



GACETA **DEL GOBIERNO** **MUNICIPAL** DE ZITÁCUARO, MICHOACÁN.

10 de Diciembre de 2019.

Año 1 / N° 11 / Publicación Extraordinaria

Manual de Procedimientos de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales del municipio de Zitácuaro, Michoacán.

Libro segundo.

INDÍCE

1.	INTRODUCCIÓN. _____	2
2.	ORGANIGRAMA. _____	3
3.	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO. _____	4
4.	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS. _____	5
4.1.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REPORTES CIUDADANOS. _____	5
4.2.	PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE AVENIDA, PASOS PEATONALES, CAMELLONES Y PLAZAS PÚBLICAS. _____	6
4.3.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL RELLENO SANITARIO. _____	7
4.4.	PROCEDIMIENTO PARA CONSERVAR Y MANTENER LA JARDINERÍA, EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DE LOS PARQUES, PLAZAS Y JARDINES MUNICIPALES. _____	8
4.5.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE MERCADOS PÚBLICOS MUNICIPALES. _____	9
4.6.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE PANTEONES MUNICIPALES Y PARTICULARES. _____	10
4.7.	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL CANINO Y PROTECCIÓN ANIMAL. _____	11

1. INTRODUCCIÓN.

El Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio del Municipio de Zitácuaro, Michoacán, establece las bases para la organización y funcionamiento de las dependencias municipales, y acorde a lo previsto en los numerales 44, 50, 77, 78 y 79 del precepto legal en cita, deben elaborarse los manuales de procedimientos que contengan políticas o lineamientos que tiendan a regular los procesos, procedimientos, organización y funcionamiento de las dependencias administrativas, órganos, unidades, organismos y entidades de la Administración Pública Municipal. Se expide el presente Manual de Procedimientos Administrativos, el cual contiene información sobre las acciones que se desarrollan y tiene como objetivo precisar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.

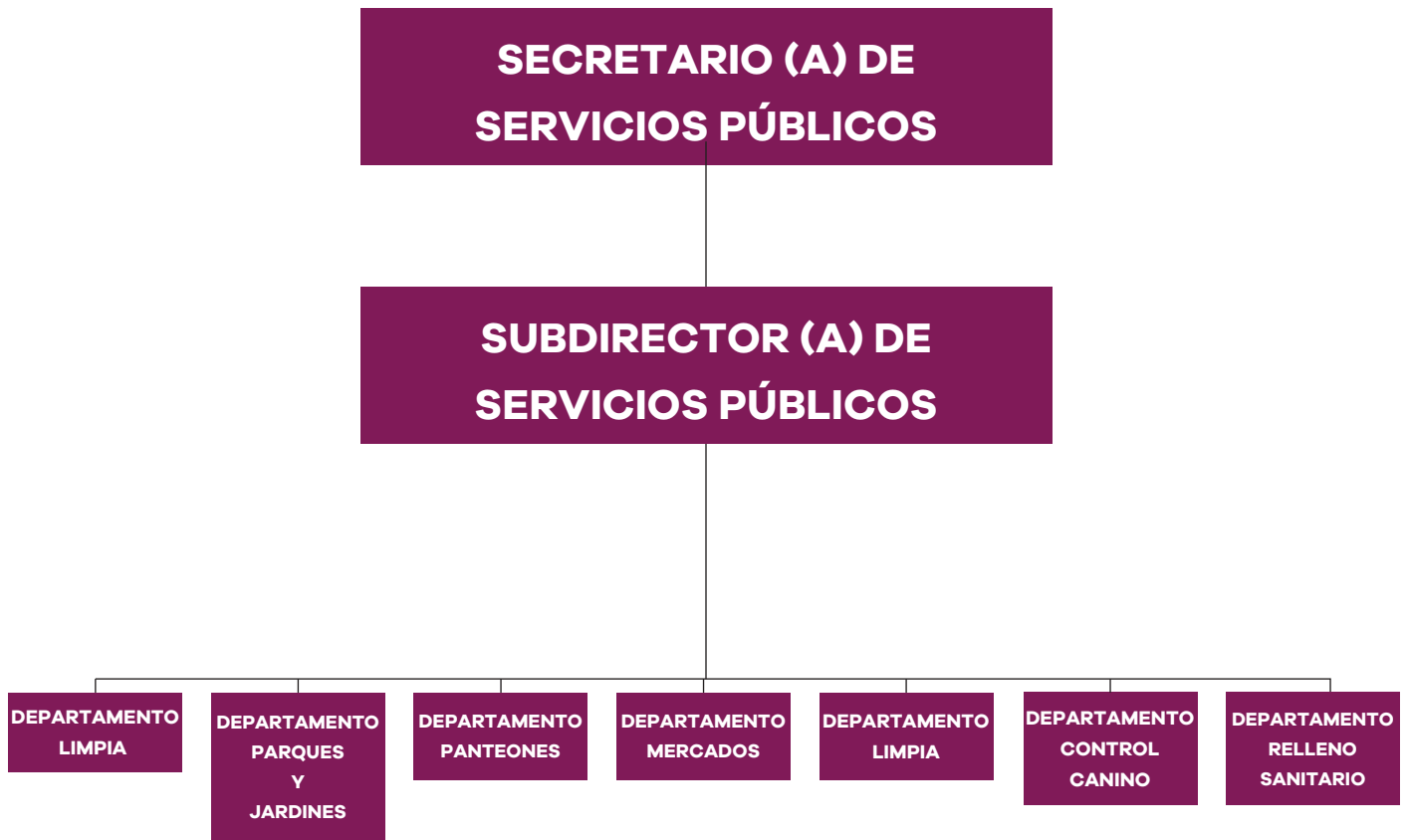
El presente manual de procedimientos, tiene como propósito servir como instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al conjuntar en forma sencilla, objetiva, ordenada, secuencial y estandarizada las actividades realizadas en la Secretaría de Servicios Públicos.

