



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

### CONTROL DE EMISION

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  | APROBÓ   |                |
|-----------------|---|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | C. Fernando Luis Remes Garza<br>Presidente Municipal | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | 29-11-24   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## INDICE

|   |          |
|---|----------|
| I.-INTRODUCCIÓN.....  | 1        |
| II.-OBJETIVO MANUAL.....  | 2        |
| III .-PROCEDIMIENTOS .....  | 3        |
| 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |          |
| <b>REVISION Y CANALIZACION DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES DIVERSAS AREAS QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACION .....</b> | <b>3</b> |
| 1.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO.....  | 3        |
| 1.2 ALCANCE .....   | 3        |
| 1.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 3        |
| 1.4 RESPONSABILIDADES .....   | 3        |
| 1.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 3        |
| 1.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 4        |
| 1.7 ANEXOS .....  | 5        |
| 2.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |          |
| <b>SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES/FUNCIONES DE LAS AREAS A CARGO .....</b>                              | <b>6</b> |
| 2.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 6        |
| 2.2 ALCANCE .....   | 6        |
| 2.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 6        |
| 2.4 RESPONSABILIDADES .....   | 6        |
| 2.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 6        |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MP-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |       |
|--|-------|
| 2.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 7     |
| 2.7 ANEXOS .....   | 8     |
| 3.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |       |
| <b>INFORMAR A LAS COMISIONES EDILICIAS CORRESPONDIENTES SOBRE EL DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN .....</b> |       |
| 3.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 9     |
| 3.2 ALCANCE .....  | 9     |
| 3.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 9     |
| 3.4 RESPONSABILIDADES .....  | 9     |
| 3.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 9     |
| 3.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 10    |
| 3.7 ANEXOS .....   | 11    |
| 4.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |       |
| <b>ENLACE CON DIVERSAS AREAS ADMINISTRATIVAS .....</b>   |       |
| 4.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 12    |
| 4.2 ALCANCE .....  | 12    |
| 4.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 12    |
| 4.4 RESPONSABILIDADES .....  | 12    |
| 4.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 12    |
| 4.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 13    |
| 4.7 ANEXOS .....   | 14-15 |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

5.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN .....16**

5.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO ..... 16

5.2 ALCANCE ..... 16

5.3 REFERENCIA NORMATIVA ..... 16

5.4 RESPONSABILIDADES ..... 16

5.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....16

5.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....17

5.7 ANEXOS ..... 17

6.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**PERMISOS A ESPACIOS PÚBLICOS PARA EVENTOS SIN FINES DE LUCRO.....18**

6.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO ..... 18

6.2 ALCANCE ..... 18

6.3 REFERENCIA NORMATIVA .....18

6.4 RESPONSABILIDADES ..... 18

6.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....18

6.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....19

6.7 ANEXOS .....20-21

7.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**SUPERVICION DE LAS AREAS QUE CONFORMAN LA DIRECCION DE  
SERVICIOS PÚBLICOS .....22**

7.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....22

7.2 ALCANCE .....22

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |           |
|---|-----------|
| 7.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                      | 22        |
| 7.4 RESPONSABILIDADES .....   | 22        |
| 7.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                | 22        |
| 7.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 23        |
| 7.7 ANEXOS .....  | 24        |
| 8.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |           |
| <b>MEJORAMIENTO DE IMAGEN URBANA .....</b>                          | <b>25</b> |
| 8.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                               | 25        |
| 8.2 ALCANCE .....   | 25        |
| 8.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                      | 25        |
| 8.4 RESPONSABILIDADES .....   | 25        |
| 8.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                | 25        |
| 8.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 26        |
| 8.7 ANEXOS .....  | 27        |
| 9.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |           |
| <b>ELABORACION Y DESARROLLO DEL PROGRAMA DE TRABAJO DIARIO.....</b> | <b>28</b> |
| 9.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                               | 28        |
| 9.2 ALCANCE .....   | 28        |
| 9.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                      | 28        |
| 9.4 RESPONSABILIDADES .....   | 28        |
| 9.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                | 28        |
| 9.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 29        |
| 9.7 ANEXOS .....  | 29        |
| 10.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                       |           |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>FACTIBILIDADES DE DRENAJE SANITARIO, COMERCIOS, INDUSTRIAS Y FRACCIONAMIENTOS .....</b>           | <b>30</b> |
| 10.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 30        |
| 10.2 ALCANCE .....   | 30        |
| 10.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 30        |
| 10.4 RESPONSABILIDADES .....   | 30        |
| 10.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 30        |
| 10.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 31        |
| 10.7 ANEXOS .....  | 32        |
| <b>11.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>   |           |
| <b>PERMISOS DE CONEXIÓN DE USO DOMESTICO Y COMERCIAL A LA RED DE DRENAJE GENERAL .....</b>           | <b>33</b> |
| 11.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 33        |
| 11.2 ALCANCE .....   | 33        |
| 11.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 33        |
| 11.4 RESPONSABILIDADES .....   | 33        |
| 11.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 33        |
| 11.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 34        |
| 11.7 ANEXOS .....  | 34        |
| <b>12- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>PERMISO DE REPARACION DESCARGAS DE USO DOMESTICO O COMERCIAL A LA RED DE DRENAJE GENERAL.....</b> | <b>35</b> |
| 12.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 35        |
| 12.2 ALCANCE .....   | 35        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29.NOV.2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |           |
|--|-----------|
| 12.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 35        |
| 12.4 RESPONSABILIDADES .....   | 35        |
| 12.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 35        |
| 12.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 36        |
| 12.7 ANEXOS .....  | 37-38-39  |
| <b>13- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>SUMINISTRO DE AGUA DE PIPA A LA CIUDADANIA Y RIEGO DE BULEVARES Y CAMELLONES DE LA CIUDAD .....</b> |           |
|  | <b>39</b> |
| 13.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 39        |
| 13.2 ALCANCE .....   | 39        |
| 13.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 39        |
| 13.4 RESPONSABILIDADES .....   | 39        |
| 13.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 39-40     |
| 13.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 41        |
| 13.7 ANEXOS .....  | 42-43     |
| <b>14- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>LIMPIEZA Y DESAZOLVE DE LA RED DE DRENAJE CON EL CAMION HIDRONEUMATICO...44</b>                     |           |
| 14.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 44        |
| 14.2 ALCANCE .....   | 44        |
| 14.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 44        |
| 14.4 RESPONSABILIDADES .....   | 44        |
| 14.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 44        |
| 14.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 45        |
| 14.7 ANEXOS .....  | 46-47-48  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

15- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**LIMPIEZA Y DESAZOLVE DE LA RED DE DRENAJE CON CUADRILLA DE VARILLEROS.....49**

15.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....49

15.2 ALCANCE .....49

15.3 REFERENCIA NORMATIVA .....49

15.4 RESPONSABILIDADES .....49

15.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....49

15.6 DIAGRAMA DE FLUJO ..... 50

15.7 ANEXOS ..... 51-52-53

16- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ELABORACION O REPOSICION DE TAPAS DE BROCALES, REGISTROS EN POZOS DE VISITA O ATARJEAS .....54**

16.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....54

16.2 ALCANCE .....54

16.3 REFERENCIA NORMATIVA .....54

16.4 RESPONSABILIDADES .....54

16.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....54

16.6 DIAGRAMA DE FLUJO ..... 55

16.7 ANEXOS .....56-58

17- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ELABORACION O REPOSICION DE REJILLAS PLUVIALES,TAPAS DE BOCA TORMENTAS DE ACERO .....59**

17.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....59

17.2 ALCANCE .....59

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MP-01</b> |
| Fecha           | 29 NOV 2024   | 29 NOV - 00 24   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |           |
|---|-----------|
| 17.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 59        |
| 17.4 RESPONSABILIDADES .....  | 59        |
| 17.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 59        |
| 17.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 60        |
| 17.7 ANEXOS .....   | 61-62-63  |
| <b>18- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>   |           |
| <b>APOYO CON LA RETROEXCAVDORA EN INTRODUCCION, REPARACION Y LIMPIEZA DE LA RED DE DRENAJE GENERAL.....</b> | <b>64</b> |
| 18.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 64        |
| 18.2 ALCANCE .....  | 64        |
| 18.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 64        |
| 18.4 RESPONSABILIDADES .....  | 64        |
| 18.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 64        |
| 18.6 DIAGRAMA DE FLUJO DAR ENTER .....  | 65        |
| 18.7 ANEXOS .....   | 66-68     |
| <b>19- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>   |           |
| <b>LEVANTAMIENTO DE ESCOMBRO TIERRA, LODO POR EL CAMION VOLTEO .....</b>                                    | <b>69</b> |
| 19.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 69        |
| 19.2 ALCANCE .....  | 69        |
| 19.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 69        |
| 19.4 RESPONSABILIDADES .....  | 69        |
| 19.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 69        |
| 19.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 70        |
| 19.7 ANEXOS .....   | 71-73     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29. NOV. 2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

20- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ELABORACION DEL PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES EN AREA DE TRABAJO.....74**

20.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO ..... 74

20.2 ALCANCE ..... 74

20.3 REFERENCIA NORMATIVA ..... 74

20.4 RESPONSABILIDADES ..... 74

20.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO ..... 74

20.6 DIAGRAMA DE FLUJO ..... 75

20.7 ANEXOS ..... 76

21 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**ATENCION SOLICITUD DE TALA DE ARBOLES .....77**

21.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO ..... 77

21.2 ALCANCE ..... 77

21.3 REFERENCIA NORMATIVA ..... 77

21.4 RESPONSABILIDADES ..... 77

21.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO ..... 77

21.6 DIAGRAMA DE FLUJO ..... 78

21.7 ANEXOS ..... 79-80

22 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**DESBROCE DE AREAS VERDES EN ESPACIOS PÚBLICOS Y RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES**

