



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SERVICIOS MUNICIPALES

SAN MARTÍN TOTOLTEPEC, PUEBLA.

ADMINISTRACIÓN 2024-2027

 (243) 433-50-87  sanmartintotoltepec2024-2027@outlook.com

 H. Ayuntamiento de San Martín Totoltepec, Av. Reforma Sur #1 C.P. 74610  www.sanmartintotoltepec.gob.mx



**GOBIERNO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN TOTOLTEPEC,
PUEBLA.
ADMINISTRACIÓN 2024-2027**

Acuerdo del Honorable Ayuntamiento de San Martín Totoltepec, Puebla; que da a conocer el: **Manual de Procedimientos Servicios Municipales del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec, Puebla. Administración 2024-2027.**

Que el Ayuntamiento de San Martín Totoltepec, Puebla, expide:

Manual de Procedimientos Servicios Municipales

Al tenor de los siguientes:

CONSIDERANDO(S):

I.- Que el párrafo primero de la fracción II del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, determina que los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia Municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones;

II.- Que el artículo 49 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, señala que: Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes: cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto, tanto a los demás Servidores Públicos como a los particulares con los que llegare a tratar, en los términos que se establezcan en el código de ética a que se refiere el artículo 16 de esta Ley;



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

III.- Que el artículo 102 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, refiere que Municipio libre constituye la base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado; cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente o Presidenta Municipal y el número de regidurías y sindicaturas que la ley determine, de conformidad con el principio de paridad de género. Las atribuciones que esta Constitución otorga al Gobierno Municipal se ejercerán por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna, entre éste y el Gobierno del Estado;

IV.- Que el artículo 103 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, refiere a que los municipios tienen personalidad jurídica y patrimonio propio, y que los Ayuntamientos manejen conforme a la ley y administraran libremente su hacienda.

V.- Que el artículo 92 de la Ley Orgánica Municipal, estipula en sus fracciones III, IV, V y VII que son facultades y obligaciones de los regidores el ejercer las facultades de deliberación y decisión de los asuntos que le competen al Ayuntamiento, formar parte de las comisiones para las que fueren designados por éste y dictaminar e informar sobre los asuntos que se les encomiende; Formular al Ayuntamiento las propuestas de ordenamientos en asuntos municipales, y promover todo lo que crean conveniente al buen servicio público;

VI.- Que el artículo 143 de la Ley Orgánica Municipal, faculta a los Ayuntamientos de conformidad con las correspondientes normativas a administrar libremente la hacienda pública municipal, debiendo dentro de los límites legales correspondientes, y de acuerdo con el Presupuesto de Egresos y el Plan de Desarrollo Municipal vigentes, atender eficazmente los diferentes ramos de la administración pública municipal; y

VII.- Que el Artículo 78 fracción IV de la Ley Orgánica Municipal, determina que son atribuciones del Ayuntamiento; expedir y actualizar Bandos de Policía y Gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, referentes a su organización, funcionamiento, servicios públicos que deban prestar y demás asuntos de su competencia, sujetándose a las bases normativas establecidas por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, vigilando su observancia y aplicación; con pleno respeto a los derechos humanos que reconoce el orden jurídico nacional.

En consecuencia, de las disposiciones legales aplicables antes invocadas:

Se emite el Manual de Procedimientos Servicios Municipales del Honorable Ayuntamiento de San Martín Totoltepec, Puebla, Administración 2024-2027.



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos son una de las tres demandas más apremiantes para los habitantes del municipio, después de la seguridad pública y la realización de obras.

Los servicios son una de las demandas más indispensables de nuestra población, caracterizándose principalmente en el mantenimiento a la infraestructura urbana, reparación y sustitución de luminarias, recolección de basura, limpia de calles, poda de áreas verdes, así como el derribo de árboles, mantenimiento permanente de vialidades, guarniciones, banquetas, administración y mantenimiento del panteón municipal.

Por el cual, esta Dirección, a efectos de propiciar las condiciones necesarias para mantener un desarrollo integral y productivo, ha elaborado el siguiente Manual de Procedimientos, con la finalidad de presentar una visión en conjunto de las actividades que se realizarán en cumplimiento de sus atribuciones, y así reducir tiempo, dinero y esfuerzo en la ejecución de las labores que se brindarán a la ciudadanía en general.