Constituye una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar una actividad determinada, con apego en las normas y políticas vigentes con una visión integral del funcionamiento y operación de la Unidad Administrativa, que permita la optimización de tiempo y recurso.

Funciona como mecanismo de inducción y orientación para el personal, facilitando su incorporación a la dependencia y formará parte integral de los documentos de la Entrega-Recepción.

Este manual de procedimientos tendrá que actualizarse anualmente en la medida que se presenten cambios en su contenido, o en la estructura orgánica, base legal, funciones, o algún otro apartado que incida en la operación del mismo.

2. ORGANIGRAMA.



3. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.

NORMATIVIDAD FEDERAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General sobre el Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Código Penal Federal.
- Ley General de Salud.

NORMATIVIDAD ESTATAL.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Michoacán y sus Municipios.
- Ley de Planeación Hacendaria, Presupuesto, Gasto Público y Contabilidad Gubernamental del Estado de Michoacán de Ocampo.

NORMATIVIDAD MUNICIPAL.

- Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Zitácuaro, Michoacán.
- Bando de Gobierno del Municipio de Zitácuaro, Michoacán.
- Reglamentos Municipales
 1. Reglamento para la Gestión de Residuos Sólidos de competencia Municipal.
 2. Reformas al Reglamento de Limpia.
 3. Reglamento del Servicio Público de Cementerios.
 4. Reglamento de Parques y Jardines.
 5. Reglamento Control Canino y Protección Animal.
 6. Reglamento de Mercados, Comercio y Prestación de Servicios en Espacios del Dominio Público.
- Lineamientos para la Entrega-Recepción de los Municipios del Estado de Michoacán.

4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REPORTES CIUDADANOS

Propósito: Dar solución y seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía en servicios básicos y demás atribuciones que se precisan en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo, y demás ordenamientos jurídicos y reglamentarios.

Alcance: Desde que se recibe o se tiene conocimiento de la existencia de la solicitud ciudadana, hasta que se da solución satisfactoria a dicho requerimiento.

Responsable del procedimiento: Departamento al que le compete atendiendo a la materia sobre la que verse la solicitud y que sea atribución de la Secretaría de Servicios Públicos

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes y reglamentos que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.1. Procedimiento para la atención a reportes ciudadanos

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	Se recibe el reporte de parte de Atención Ciudadana.	N/A
2	El sistema de reportes ciudadano emite en forma automática un folio, informándole la fecha compromiso para que se solucione dicho reporte. Existen otras formas de recepción, como redes sociales, periódicos, oficios, programas de trabajo como, reportes manuales.	N/A
3	Se distribuye a cada uno de los departamentos los reportes correspondientes a su área; diariamente para que estos sean solucionados.	Se pasa el reporte al jefe del departamento

4	La actividad según la petición del reporte se realiza a través de la coordinación de cada departamento.	N/A
5	Se recolecta la firma del ciudadano, para su anulación en el sistema de Atención Ciudadana.	N/A
6	Fin del Procedimiento.	N/A

4.2. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE AVENIDAS, PASOS PEATONALES, CAMELLONES Y PLAZAS PÚBLICAS.

