grado superior	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Conocimientos en recursos humanos • Facilidad para delegar actividades • Trabajo en equipo	
EXPERIENCIA: 3 años de experiencia en Administración Pública	
OBJETIVO DEL PUESTO: Administrar los recursos humanos, materiales y servicios a cargo de la oficina.	
FUNCIONES: • Programar, coordinar, adquirir y proveer oportunamente los materiales y servicios requeridos para el correcto funcionamiento de las diferentes áreas que conforman la Presidencia Municipal. • Controlar y dar servicio de mantenimiento a vehículos, maquinaria, mobiliario y equipo con el que cuentan las diferentes áreas de Presidencia Municipal. • Elaboración del inventario general de los bienes muebles e inmuebles con los que cuenta el municipio. • Participar en la determinación de las condiciones de trabajo y vigilar su cumplimiento.	



AUXILIAR ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PUESTO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Bachillerato, Licenciatura, Ingeniería o equivalente. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Conocimientos básicos en computación • Facilidad de palabra. EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en la Administración Pública o puestos similares al requerido	

OBJETIVO DEL PUESTO: Llevar control de las diferentes actividades que se realizan en la oficina así como brindar la correcta información a la ciudadanía.
FUNCIONES: • Control de agenda de actividades. • Organización de archivos. • Atención al público en general. • Atender llamadas telefónicas. • Redacción de oficios

ENCARGADO DE PARQUES Y JARDINES

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADO DE PARQUES Y JARDINES
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Bachillerato o equivalente. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Manejo del paquete Office • Elaboración de documentos administrativos • Manejo básico de las TIC'S • Administración del tiempo libre	



EXPERIENCIA:

6 meses de experiencia en la Administración Pública o puestos similares al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Controlar las actividades del personal de ornato para dar mantenimiento a los parques y jardines.

FUNCIONES:

- Programación de actividades del personal de ornato.
- Adquisición de material necesario para el personal de ornato.
- Redacción de oficios.
- Apoyo diverso

ENCARGADO DE BRIGADAS

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADO DE BRIGADAS
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD:	Bachillerato o equivalente.
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:	• Manejo del paquete Office • Elaboración de documentos administrativos • Manejo básico de las TIC'S • Administración del tiempo libre
EXPERIENCIA:	6 meses de experiencia en puestos similares al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Programar las actividades del personal de brigadas.

FUNCIONES:

- Elaboración de agenda de las actividades del personal de brigadas.
- Coordinar y revisar el cumplimiento del trabajo del personal.
- Brindar material necesario para las actividades del personal



ENCARGADO DE BOTEROS

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADO DE BOTEROS
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Bachillerato o equivalente.	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Manejo del paquete Office • Elaboración de documentos administrativos • Manejo básico de las TIC'S • Administración del tiempo libre	
EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en puestos similares al requerido	

OBJETIVO DEL PUESTO: Controlar, organizar y supervisar el trabajo de los boteros..	
FUNCIONES: • Elaboración de agenda de las actividades de los boteros. • Coordinar y revisar el cumplimiento del trabajo del personal. • Brindar material necesario para las actividades del personal. • Apoyo diverso	

ENCARGADO DE SERVICIO DE LIMPIAS

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADO DE SERVICIO DE LIMPIAS
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA
ESCOLARIDAD: Bachillerato o equivalente.	
HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS: • Manejo del paquete Office • Elaboración de documentos administrativos • Manejo básico de las TIC'S • Administración del tiempo libre	
EXPERIENCIA: 6 meses de experiencia en puestos similares al requerido	



OBJETIVO DEL PUESTO:

Controlar, organizar y supervisar el trabajo del personal de servicio de limpias para mantener al municipio limpio.

FUNCIONES:

- Elaboración de agenda de las actividades del personal de servicio de limpias.
- Coordinar y revisar el cumplimiento del trabajo del personal.
- Brindar material necesario para las actividades del personal

ENCARGADO DE ALUMBRADO PÚBLICO

NOMBRE DEL PUESTO:	ENCARGADO DE ALUMBRADO PÚBLICO
PUESTO AL QUE REPORTA:	DIRECTOR DE SERVICIOS MUNICIPALES
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	NO APLICA

ESCOLARIDAD:

Bachillerato o equivalente.

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS:

- Manejo del paquete Office
- Elaboración de documentos administrativos
- Manejo básico de las TIC'S
- Administración del tiempo libre

EXPERIENCIA:

6 meses de experiencia en puestos similares al requerido

OBJETIVO DEL PUESTO:

Programar la reparación de alumbrado público así como hacer uso correcto del material eléctrico con el que se cuenta.