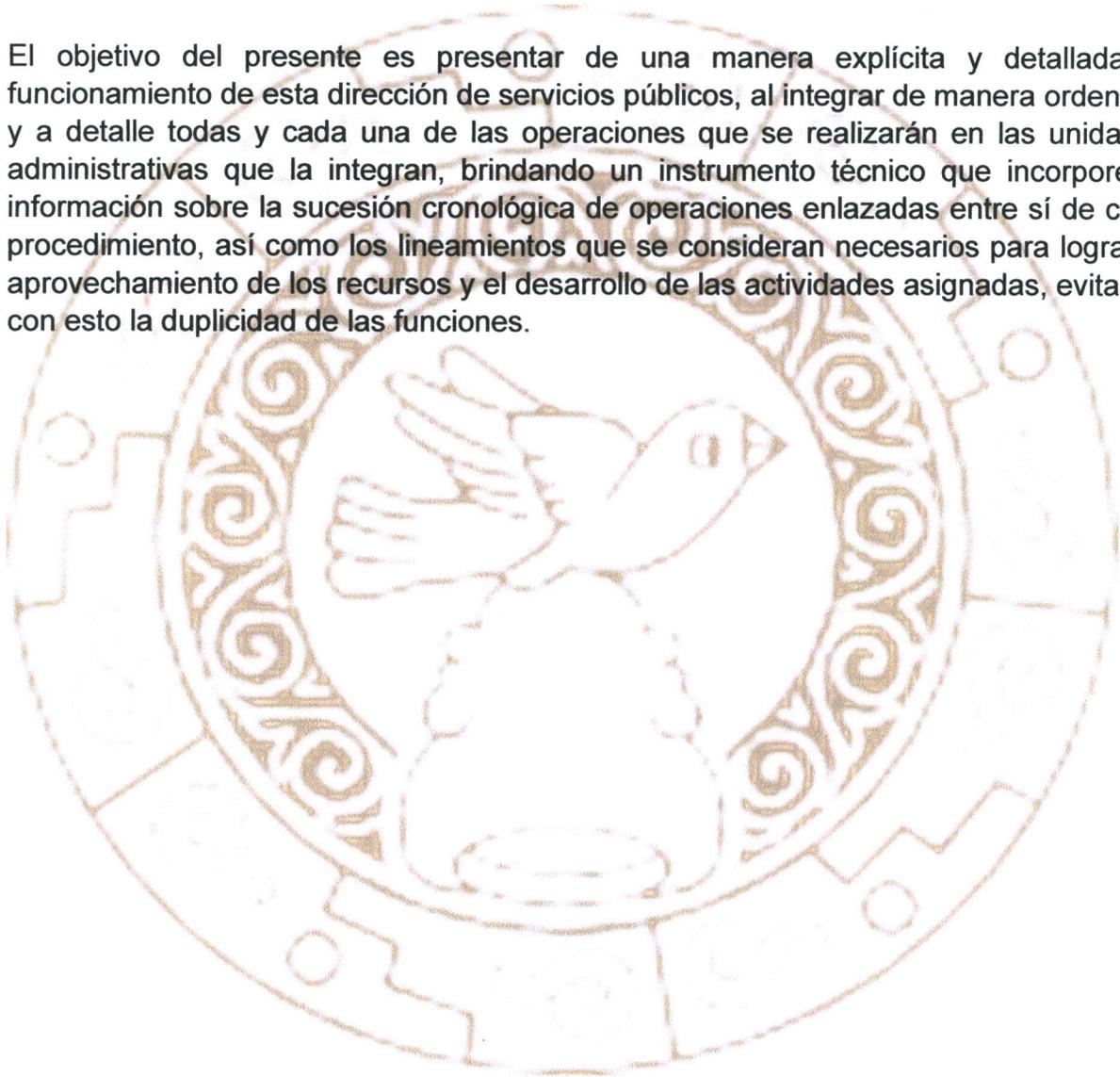




**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente es presentar de una manera explícita y detallada el funcionamiento de esta dirección de servicios públicos, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán en las unidades administrativas que la integran, brindando un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí de cada procedimiento, así como los lineamientos que se consideran necesarios para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas, evitando con esto la duplicidad de las funciones.





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO XI.1: Recolección de residuos sólidos no peligrosos.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Servicios Públicos

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c	05/02/1917	10/02/2014
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla		23/03/2001	04/10/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Recolectar los desechos sólidos domiciliarios por calles y vialidades en cabecera municipal y localidades del Municipio	Realizar los procesos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad	A toda la población del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec.

Políticas de Operación		
Dar un servicio de calidad y respeto a la ciudadanía	Se atenderán todas las solicitudes por escrito, en un lapso no mayor a 15 días hábiles.	La limpieza de las principales calles se realizará de manera continua y permanente para obtener una buena imagen de nuestro municipio
Tiempo de Gestión: Variable de acuerdo a la programación		