.....81

22.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO ..... 81

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 20-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |           |
|--|-----------|
| 22.2 ALCANCE .....   | 81        |
| 22.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 81        |
| 22.4 RESPONSABILIDADES .....   | 81        |
| 22.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 81        |
| 22.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 82        |
| 22.7 ANEXOS .....  | 83        |
| <b>23 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>   |           |
| <b>PODA DE SETOS EN ESPACIOS PÚBLICOS Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS VEGETALES .....</b>                                  | <b>84</b> |
| 23.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 84        |
| 23.2 ALCANCE .....   | 84        |
| 23.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 84        |
| 23.4 RESPONSABILIDADES .....   | 84        |
| 23.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 84        |
| 23.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 85        |
| 23.7 ANEXOS .....  | 86-87     |
| <b>24 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>   |           |
| <b>ATENCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS, ESCUELAS Y HOSPITALES PARA PODA, DESBROCE DE AREAS VERDES Y TALA DE ARBOLES .....</b> | <b>88</b> |
| 24.1 PROPOSITO DEPROCEDIMIENTO .....   | 88        |
| 24.2 ALCANCE .....   | 88        |
| 24.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 88        |
| 24.4 RESPONSABILIDADES .....   | 88        |
| 24.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 88        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |           |
|---|-----------|
| 24.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 89        |
| 24.7 ANEXOS .....   | 90-91     |
| <b>25 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>ATENCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS PARA LA RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS VEGETALES .....</b> |           |
|   | <b>92</b> |
| 25.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 92        |
| 25.2 ALCANCE .....  | 92        |
| 25.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 92        |
| 25.4 RESPONSABILIDADES .....  | 92        |
| 25.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 92        |
| 25.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 93        |
| 25.7 ANEXOS .....   | 93        |
| <b>26 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>RIEGO EN AREAS VERDES DE BULEVARES, AVENIDAS PARQUES Y ESPACIOS PÚBLICOS.....</b>              |           |
|   | <b>94</b> |
| 26.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 94        |
| 26.2 ALCANCE .....  | 94        |
| 26.3 REFERENCI NORMATIVA .....  | 94        |
| 26.4 RESPONSABILIDADES .....  | 94        |
| 26.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 94        |
| 26.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 95        |
| 26.7 ANEXOS .....   | 96-97     |
| <b>27 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>  |           |
| <b>APOYO DE SUMINSTRO DE AGUA POTABLE A LA CIUDADANIA .....</b>                                   |           |
|   | <b>98</b> |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |            |
|--|------------|
| 27.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 98         |
| 27.2 ALCANCE .....   | 98         |
| 27.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 98         |
| 27.4 RESPONSABILIDADES .....   | 98         |
| 27.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 98         |
| 27.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 99         |
| 27.7 ANEXOS .....  | 100-101    |
| 28 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>ATENCION A REPORTES CIUDADANOS PARA DESPEJE DE LUMINARIAS .....</b>                     | <b>102</b> |
| 28.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 102        |
| 28.2 ALCANCE .....   | 102        |
| 28.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 102        |
| 28.4 RESPONSABILIDADES .....   | 102        |
| 28.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 102        |
| 28.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 103        |
| 28.7 ANEXOS .....  | 104        |
| 29 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>LIMPIEZA INTEGRAL BARRIDO MANUAL, RASPADODE DE TIERRA Y RECOLECCION DE BASURA .....</b> | <b>105</b> |
| 29.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 105        |
| 29.2 ALCANCE .....   | 105        |
| 29.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 105        |
| 29.4 RESPONSABILIDADES .....   | 105        |
| 29.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 105        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |            |
|---|------------|
| 29.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                  | 106        |
| 29.7 ANEXOS .....   | 107        |
| 30 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                   |            |
| <b>RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS URBANOS.....</b>           | <b>107</b> |
| 30.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                        | 107        |
| 30.2 ALCANCE .....  | 107        |
| 30.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                               | 107        |
| 30.4 RESPONSABILIDADES .....                                  | 107        |
| 30.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....         | 107        |
| 30.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                  | 108        |
| 30.7 ANEXOS .....   | 109        |
| 31 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                   |            |
| <b>ATENCION REPORTES CIUDADANOS .....</b>                     | <b>110</b> |
| 31.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                        | 110        |
| 31.2 ALCANCE .....  | 110        |
| 31.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                               | 110        |
| 31.4 RESPONSABILIDADES .....                                  | 110        |
| 31.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....         | 110        |
| 31.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                  | 111        |
| 31.7 ANEXOS .....   | 112-113    |
| 32 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                   |            |
| <b>INSPECCION Y ELABORACION DE ACTAS DE CUMPLIMIENTO.....</b> | <b>114</b> |
| 32.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                        | 114        |
| 32.2 ALCANCE .....  | 114        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |            |
|---|------------|
| 32.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                 | 114        |
| 32.4 RESPONSABILIDADES .....                                    | 114        |
| 32.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....           | 114        |
| 32.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                    | 115        |
| 32.7 ANEXOS .....   | 116-119    |
| 33 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                     |            |
| <b>BARRIDO Y RECOLECCION DE BASURA EN EVENTOS PÚBLICOS.....</b> | <b>120</b> |
| 33.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                          | 120        |
| 33.2 ALCANCE .....  | 120        |
| 33.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                 | 120        |
| 33.4 RESPONSABILIDADES .....                                    | 120        |
| 33.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....           | 120        |
| 33.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                    | 121        |
| 3.7 ANEXOS .....  | 122        |
| 34 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO                                     |            |
| <b>COBRO ANUAL DE BASURA COMERCIAL.....</b>                     | <b>123</b> |
| 34.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                          | 123        |
| 34.2 ALCANCE .....  | 123        |
| 34.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                 | 123        |
| 34.4 RESPONSABILIDADES .....                                    | 123        |
| 34.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....           | 123        |
| 34.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....                                    | 124        |
| 34.7 ANEXOS .....   | 125        |
| 35 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....                                | 126        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |     |
|---|-----|
| <b>REFRENDO ANUAL DEL PAGO DE BASURA COMERCIAL</b> .....              | 126 |
| 35.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 126 |
| 35.2 ALCANCE .....  | 126 |
| 35.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                       | 126 |
| 35.4 RESPONSABILIDADES .....  | 126 |
| 35.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                 | 126 |
| 35.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 127 |
| 35.7 ANEXOS .....   | 127 |
| 36 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |     |
| <b>SUPERVISION DE LA OPERACIÓN DIARIA DEL RELLENO SANITARIO</b> ..... | 128 |
| 36.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 128 |
| 36.2 ALCANCE .....  | 128 |
| 36.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                       | 128 |
| 36.4 RESPONSABILIDADES .....  | 128 |
| 36.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                 | 128 |
| 36.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 129 |
| 36.7 ANEXOS .....   | 129 |
| 37 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |     |
| <b>REPORTE DE ACTIVIDADES MENSUALES EN RELLENO SANITARIO</b> .....    | 130 |
| 37.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 130 |
| 37.2 ALCANCE .....  | 130 |
| 37.3 REFERENCIA NORMATIVA .....                                       | 130 |
| 37.4 RESPONSABILIDADES .....  | 130 |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |            |
|--|------------|
| 37.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 130        |
| 37.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 131        |
| 37.7 ANEXOS .....  | 132        |
| 38 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>REPORTE DIARIO DE CONTROL DE PESAJES EN BASCULA DE RELLENO<br/>SANITARIO.....</b> | <b>133</b> |
| 38.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 133        |
| 38.2 ALCANCE .....   | 133        |
| 38.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 133        |
| 38.4 RESPONSABILIDADES .....   | 133        |
| 38.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 133        |
| 38.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 134        |
| 38.7 ANEXOS .....  | 135        |
| 39 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>ELABORACION DE REPORTE MENSUAL DE PESAJES DE DESECHOS SOLIDOS .....</b>           | <b>136</b> |
| 39.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 136        |
| 39.2 ALCANCE .....   | 136        |
| 39.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 136        |
| 39.4 RESPONSABILIDADES .....   | 136        |
| 39.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                | 136        |
| 39.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 137        |
| 39.7 ANEXOS .....  | 138        |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