FUNCIONES:

- Elaboración de inventario de material eléctrico.
- Programación de actividades del personal.
- Apoyo diverso



II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

II.I DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO CONTROL DE VAJES DE PIPA DE AGUA			
CÓDIGO: PMA-OM-A/001	AREA: Oficialía Mayor		PUESTO: Auxiliar Administrativo
Operador de Pipa de Agua	Auxiliar de Oficialía Mayor	Oficial Mayor	

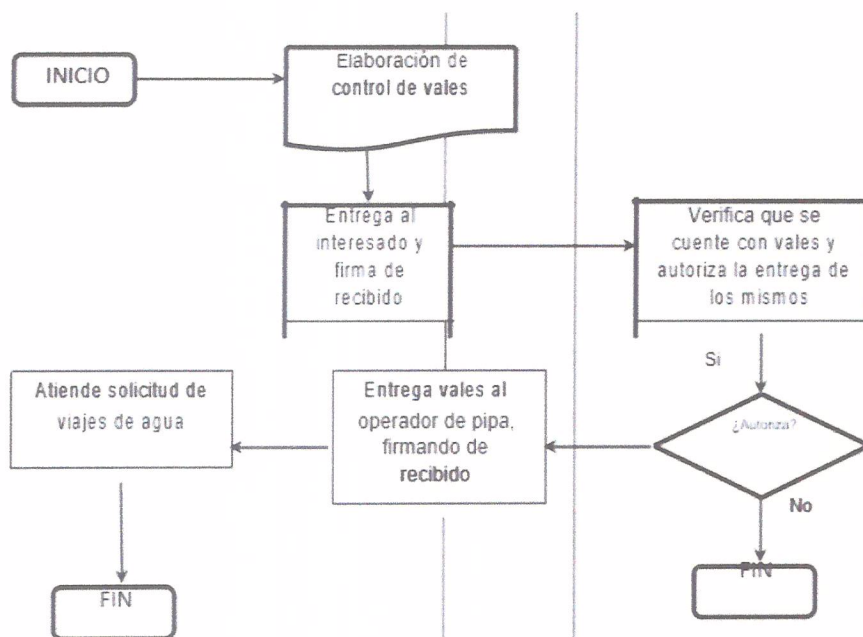
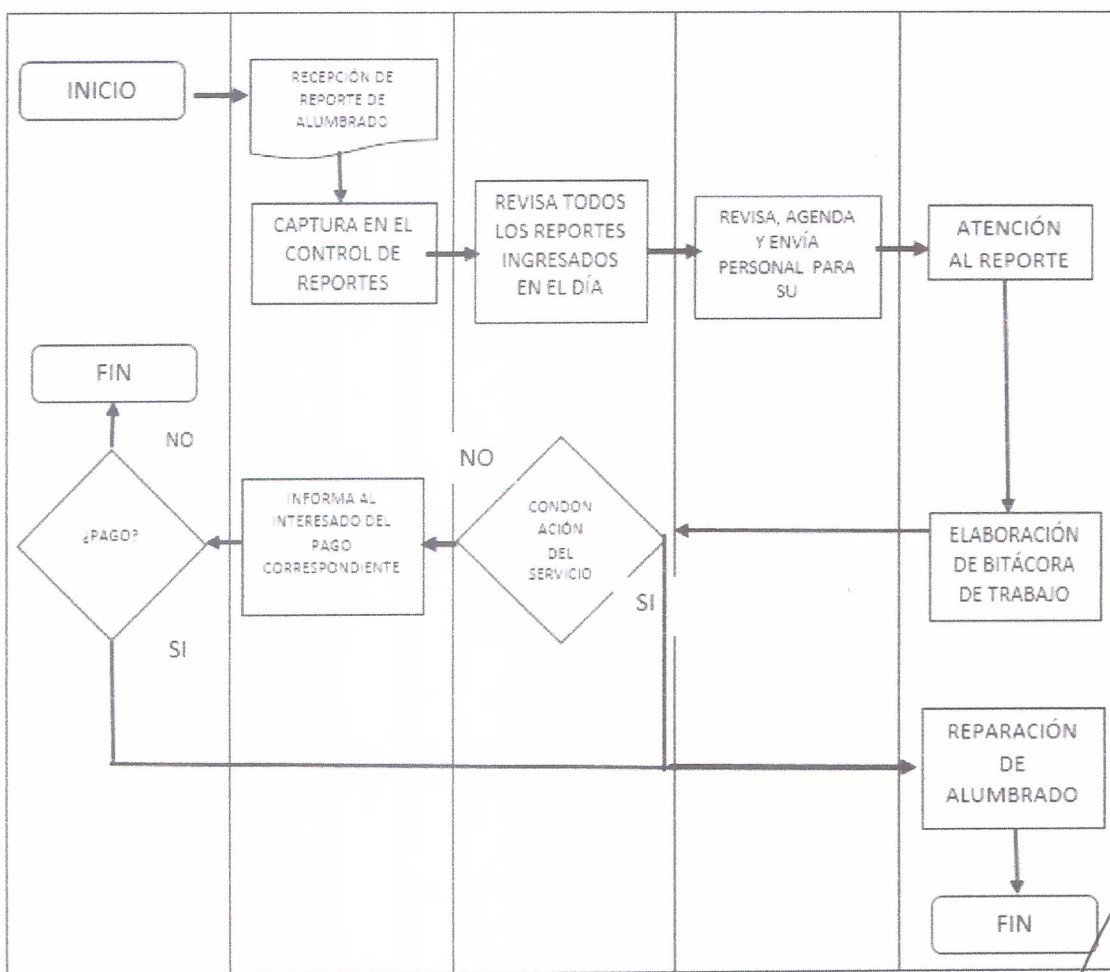