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

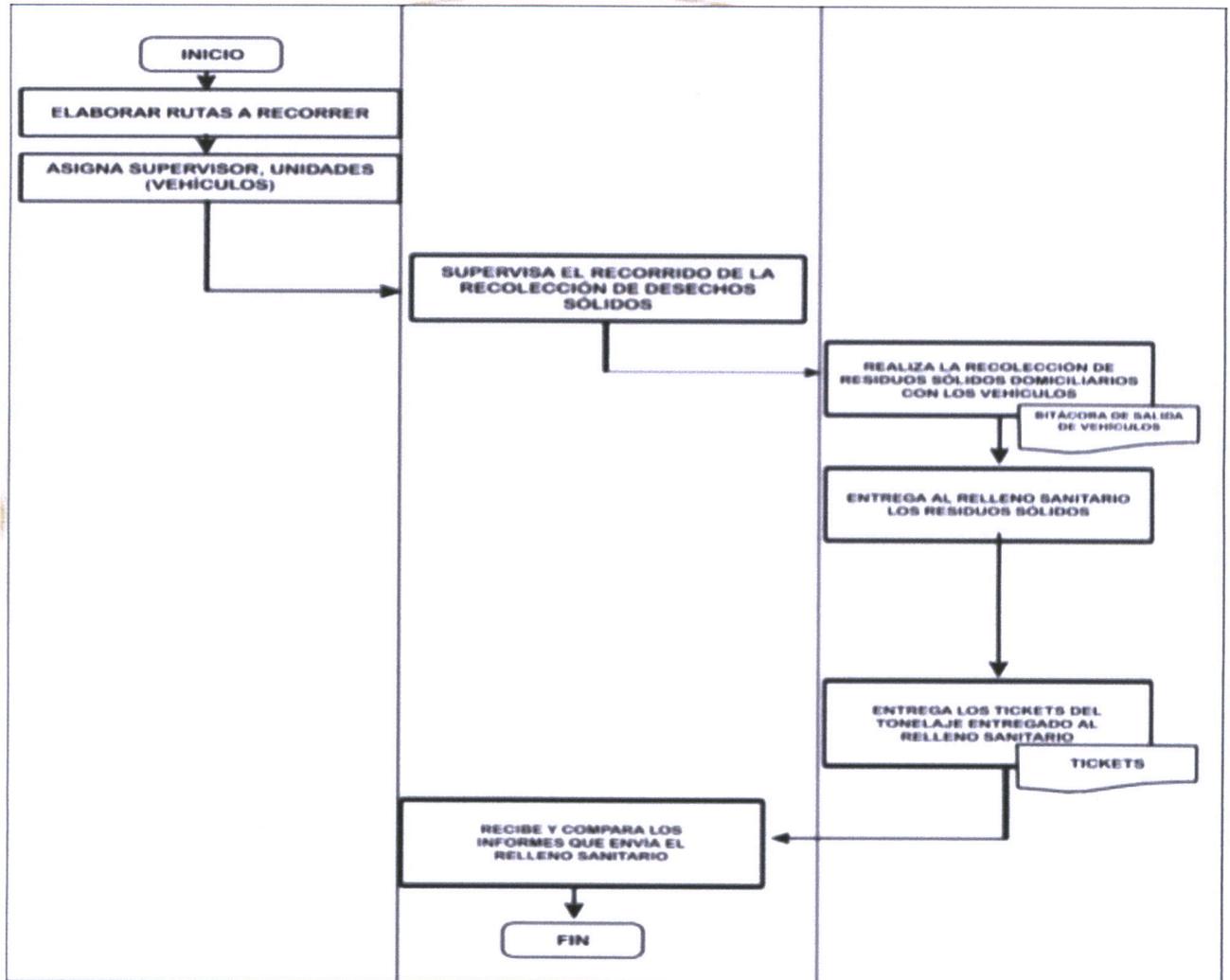
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Elabora el programa de rutas a recorrer por las localidades que Integran el territorio municipal	Encargado	
2	Asigna supervisor, unidades (vehículos) y a los operadores por unidad para realizar la recolección de los desechos sólidos	Encargado	
3	Supervisa el recorrido de la recolección de desechos sólidos	Encargado	
4	Realiza la recolección de desechos sólidos domiciliarios con los vehículos y personal auxiliar de acuerdo a la ruta para llevar un control de recolección	Encargado	
5	Entrega al relleno sanitario los desechos sólidos y recibe un ticket con el tonelaje entregado, para tener control de la basura depositada	Encargado	
6	Entrega los tickets del tonelaje entregado al relleno sanitario, para comprobar que dio cumplimiento al recorrido se la ruta asignada	Recolector	
7	Recibe y compara los informes que envía el relleno sanitario del tonelaje entregado por el municipio	Recolector	





DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO XI.2: Mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Servicios Públicos

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c	05/02/1917	10/02/2014
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla		23/03/2001	04/10/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Mantener en las mejores condiciones físicas posibles los parques y jardines del Municipio, para dar una mejor imagen a la población.	Realizar los procesos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad	A toda la población del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec.

Políticas de Operación	
El personal de la Coordinación de Parques, Jardines y Áreas verdes tiene el compromiso de atender las peticiones de la ciudadanía en general y de las autoridades auxiliares de las comunidades del Municipio, con prontitud dentro de las posibilidades del departamento	Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.
Tiempo de Gestión: Variable de acuerdo a la programación	