40 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**PAGO DE CUOTAS ANUAL DE MANTENIMIENTO .....139**

40.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....139

40.2 ALCANCE .....139

40.3 REFERENCIA NORMATIVA .....139

40.4 RESPONSABILIDADES .....139

40.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....139

40.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....140

40.7 ANEXOS .....140

41 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**TRAMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN PARA MONUMENTOS .....141**

41.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....141

41.2ALCANCE .....141

41.3 REFERENCIA NORMATIVA .....141

41.4 RESPONSABILIDADES .....141

41.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....141

41.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....142

41.7 ANEXOS .....142

42 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**SOLICITUD DE SERVICIO PARA INHUMACION EN FOSA DE TIERRA.....143**

42.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....143

42.2ALCANCE .....143

42.3 REFERENCIA NORMATIVA .....143

42.4 RESPONSABILIDADES .....143

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |            |
|--|------------|
| 42.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 143        |
| 42.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 144        |
| 42.7 ANEXOS .....  | 144        |
| 43 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>INHUMACION EN FOSA DE LA TIERRA.....</b>  | <b>145</b> |
| 43.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 145        |
| 43.2 ALCANCE .....   | 145        |
| 43.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 145        |
| 43.4 RESPONSABILIDADES .....   | 145        |
| 43.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 145        |
| 43.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 146        |
| 43.7 ANEXOS .....  | 146        |
| 44 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO  |            |
| <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION POR MUERTE VIOLENTA EN GAVETA<br/>TEMPORAL.....</b> | <b>147</b> |
| 44.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 147        |
| 44.2 ALCANCE .....   | 147        |
| 44.3 REFERENCIA NORMATIVA .....  | 147        |
| 44.4 RESPONSABILIDADES .....   | 147        |
| 44.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                      | 147        |
| 44.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....   | 148        |
| 44.7 ANEXOS .....  | 148        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |            |
|---|------------|
| 45 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |            |
| <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION POR MUERTE NO VIOLENTA EN GAVETA TEMPORAL.....</b> | <b>149</b> |
| 45.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 149        |
| 45.2 ALCANCE .....  | 149        |
| 45.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 149        |
| 45.4 RESPONSABILIDADES .....  | 149        |
| 45.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                     | 149-150    |
| 45.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 151        |
| 45.7 ANEXOS .....   | 151        |
| 46 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |            |
| <b>INHUMACION POR MUERTE VIOLENTA EN GAVETA TEMPORAL .....</b>                            | <b>152</b> |
| 46.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 152        |
| 46.2 ALCANCE .....  | 152        |
| 46.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 152        |
| 46.4 RESPONSABILIDADES .....  | 152        |
| 46.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....                                     | 152        |
| 46.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 153        |
| 46.7 ANEXOS .....   | 153        |
| 47 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |            |
| <b>INHUMACION POR MUERTE NO VIOLENTA EN GAVETA TEMPORAL .....</b>                         | <b>154</b> |
| 47.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 154        |
| 47.2 ALCANCE .....  | 154        |
| 47.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 154        |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |         |
|---|---------|
| 47.4 RESPONSABILIDADES .....  | 154     |
| 47.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 154     |
| 47.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 155     |
| 47.7 ANEXOS .....   | 155     |
| 48 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |         |
| <b>SOLICITUD DE SERVICIOS DE INHUMACION EN CRIPTA FAMILIAR Y CON GAVETAS<br/>DESOCUPADAS O EN RESERVA.....156</b>   |         |
| 48.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 156     |
| 48.2 ALCANCE .....  | 156     |
| 48.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 156     |
| 48.4 RESPONSABILIDADES .....  | 156     |
| 48.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 156-157 |
| 48.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 158     |
| 48.7 ANEXOS .....   | 158     |
| 49 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |         |
| <b>SOLICITUD PARA TRAMITAR CESION DE DERECHOS DE LOTES Y/O GAVETAS<br/>CONSTRUIDAS CON CERTIFICADOS A PERPETUIDAD Y/O TITULOS DE PROPIEDAD ENTRE<br/>FAMILIAS .....</b> |         |
| 49.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 159     |
| 49.2 ALCANCE .....  | 159     |
| 49.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 159     |
| 49.4 RESPONSABILIDADES .....  | 159     |
| 49.5 DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 160     |
| 49.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 161     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |     |
|---|-----|
| 49.7 ANEXOS .....   | 161 |
| 50 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO   |     |
| <b>INSCRIPCIÓN DE REGISTROS EN LIBROS E INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES Y GUARDA EN ARCHIVO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL DEPARTAMENTO DE PANTEONES</b> |     |
| .....   | 162 |
| 50.1 PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 162 |
| 50.2 ALCANCE .....  | 162 |
| 50.3 REFERENCIA NORMATIVA .....   | 162 |
| 50.4 RESPONSABILIDADES .....  | 162 |
| 50.5 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....   | 162 |
| 50.6 DIAGRAMA DE FLUJO .....  | 163 |
| 50.7 ANEXOS .....   | 163 |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MP-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## I.-INTRODUCCION