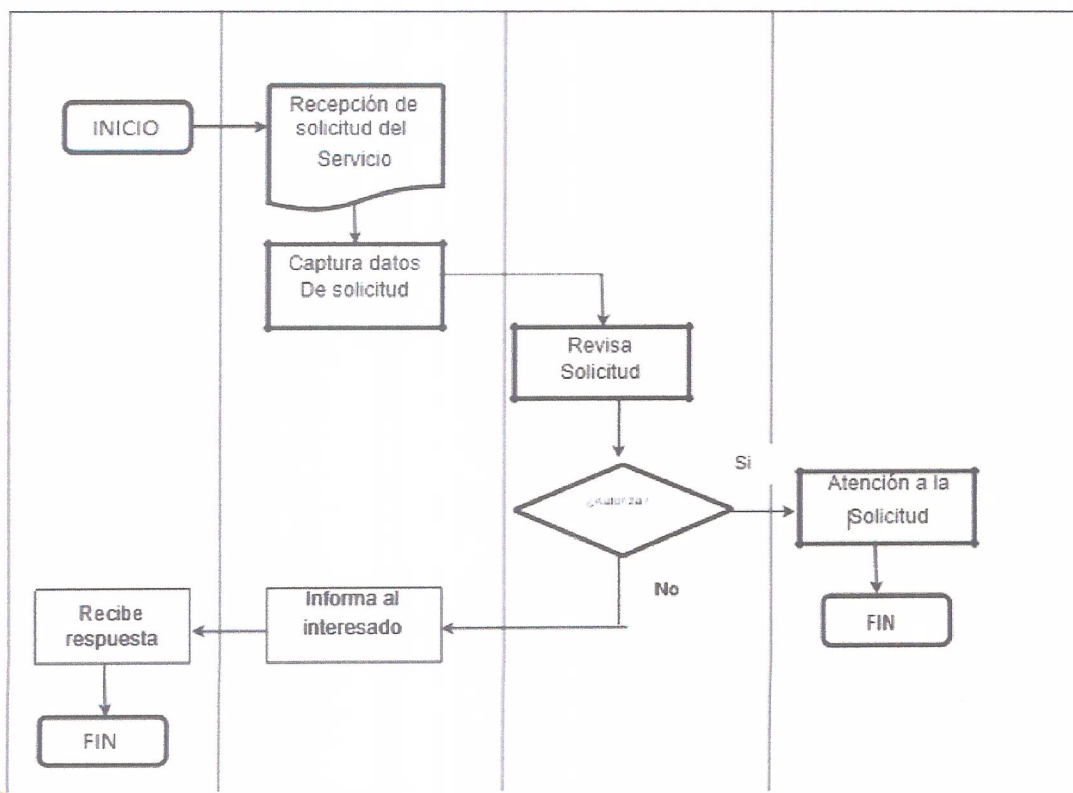
Diagrama de procedimientos de Petición de Alumbrado Público