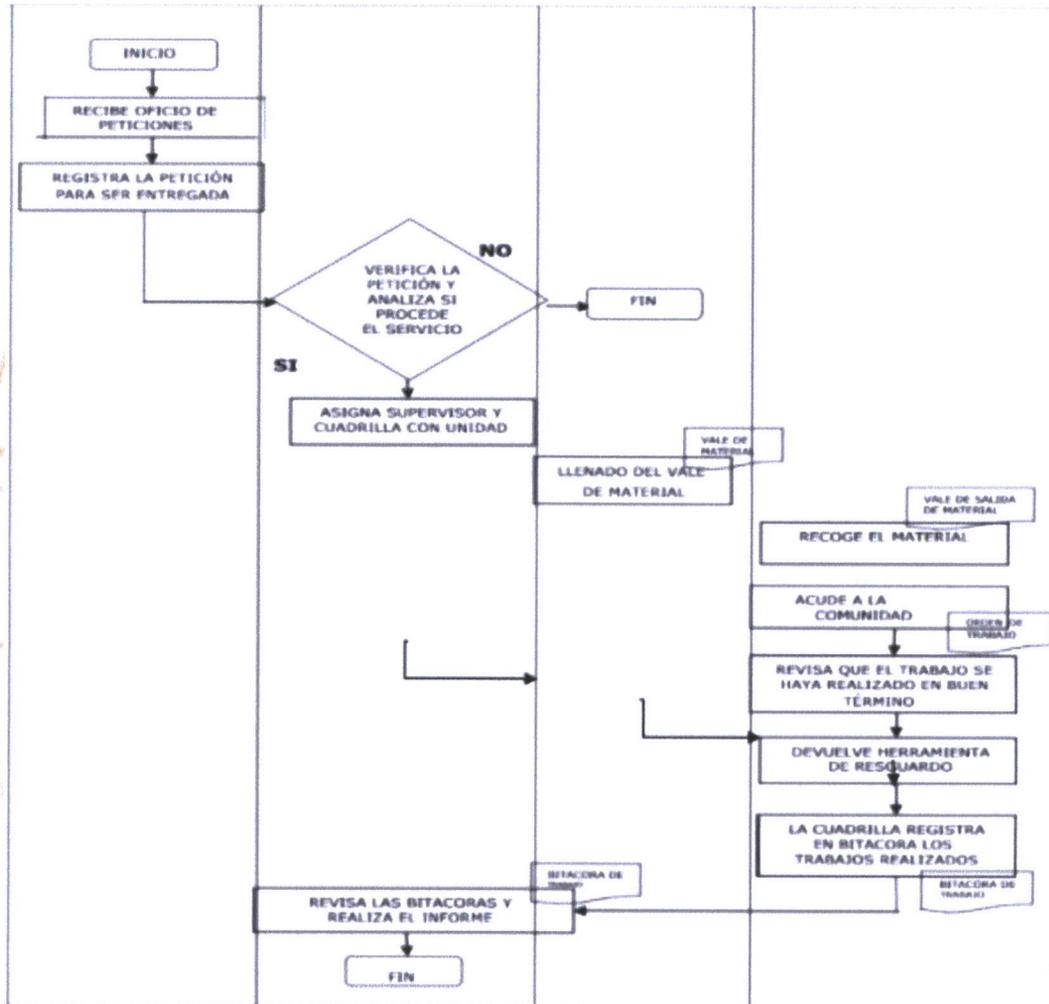
**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe peticiones por escrito para ser atendidos	Encargado	
2	Registra la petición para ser entregada al titular del departamento de parques, jardines y áreas verdes para su debida atención	Encargado	
3	Revisa correspondencia y verifica su viabilidad	Barrendero	
4	Asigna supervisor y cuadrilla con unidad para realizar trabajo correspondiente	Encargado	
5	Llena vale de material	Operador de vehículo	
6	Recoge el material para realizar el trabajo en la bodega de servicios públicos	Barrendero	
7	Acude a la comunidad donde se brindará el servicio, se presenta con la orden de trabajo y realiza los trabajos de mantenimiento	Barrendero	
8	Verifica que los trabajos realizados tengan buen término	Barrendero	
9	Entrega herramienta para su resguardo	Barrendero	
10	Anota la cuadrilla en bitácora los trabajos realizados y los no realizados para el control del departamento	Barrendero	
11	Revisa las bitácoras y realiza informe de desahogo de oficios	Barrendero	



DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO XI.3: Servicios Públicos Generales.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Servicios Públicos

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c	05/02/1917	10/02/2014
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla		23/03/2001	04/10/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Mantener limpias las calles primarias, secundarias y terciarias del municipio, obteniendo la cooperación ciudadana para el mejoramiento de la imagen urbana del municipio y la calidad de vida de los beneficiarios	Realizar los procesos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad	A toda la población del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec.

Políticas de Operación		
El personal tiene el compromiso de atender las peticiones de la ciudadanía en general y de las autoridades auxiliares de las comunidades del Municipio, con prontitud dentro de las posibilidades del departamento	Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad.	
Tiempo de Gestión: Variable de acuerdo a la programación		