El presente manual se elabora con el fin de que la Dirección General de Servicios Públicos, cuente con un documento donde se señalen los diversos servicios que se prestan en la dependencia y de esta manera proporcionar al personal las herramientas necesarias para que conozca n los procedimientos que se llevan a cabo en el cumplimiento de las funciones asignadas; eficientando de esta manera los recursos con los que cuenta la dependencia, tanto materiales, financieros y humanos.

Comprende la descripción de los procedimientos de las dependencias adscritas a esta Dirección, así como las políticas de operación que rigen la realización de dichos procedimientos; mismos que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos en los Lineamientos Generales para la Elaboración de los Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal. El manual estará sujeto a cambios en su contenido a fin de mantenerlo actualizado, cada vez que se presenten cambios significativos en la ejecución de los procedimientos de la dependencia.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## I. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo fundamental describir las actividades diarias de trabajo que lleva a cabo el personal adscrito a las diferentes áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos y como una herramienta que contenga un orden y una estandarización para su cumplimiento, así como detectar las desviaciones y omisiones que se comentan al desarrollar las mismas y las modificaciones que surjan por causa de los cambios en la estructura orgánica.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## II. PROCEDIMIENTOS

|   |                    |   |   |
|---|--------------------|---|---|
| <b>1. Nombre del Procedimiento</b>                    |                    | <b>Revisión y Canalización de Solicitudes Ciudadanas y/o Peticiones de Diversas Áreas que conforman la administración.</b>  |   |
| <b>1.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                    | Revisar de manera puntual las peticiones ciudadanas que se reciban, y canalizarlas al área correspondiente con el propósito de atenderlas y brindar un excelente servicio |   |
| <b>1.2 Alcance</b>                                    |                    | Toda la ciudadanía del Municipio de Poza Rica   |   |
| <b>1.3 Referencia Normativa</b>                       |                    | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos  |   |
| <b>1.4 Responsabilidades</b>                          |                    | Dirección de Servicios Públicos   |   |
| <b>1.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                    |   |   |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          |                    | <b>MPR-MP-DSP-00-01</b>   | <b>Versión:</b> 1.0                                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         |                    | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Dirección Servicios Públicos |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>   |
| 1   | Asistente          | Recibe las solicitudes ciudadanas provenientes de oficialía de partes.  | No Aplica   |
| 2   | Director           | Revisa las solicitudes ciudadanas.  | No Aplica   |
| 3   | Director           | Da indicaciones a la asistente para direccionarlas al área correspondiente.   | No Aplica   |
| 4   | Asistente          | Entrega las solicitudes ciudadanas al área correspondiente  | F-DSP-001   |
| 5   | Asistente          | Da seguimiento a la Solicitud Ciudadana, para posteriormente informar a oficialía de partes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica   |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**1.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>No. De Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-00-01</b>  | <b>Versión:</b>                           | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | <b>Revisión y Canalización de Solicitudes Ciudadanas y/o Peticiones de Diversas Áreas que conforman la administración.</b> |   |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>                  | Dirección de Servicios Públicos  |
| <b>ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b>   | <b>DIRECTOR</b>  | <b>JEFATURAS ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe las solicitudes ciudadanas provenientes de oficialía de partes.</li> <li>2. Revisa las solicitudes ciudadanas</li> <li>3. Da indicaciones a la asistente para direccionarlas al área correspondiente.</li> <li>4. Entrega las solicitudes ciudadanas al área correspondiente.</li> <li>5. Da seguimiento a la Solicitud Ciudadana, para posteriormente informar a oficialía de partes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**1.7 Anexos**