Propósito: Promover la limpieza mediante el acercamiento con la sociedad a través de los comités vecinales para que la limpieza en las calles de la ciudad sea un hábito, y ejecutar la limpieza y aseo en las principales calles y avenidas de la ciudad.

Alcance: Municipio de Zitácuaro

Responsable del procedimiento: Departamento de Limpia de la Secretaría de Servicios Públicos

.Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.2. Procedimiento de Limpieza de Avenidas, Calzadas, Pasos Peatonales, Camellones y Plazas Públicas.

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	El sistema de reportes electrónicos enlace ciudadano emite en forma automática un folio, informándole la fecha compromiso para que se solucione dicho reporte. Existen otras formas de recepción, como redes sociales, periódicos, oficios, programas de trabajo.	N/A

2	Se realiza la limpieza diariamente en avenidas, calzadas, pasos peatonales, camellones y plazas públicas, a través de limpieza y recolección de basura.	N/A
3	Se designan las cuadrillas de personal necesario para la limpieza del área o tramo que les sea asignado.	N/A
4	Se realiza la supervisión del trabajo realizado por parte del área de supervisión.	N/A
5	Fin del Procedimiento.	N/A

4.3. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DEL RELLENO SANITARIO.

Propósito: Recolectar los residuos sólidos o recolección de basura provenientes de actividades que se desarrollen en casas habitación, negociaciones comerciales particulares y de servicios, atendiendo a las atribuciones que se precisan en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo, y demás ordenamientos jurídicos y reglamentarios.

Alcance: Municipio de Zitácuaro, Michoacán.

Responsable del procedimiento: Departamento de Relleno Sanitario de la Secretaría de Servicios Públicos.

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento operativo y administrativo de la recolección.

4.3. Procedimiento para la operación del Relleno Sanitario

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	Se recibe por parte del departamento de limpia la basura y desechos recolectados.	N/A
2	Se descargan los residuos en el lugar determinado para tal efecto.	N/A

3	Se realizará la clasificación de los residuos en orgánicos e inorgánicos.	N/A
4	Se elaborarán compostas con la basura orgánica y se realizará reciclaje de material.	N/A
5	Fin del Procedimiento.	N/A

4.4. PROCEDIMIENTO PARA CONSERVAR Y MANTENER LA JARDINERÍA, EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA DE LOS PARQUES, PLAZAS Y JARDINES MUNICIPALES.

Propósito: Planificar estratégicamente el mantenimiento de un municipio permanentemente limpio, saludable, con un ambiente de tranquilidad y con una imagen y fisonomía urbana que resalte en sus áreas verdes y parques a satisfacción de la ciudadanía, habitantes y visitantes. Así como el mantenimiento, mejoramiento y rehabilitación de jardines, parques, monumentos, área natural protegida, camellones, jardineras, áreas verdes.

Alcance: Todas las plazas, parques, jardines y áreas verdes municipales de Zitácuaro, Michoacán.

Responsable del procedimiento: Departamento de Parques y Jardines de la Secretaría de Servicios Públicos.

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.4. Procedimiento para conservar y mantener la jardinería, equipamiento, e infraestructura de los parques, plazas y jardines municipales.

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	Los reportes correspondientes a su área, se distribuyen por zona a cada una de las cuadrillas; para que estos sean atendidos.	Por medio de un escrito

2	Una vez solucionados los trabajos de deshierbe y poda que se realizan con una periodicidad de al menos cada 30 días mediante una programación por zona, la cual se atiende con cuadrillas respectivas según lo permitan las condiciones climatológicas.	N/A
3	Existe un programa deshierbe y poda en plazas, jardines camellones de Avenidas principales y/o dentro de colonias en temporada de lluvias y está distribuido por zonas.	N/A
4	Detección de nuevas áreas de oportunidad en plazas, jardines y camellones para su rehabilitación y conforme al presupuesto y mantenimiento autorizado.	N/A
5	Fin del Procedimiento.	N/A

4.5. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE MERCADOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

Propósito: Generar y garantizar las condiciones idóneas para el desarrollo del comercio formal e informal en el municipio, de manera ordenada bajo el apego del reglamento, dando cumplimiento a las obligaciones fiscales de los comerciantes y a su vez certeza jurídica en la operación de los mercados municipales, brindando servicios públicos de calidad e innovación, cubriendo la totalidad de las necesidades de los habitantes, de mercados, centrales de abasto y en espacios de dominio público.