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

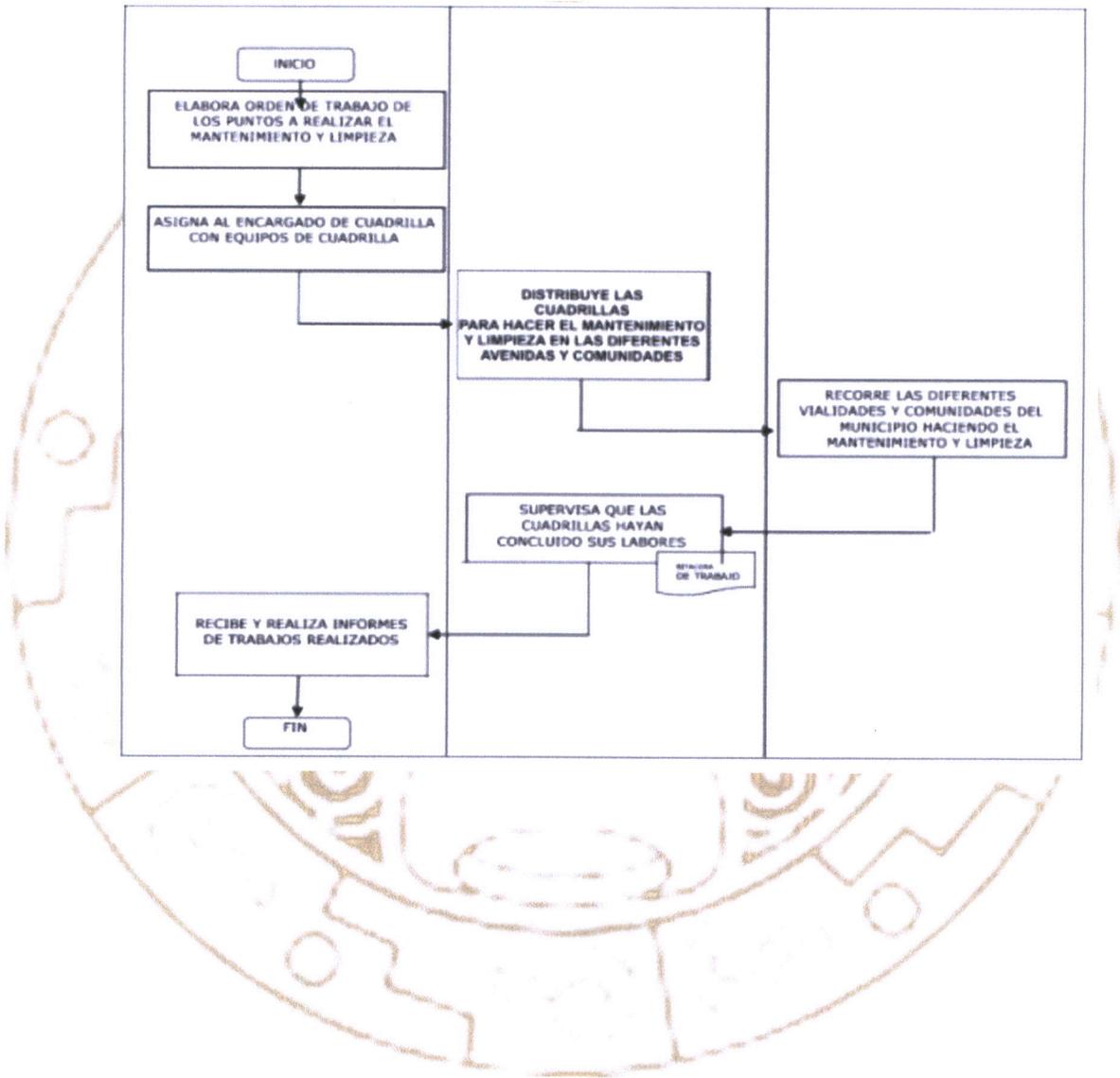
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Elabora orden de trabajo de los puntos a realizar mantenimiento y limpieza (calles o avenidas) de acuerdo al programa de barrido manual	Encargado	
2	Asigna al supervisor con cuadrilla, a realizar el mantenimiento y limpieza de calles según la orden de trabajo	Encargado	
3	Distribuye a las cuadrillas para hacer el mantenimiento y limpieza en las diferentes calles y comunidades del municipio para cumplir con el programa de mantenimiento	Encargado	
4	Recorrer las diferentes vialidades y comunidades del municipio haciendo el mantenimiento y limpieza, además de recolectar los desechos sólidos para conservar el medio ambiente	Auxiliar	
5	Supervisa que las cuadrillas hayan concluido sus labores y que la calle o avenida haya quedado libre de desechos, para conservar el medio ambiente	Auxiliar	
6	Recibe y realiza informes de trabajos realizados	Auxiliar	





DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO XI.4: Servicios generales del panteón municipal.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Servicios Públicos

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c	05/02/1917	10/02/2014
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla		23/03/2001	04/10/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Brindar la información adecuada para el refrendo, permiso de inhumación y exhumación, mantenimiento y certificación de perpetuidad	Realizar los procesos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad	A toda la población del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec.

Políticas de Operación	
Los servidores públicos tienen el compromiso de atender las solicitudes ciudadanas con prontitud dentro de las posibilidades del departamento	Los servidores públicos realizarán su trabajo con honestidad y apegados a la normatividad
Tiempo de Gestión: Variable de acuerdo a la programación	