F-DSP-001

| SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO<br>OFICINA DE PARTES<br>CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA |                  |           |        |            |           |           |             |            |             | PERIODO: |
|---|------------------|-----------|--------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|----------|
| CORRESPONDENCIA TURNADA A DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS                               |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| NO.   | FECHA DE ENTREGA | ASISTENTE | ASUNTO | ASUNTO BR. | TURNADO A | DIRECCION | INSTRUCCION | RESOLUCION | COMENTARIOS |          |
| 1   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 2   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 3   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 4   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 5   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 6   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 7   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 8   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 9   |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 10  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 11  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 12  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 13  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 14  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 15  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 16  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 17  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 18  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 19  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 20  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 21  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 22  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 23  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 24  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 25  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 26  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 27  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 28  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 29  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 30  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 31  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 32  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 33  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 34  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 35  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 36  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 37  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 38  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 39  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 40  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 41  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 42  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 43  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 44  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 45  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 46  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 47  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 48  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 49  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |
| 50  |                  |           |        |            |           |           |             |            |             |          |

Página 1

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |                |
| Firma           |   |   |  |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>2. Nombre del Procedimiento</b>                    |                           | <b><u>Supervisión y Seguimiento de Actividades/Funciones de las áreas a Cargo.</u></b>  |                              |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
| <b>2.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                           | Asegurar y garantizar que las áreas que forman la Dirección de Servicios Públicos cumplan con sus funciones siguiendo los lineamientos establecidos con eficiencia, eficacia y calidad. |                              |
| <b>2.2 Alcance</b>                                    |                           | Supervisar las áreas adscritas a esta Dirección.  |                              |
| <b>2.3 Referencia Normativa</b>                       |                           | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos  |                              |
| <b>2.4 Responsabilidades</b>                          |                           | Dirección de Servicios Públicos   |                              |
| <b>2.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                           |   |                              |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-00-02</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                          |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos        | <b>Área Responsable:</b>  | Dirección Servicios Públicos |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b>        | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                |
| 1   | Director                  | Hace recorridos para supervisar las jefaturas adscritas a la Dirección.   | No Aplica                    |
| 2   | Director                  | Supervisa las áreas adscritas.  | No Aplica                    |
| 3   | Director                  | Identifica problemáticas que afecten el servicio proporcionado a la ciudadanía.   | No Aplica                    |
| 4   | Director y Jefes de área  | Si identifica problemáticas en conjunto con los jefes de área implementan plan para corregir problemáticas identificadas.   | No Aplica                    |
| 5   | Director                  | Si no, revisa los avances y/o requerimientos del área.  | No Aplica                    |
| 6   | Director                  | Realiza una bitácora del recorrido, fotografías si considera conveniente.   | F-DSP-002                    |
| 7   | Asistente de la Dirección | Elabora reportes de la bitácora del recorrido o un archivo fotográfico. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | F-DSP-002                    |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 20-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**2.6 Diagrama de Flujo**

|   |                                       |   |  |
|---|---------------------------------------|---|--|
| <b>No. De Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-00-02</b>               | <b>Versión:</b>   | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  |                                       | <b>Supervisión y Seguimiento de Actividades/Funciones de las áreas a Cargo.</b>   |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   |                                       | Services Públicos   | <b>Área Responsable:</b> Dirección de Servicios Públicos |
| <b>DIRECTOR</b>   | <b>DIRECTOR Y JEFATURAS ADSCRITAS</b> | <b>ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                       |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2{2}     2 -- SI --&gt; 3[3]     2 -- NO --&gt; 4[4]     3 --&gt; 4     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>Hace recorridos para supervisar las jefaturas adscritas a la Dirección.</li> <li>Identifica problemáticas</li> <li>En conjunto con los jefes de área implementan plan para corregir problemáticas identificadas.</li> <li>Revisa los avances y/o requerimientos del área.</li> <li>Realiza una bitácora del recorrido, fotografías si considera conveniente.</li> <li>Elabora reportes de la bitácora del recorrido o un archivo fotográfico. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Anexos**

**NO APLICA**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |   |                              |
|---|---|---|------------------------------|
| <b>3. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Informar a las Comisiones Edilicias Correspondientes Sobre el Desempeño de la Dirección.</u></b>    |   |                              |
| <b>3.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Mantener informados a los ediles sobre actividades llevadas a cabo en la Dirección de Servicios Públicos. |   |                              |
| <b>3.2 Alcance</b>                                    | Informar las actividades mensuales de cada área adscrita a la Dirección de Servicios Públicos.            |   |                              |
| <b>3.3 Referencia Normativa</b>                       | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos  |   |                              |
| <b>3.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos   |   |                              |
| <b>3.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |                              |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-00-03</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                          |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Dirección Servicios Públicos |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                |
| 1   | Director  | Mensualmente pide informe de actividades a cada una de las áreas adscritas a la Dirección.  | No Aplica                    |
| 2   | Jefes de área adscritos a la Dirección  | Elaboran su informe de actividades llevadas a cabo en el área.  | No Aplica                    |
| 3   | Jefes de área adscritos a la Dirección  | Entrega informe en la Dirección.  | No Aplica                    |
| 4   | Director  | Con los datos recibidos de los jefes de área elabora informe a los ediles comisionados sobre las actividades realizadas en el área. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-DSP-002                    |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|--|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |  |  |        |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |  |        |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**3.6 Diagrama de Flujo**

|   |   |                                  |  |
|---|---|----------------------------------|--|
| <b>No. De Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-00-03</b>   | <b>Versión:</b>                  | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Informar a las Comisiones Edilicias Correspondiente Sobre el Desempeño de la Dirección. |                                  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>         | Dirección de Servicios Públicos  |
| <b>DIRECTOR</b>   | <b>JEFATURAS ADSCRITAS</b>  | <b>ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 -- SI --&gt; 3[3]     2 -- NO --&gt; 4[4]     3 --&gt; 6[6]     4 --&gt; 6[6]     5[5] --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |   |                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Hace recorridos para supervisar las jefaturas adscritas a la Dirección.</li> <li>Identifica problemáticas.</li> <li>En conjunto con los jefes de área implementan plan para corregir problemáticas identificadas.</li> <li>Revisa los avances y/o requerimientos del área.</li> <li>Realiza una bitácora del recorrido, fotografías si considera conveniente.</li> <li>Elabora reportes de la bitácora del recorrido o un archivo fotográfico. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 20-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 3.7 Anexos