Alcance: Todos los mercados públicos y centrales de abasto de Zitácuaro, Michoacán.

Responsable del procedimiento: Departamento de Mercados de la Secretaría de Servicios Públicos.

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.5. Procedimiento para la operación y Supervisión de Mercados Públicos Municipales.

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
----------------------------	------------------	--------------------------------------

1	Supervisar y organizar el comercio fijo y semifijo en los mercados.	N/A
2	Vigilar que todos los particulares que se dedican al comercio en los mercados se apeguen a las disposiciones normativas en la materia y que estos a su vez cumplan con la autorización respectiva por el Ayuntamiento.	N/A
3	Supervisar que todos los comercios fijos y semifijos cumplan con enterar en favor de la Tesorería Municipal los ingresos por el concepto en la materia.	N/A
4	En caso de algún incumplimiento por parte de los comerciantes, aplicar las infracciones correspondientes, cerciorándose que sean debidamente pagadas las penalizaciones.	Formas valoradas de entero de pago
5	Fin del Procedimiento.	N/A

4.6. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE PANTEONES MUNICIPALES Y PARTICULARES.

Propósito: Proporcionar a la población lugares destinados a la inhumación de cadáveres así como el mantenimiento correspondiente a las instalaciones, regular los espacios, así como exigir el cumplimiento de los reglamentos establecidos. Recaudar la cuota por derecho del servicio y orientar a la sociedad sobre los trámites de títulos de perpetuidad, inhumaciones, exhumaciones de cadáveres.

Alcance: Todos los panteones ubicados en el territorio municipal de Zitácuaro, Michoacán.

Responsable del procedimiento: Departamento de Panteones de la Secretaría de Servicios Públicos.

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.6. Procedimiento para la operación de Panteones Municipales y Particulares.

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	Se brindará el servicio de panteón en sus modalidades: panteón horizontal y vertical atendiendo a los espacios previamente establecidos para tal efecto.	N/A
2	Recibirá el trámite para las inhumaciones, exhumaciones e incineraciones de cadáveres y restos humanos.	N/A
3	Revisará los documentos necesarios para cada tipo de trámite, pero no se podrán efectuar sin la autorización del Registro Civil.	N/A
4	Revisará que los panteones públicos y privados cumplan con la legislación sanitaria aplicable en lo conducente.	N/A
5	Fin del Procedimiento.	N/A

4.7. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL CANINO Y PROTECCIÓN ANIMAL.

Propósito: Controlar la población canina en el municipio, así como prevenir para la rabia, mediante la captura de caninos callejeros, resguardo de canes para verificar si pueden ser adoptados y participar en coordinación con de mas instituciones en las campañas de vacunación antirrábica en caninos y felinos.

Alcance: Todo el Municipio de Zitácuaro, Michoacán.

Responsable del procedimiento: Departamento de Control Canino de la Secretaría de Servicios Públicos.

Políticas: Actuar en todo momento dentro de marco de la legalidad aplicando las leyes que correspondan en el procedimiento administrativo.

4.7. Procedimiento para Control Canino y Protección Animal

Número de actividad	Actividad	Formato a utilizar en su caso
1	Se recibirán especies para observación o bien a través de brigadas de control de la fauna en la calle.	N/A
2	Una vez ingresada la especie por cualquier modalidad se mantendrán en observación por 72 horas.	N/A
3	Se levantará un reporte que contendrá el día, hora y condiciones de ingreso de la especie.	Reporte por escrito abierto.
5	Para efectos del presente procedimiento se observará lo previsto en la norma número NOM-033-SAG/ZOO-2014.	N/A
6	Fin del Procedimiento.	N/A



ZITÁCUARO

— Seguirnos Construyendo —