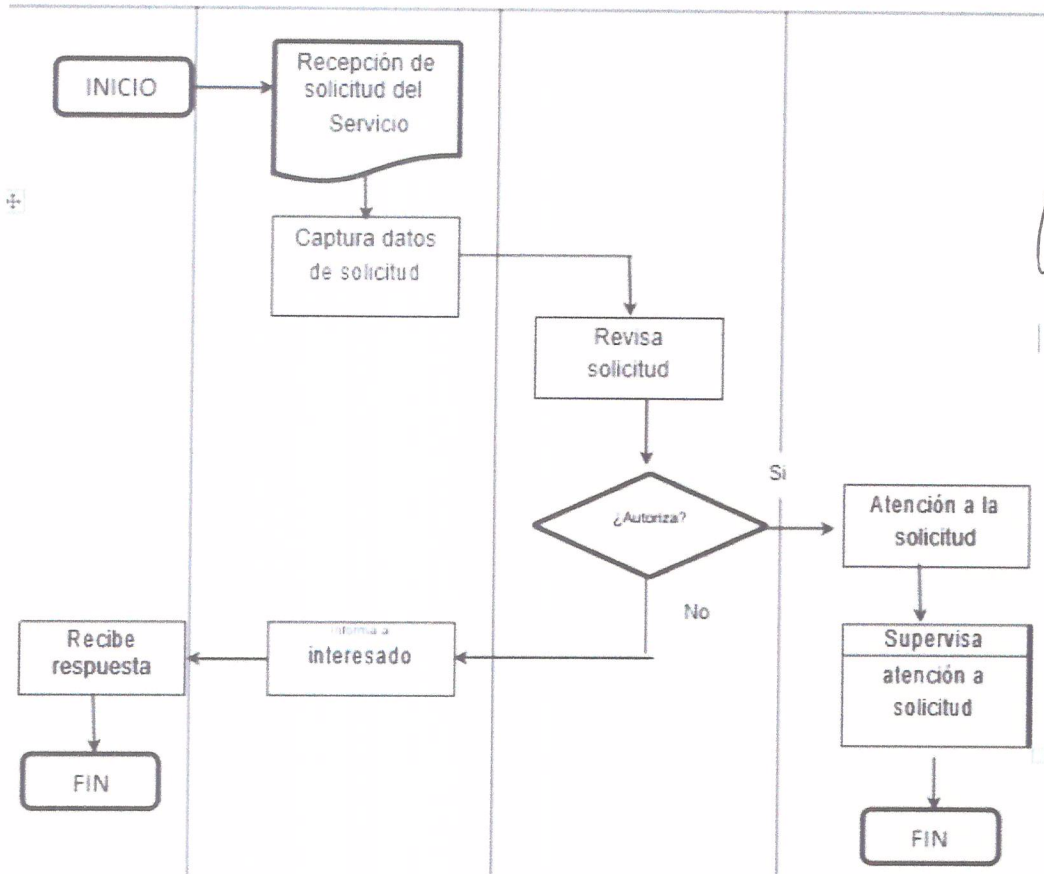
Solicitud de brigadas

PASO	REPOSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar administrativo de Oficialía Mayor	Recepción de solicitudes de brigadas en un horario De 8:30am a 4:30pm de Lunes a Viernes. Sábado de 9.00am a 1.00pm. Sella el documento de recibido.
2	Auxiliar administrativo de Oficialía Mayor	Captura en el control de solicitudes, numero de oficio, Nombre del solicitante y dirección.
PASO	REPOSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
3	Auxiliar administrativo de Oficialía Mayor	En caso de ser necesario se agenda el apoyo.
4	Oficial Mayor	Revisa y autoriza la solicitud de brigadas, marcando Instrucciones dentro de la solicitud. Turnando la Solicitud al auxiliar
5	Auxiliar de Oficialía Mayor	Informa al Encargado de Brigadas, para su atención.
6	Encargado de Brigadas	Atiende la solicitud del interesado.
7		FIN DEL PROCEDIMIENTO





Solicitud de Recolección de basura





ACTOPAN
GOBIERNO DE LA GENTE
2016 - 2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO

PROCEDIMIENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES

III. DIRECTORIO

NOMBRE	CARGO	CORREO	TELÉFONO
Lic. Javier Pérez Hernández	Director de servicios municipales	oficialiamayor2016.2020@hotmail.com	772 72 7 25 88 772 72 7 00 04 EXT. 114
	Auxiliar Administrativo		772 72 7 25 88 772 72 7 00 04 EXT. 114
	Encargados de áreas		772 72 7 25 88 772 72 7 00 04 EXT. 114

IV. VALIDACIÓN

Director de Servicios Municipales



2016-2020

Contralor Municipal