F-DSP-002

**Regidor Comisionado**  
Presente

**Asunto: Informe mensual mes/año**

A fin de coadyuvar a cumplir eficientemente con las comisiones que usted dignamente representa en este ayuntamiento adjunto al presente envío el informe de las actividades y operaciones efectuadas en el Departamento de **(según la comisión que represente)** correspondiente al mes de **(mes que se está informando)** del año que transcurre.

Me reitero a sus respectivas órdenes en caso de requerir alguna aclaración o aportación de datos sobre este tema, en tanto me es grato enviar a usted un cordial saludo.

Atentamente:

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>4. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                    | <b><u>Enlace con Diversas Áreas Administrativas.</u></b>   |                                     |
|---|------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <b>4.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                    | Coordinarse con las diversas áreas administrativas del Ayuntamiento, para el eficiente cumplimiento de diversas actividades de la Dirección de Servicios Públicos. |                                     |
| <b>4.2 Alcance</b>                                    |                                    | Todas las áreas administrativas del Ayuntamiento   |                                     |
| <b>4.3 Referencia Normativa</b>                       |                                    | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos   |                                     |
| <b>4.4 Responsabilidades</b>                          |                                    | Dirección de Servicios Públicos  |                                     |
| <b>4.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                    |  |                                     |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-00-04</b>            | <b>Versión:</b>  | 1.0                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos                 | <b>Área Responsable:</b>   | Dirección Servicios Públicos        |
| Paso  | Responsable                        | Actividad  | Anexos                              |
| 1   | Director                           | Recibe el requerimiento de la actividad a cumplir de las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento y se lo canaliza a la asistente.                        | No Aplica                           |
| 2   | Asistente de la Dirección          | Recopila toda la información con las diferentes Jefaturas adscritas a la Dirección.  | No Aplica                           |
| 3   | Jefaturas adscritas a la Dirección | Entregan información requisitada a la asistente.   | No Aplica                           |
| 4   | Asistente de la Dirección          | Formula la respuesta o elabora la actividad administrativa requerida y la muestra al Director para Visto Bueno.  | F-DSP-003<br>F-DSP-004<br>F-DSP-005 |
| 5   | Director                           | Da su Visto bueno y lo devuelve a la Asistente para entregar al área administrativa correspondiente.   | No Aplica                           |
| 6   | Asistente de la Dirección          | Entrega la información. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                           |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**4.6 Diagrama de Flujo**

|  |                                 |  |  |
|--|---------------------------------|--|--|
| <b>No. De Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-DSP-00-04</u>   |                                 | <b>Versión:</b> 1.0                                      |  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> <u>Enlace con Diversas Áreas Administrativas.</u>   |                                 |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos   |                                 | <b>Área Responsable:</b> Dirección de Servicios Públicos |  |
| <b>DIRECTOR</b>  | <b>AISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b> | <b>JEFATURAS ADSCRITAS</b>                               | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])     </pre> |                                 |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el requerimiento de la actividad a cumplir de las diferentes áreas administrativas del Ayuntamiento y se lo canaliza a la asistente.</li> <li>2. Recopila toda la información con las diferentes Jefaturas adscritas a la Dirección.</li> <li>3. Entregan información requisitada a la asistente.</li> <li>4. Formula la respuesta o elabora la actividad administrativa requerida y la muestra al Director para Visto Bueno.</li> <li>5. Da su Visto bueno y lo devuelve a la Asistente para entregar al área administrativa correspondiente.</li> <li>6. Entrega la información. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29. NOV. 2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**4.7 Anexos**

F-DSP-003

Poza Rica de Hgo. Ver., a XX de XXX de XXX  
Oficio SPU-XXX-2020

Directora de Unidad de Transparencia  
**PRESENTE**

**Antecedentes: Oficio UNT-XXX-XXX  
Fecha: XX de XX de 2020**

**Asunto: Se contesta solicitud de información relativa a folio XXXXXXXX**

En respuesta a su oficio citado en el apartado de antecedentes y del cual se anexa copia para pronta referencia donde se remite solicitud de acceso a la información pública con número de folio XXXX y con el objetivo de dar cumplimiento a la ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, informo lo siguiente.