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

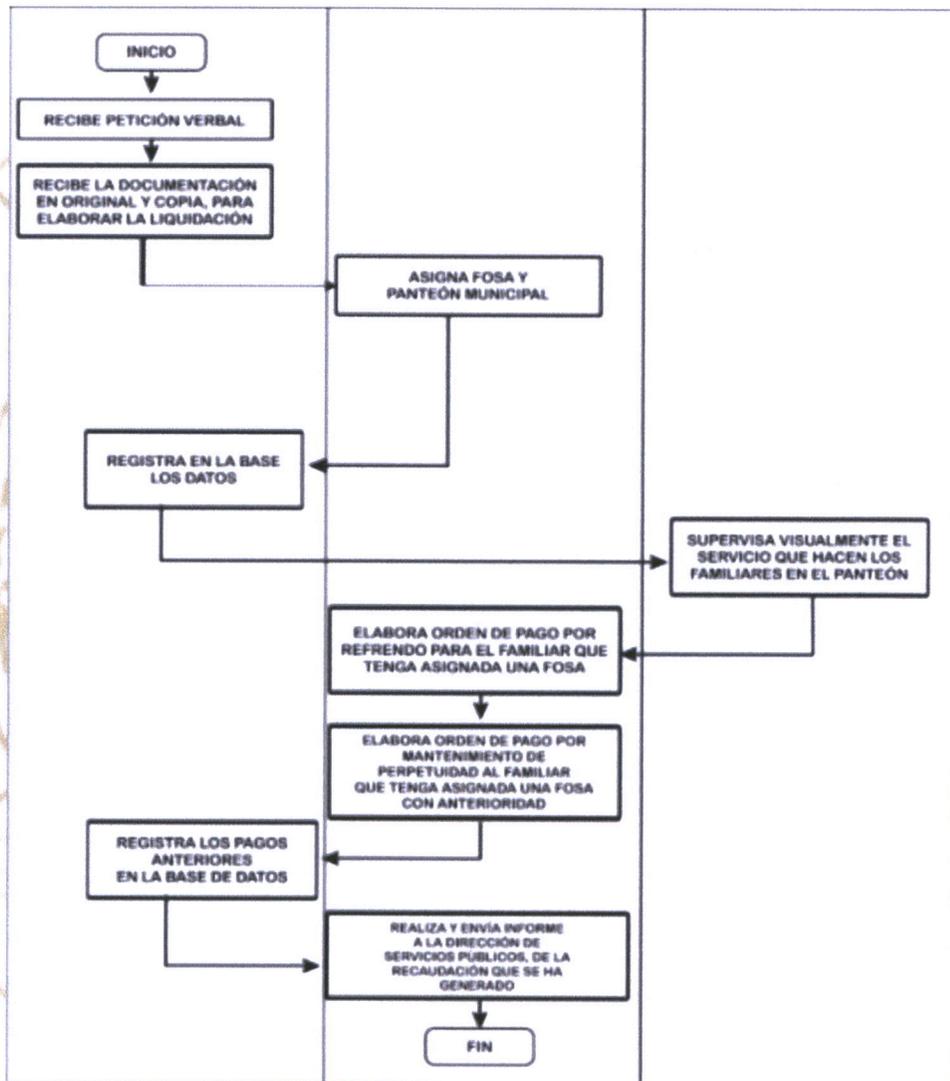
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe petición verbal del ciudadano que necesita una fosa para inhumar a un familiar e informa de los documentos que debe presentar y los costos por inhumación y refrendo (anual)	Dirección	
2	Recibe la documentación en original y copia, para elaborar la orden de pago misma que el ciudadano deberá pagar en la tesorería	Dirección	
3	Asigna fosa en el panteón municipal para que los familiares puedan realizar el servicio de inhumación	Encargado	
4	Registra en la base, los datos del ciudadano para tener registro y antecedentes de los inhumados	Auxiliar	
5	Supervisa visualmente el servicio que hacen los familiares en el panteón, para asegurar que el lugar es el indicado	Encargado	
6	Elabora orden de pago por refrendo para el familiar que tenga asignada una fosa, misma que debe pagar en la tesorería, para continuar como titular de la fosa, y entregará una copia del pago al departamento de panteones	Encargado	
7	Elabora orden de pago por mantenimiento de perpetuidad al familiar que tenga asignada una fosa con anterioridad, misma que deberá pagar en tesorería, y entregará una copia del pago a la secretaria de la dirección de servicios públicos	Encargado	
8	Registra los pagos anteriores en la base de datos para tener un control de vigencia de derechos	Auxiliar	
9	Realiza y envía informe a la dirección de servicios públicos de la recaudación que se ha generado por concepto de inhumación, refrendo y mantenimiento de perpetuidad de acuerdo a las copias de pago de la tesorería	Encargado	



**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO XI.5: Mantenimientos al alumbrado público, drenajes y otros.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: Dirección de Servicios Públicos

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Capítulo IV, Título Quinto, Artículo 115, fracción III Inciso c	05/02/1917	10/02/2014
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla		23/03/2001	04/10/2024

Objetivo:	Función:	Alcance:
Dar mantenimiento al alumbrado público y drenaje, así como otros servicios mediante la atención a las peticiones de la ciudadanía en materia.	Realizar los procesos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad	A toda la población del Ayuntamiento de San Martín Totoltepec.

Políticas de Operación		
El ciudadano realiza las solicitudes por medio de los canales establecidos para tal fin	El ciudadano cumple con los requisitos necesarios para la ejecución del servicio.	El tiempo de inicio de los servicios está sujeto a la demanda de estos.
Tiempo de Gestión: Variable de acuerdo a la programación		



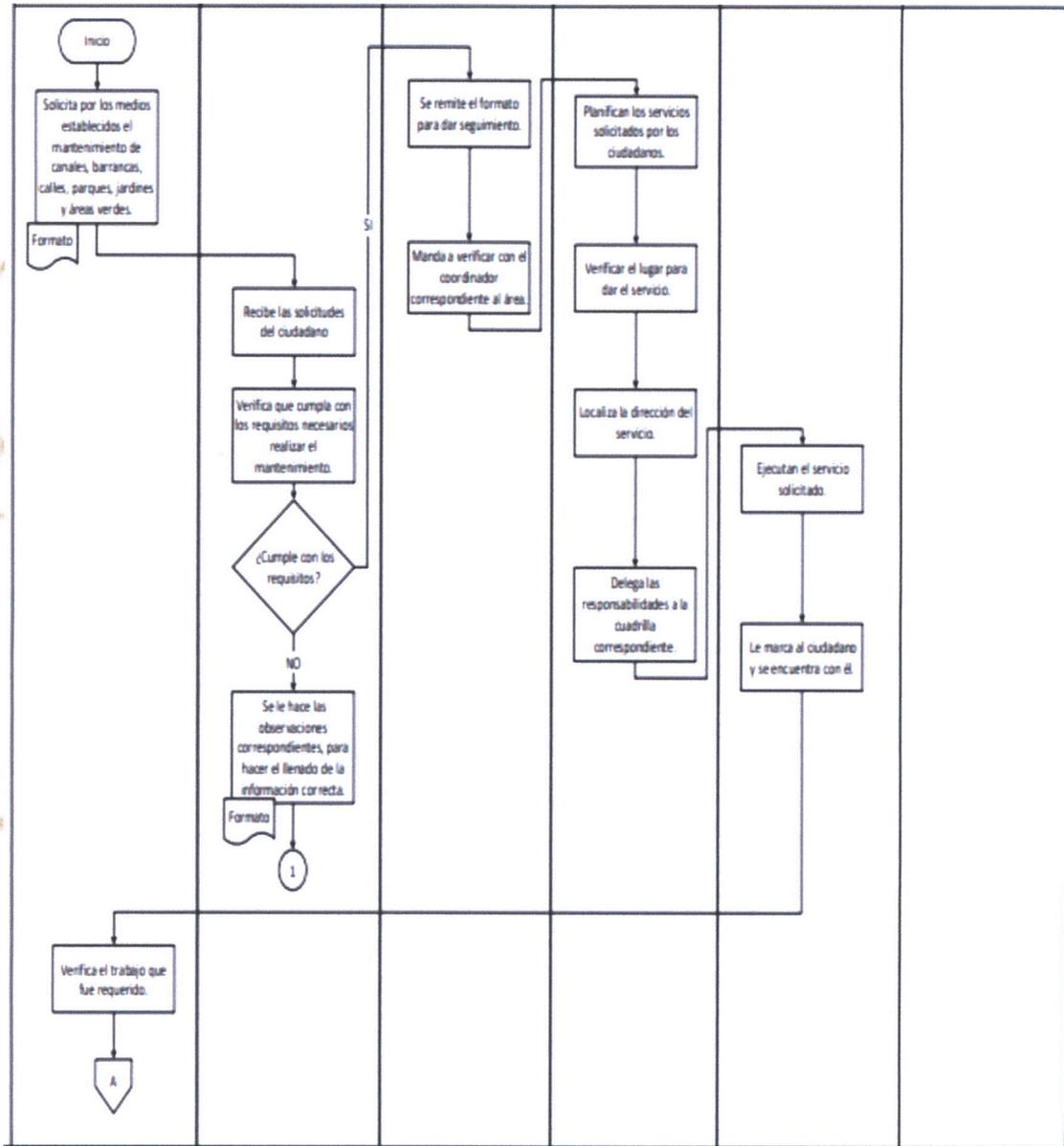
**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Solicita por los medios establecidos el mantenimiento de alumbrado público, drenaje y otros.	Auxiliar	Formato
2	Recibe las solicitudes del ciudadano.	Auxiliar	
3	Verifica que cumpla con los requisitos necesarios realizar el mantenimiento	Auxiliar	
4	¿Cumple con los requisitos? No Cumple	Auxiliar	
5	Se le hace las observaciones correspondientes, para hacer el llenado de la información correcta. Si, Cumple	Auxiliar	Formato
6	Se remite el formato para dar seguimiento.	Director	
7	Manda a verificar con el coordinador correspondiente al área	Director	
8	Planifican los servicios solicitados por los ciudadanos.	Coordinador	
9	Verificar el lugar para dar el servicio.	Coordinador	
10	Localiza la dirección del servicio.	Coordinador	
11	Delega las responsabilidades a la cuadrilla correspondiente.	Coordinador	
12	Ejecutan el servicio solicitado	Cuadrilla	
13	Le marca al ciudadano y se encuentra con él.	Coordinador	
14	Verifica el trabajo que fue requerido.	Ciudadano	
15	Recolectan evidencias del mal estado de los servicios	Auxiliar	
16	Se solicita el llenado del formato de agradecimiento a solicitud del ciudadano	Cuadrilla	Formato de agradecimiento
17	Envía evidencias fotográficas de los servicios al auxiliar.	Cuadrilla	Fotografías
18	Se vacía el camión de volteo en el tirado asignado.	Auxiliar	
19	Se genera reporte de actividades semanal	Auxiliar	Reporte de actividades
20	Envía reporte de actividades a Coordinar General.	Auxiliar	
21	Se archiva el reporte de actividades en digital y físico	Auxiliar	



DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

VALIDACIÓN:

C. Gloria Bravo García
Presidenta Municipal

C. Erick Martín Tecuautzin Refugio
Contralor Municipal





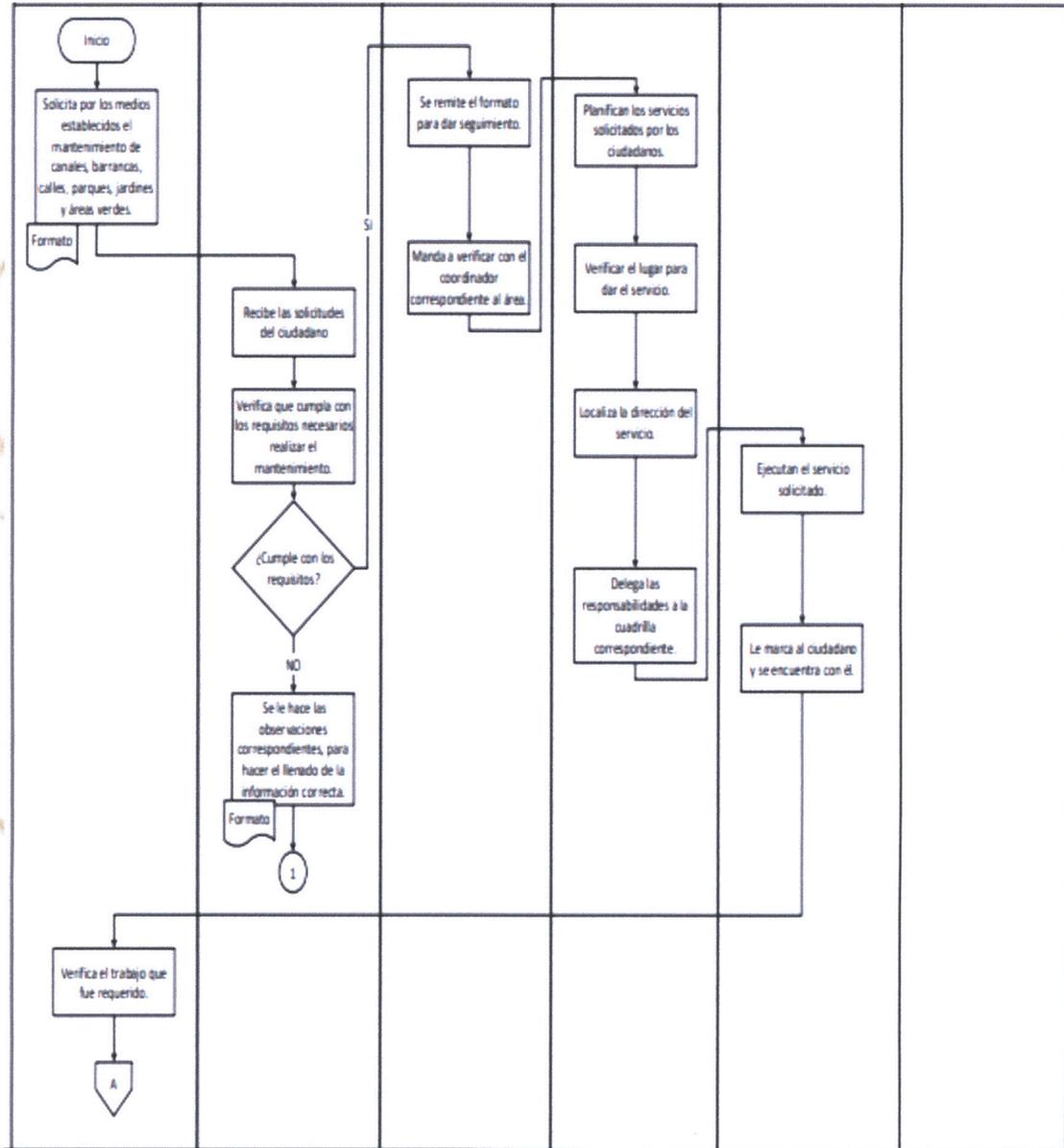
**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Solicita por los medios establecidos el mantenimiento de alumbrado público, drenaje y otros.	Auxiliar	Formato
2	Recibe las solicitudes del ciudadano.	Auxiliar	
3	Verifica que cumpla con los requisitos necesarios realizar el mantenimiento	Auxiliar	
4	¿Cumple con los requisitos?	Auxiliar	
	No Cumple		
5	Se le hace las observaciones correspondientes, para hacer el llenado de la información correcta.	Auxiliar	Formato
	Si, Cumple		
6	Se remite el formato para dar seguimiento.	Director	
7	Manda a verificar con el coordinador correspondiente al área	Director	
8	Planifican los servicios solicitados por los ciudadanos.	Coordinador	
9	Verificar el lugar para dar el servicio.	Coordinador	
10	Localiza la dirección del servicio.	Coordinador	
11	Delega las responsabilidades a la cuadrilla correspondiente.	Coordinador	
12	Ejecutan el servicio solicitado	Cuadrilla	
13	Le marca al ciudadano y se encuentra con él.	Coordinador	
14	Verifica el trabajo que fue requerido.	Ciudadano	
15	Recolectan evidencias del mal estado de los servicios	Auxiliar	
16	Se solicita el llenado del formato de agradecimiento a solicitud del ciudadano	Cuadrilla	Formato de agradecimiento
17	Envía evidencias fotográficas de los servicios al auxiliar.	Cuadrilla	Fotografías
18	Se envía el servicio de vuelta al	Auxiliar	



DIAGRAMA





**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC**
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027



GOBIERNO DE
**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC, PUE.**
PRESIDENCIA MUNICIPAL
2024-2027

C. Gloria Bravo García
Presidenta Municipal

VALIDACIÓN:



GOBIERNO DE
**SAN MARTÍN
TOTOLTEPEC, PUE.**
CONTRALORÍA MUNICIPAL
2024-2027

C. Erick Martín Tecuautzin Refugio
Contralor Municipal