Sin más por el momento aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente:

\_\_\_\_\_

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-DSP-004

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DIRECCION DE SERVICIOS PÚBLICOS

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                           |   |                              |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
| <b>5. Nombre del Procedimiento</b>                    |                           | <b>Archivo de Documentación.</b>  |                              |
| <b>5.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                           | Asegurar una perfecta conservación de los documentos que se encuentren disponibles en todo momento.   |                              |
| <b>5.2 Alcance</b>                                    |                           | Lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos  |                              |
| <b>5.3 Referencia Normativa</b>                       |                           | Ley General de Archivos   |                              |
| <b>5.5 Responsabilidades</b>                          |                           | Dirección de Servicios Públicos   |                              |
| <b>5.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                           |   |                              |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-00-05</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                          |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos        | <b>Área Responsable:</b>  | Dirección Servicios Públicos |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b>        | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                |
| 1   | Director                  | Proporciona la aprobación para archivar los documentos.   | No Aplica                    |
| 2   | Asistente de la Dirección | Clasifica los documentos de acuerdo al contenido del mismo.   | No Aplica                    |
| 3   | Director                  | Supervisar la clasificación de los documentos y la aprueba.   | No Aplica                    |
| 4   | Asistente de la Dirección | Realiza escaneado de documentos para archivarlos de forma electrónica y posterior los archiva en las carpetas correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica                    |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**5.6 Diagrama de Flujo**

|   |                                 |  |                                 |
|---|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>No. De Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-00-05</b>         | <b>Versión:</b>  | 1.0                             |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  |                                 | <b>Archivo de Documentación.</b>   |                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos              | <b>Área Responsable:</b>   | Dirección de Servicios Públicos |
| <b>DIRECTOR</b>   | <b>AISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |                                 |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 -- Si --&gt; 4[4]     3 -- No --&gt; 3     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporciona la aprobación para archivar los documentos.</li> <li>2. Clasifica los documentos de acuerdo al contenido del mismo.</li> <li>3. Supervisar la clasificación de los documentos y la aprueba.</li> <li>4. Realiza escaneado de documentos para archivarlos de forma electrónica y posteriormente los archiva en las carpetas correspondientes. <b>FIN DEL PROEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                                 |

**5.7 Anexos NO APLICA**

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>6. Nombre del Procedimiento</b>                    |                           | <b><u>Permisos a Espacios Públicos para Eventos sin Fines de Lucro.</u></b>   |                              |
|---|---------------------------|---|------------------------------|
| <b>6.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                           | La administración y control, del uso de los espacios públicos a cargo de esta Dirección para realizar actividades sin fines de lucro.   |                              |
| <b>6.2 Alcance</b>                                    |                           | Toda la ciudadanía que requiera realizar actividades en un espacio denominado público (parque o plaza) sin fines de lucro.  |                              |
| <b>6.3 Referencia Normativa</b>                       |                           | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |                              |
| <b>6.5 Responsabilidades</b>                          |                           | Dirección de Servicios Públicos   |                              |
| <b>6.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                           |   |                              |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-00-06</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                          |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos        | <b>Área Responsable:</b>  | Dirección Servicios Públicos |
| Paso  | Responsable               | Actividad   | Anexos                       |
| 1   | Director                  | Recibe Petición ciudadana a través de oficialía de partes o de alguna Área Administrativa del Ayuntamiento para el uso de un espacio público con el fin de realizar alguna actividad sin fines de lucro, le pide a la Asistente verificar si el espacio se encuentra disponible.  | No Aplica                    |
| 2   | Asistente de la Dirección | Verifica disponibilidad en agenda. Si no se encuentra disponible llama al ciudadano o área que solicito el permiso para informarle y le ofrece otro espacio u otra fecha disponible. Si se encuentra disponible le informa al Director.   | F-DSP-006                    |
| 3   | Director                  | Aprueba la fecha y solicita a Asistente elaborar el permiso por escrito.  | No Aplica                    |
| 4   | Asistente de la Dirección | Elabora permiso y lo entrega al Director para su firma de autorización.   | F-DSP-007                    |
| 5   | Director                  | Revisa permiso y lo firma de autorización, lo regresa a Asistente para que lo entregue.   | No Aplica                    |
| 6   | Asistente de la Dirección | Llama al solicitante para entregar permiso, quien tiene que firmar su permiso de recibido, mostrándole nuestros avisos de privacidad, explicándole sobre el trato de sus datos personales, posteriormente se escanea y archiva, para posteriormente subirlo en las obligaciones de transparencia (art.15 fracc. XXVII). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica                    |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



### 6.6 Diagrama de Flujo

|  |   |  |                                 |
|--|---|--|---------------------------------|
| <b>No. De Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-05</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                             |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Permisos a Espacios Públicos para Eventos sin Fines de Lucro. |  |                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Dirección de Servicios Públicos |
| <b>DIRECTOR</b>  | <b>AISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b>                               | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |                                 |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; S1[1]     S1 --&gt; S2[2]     S2 --&gt; S3[3]     S3 --&gt; S4[4]     S4 --&gt; FIN([FIN])     </pre> |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe Petición ciudadana a través de oficialía de partes o de alguna Área Administrativa del Ayuntamiento para el uso de un espacio público con el fin de realizar alguna actividad sin fines de lucro, le pide a la Asistente verificar si el espacio se encuentra disponible.</li> <li>2. Elabora permiso y lo entrega al Director para su firma de autorización.</li> <li>3. Revisa permiso y lo firma de autorización, lo regresa a Asistente para que lo entregue.</li> <li>4. Llama al solicitante para entregar permiso, quien tiene que firmar su permiso de recibido, mostrándole los avisos de privacidad, explicándole sobre el trato de sus datos personales, posteriormente se escanea y archiva, para posteriormente subirlo en las obligaciones de transparencia (art.15 fracc. XXVII). <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                                 |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



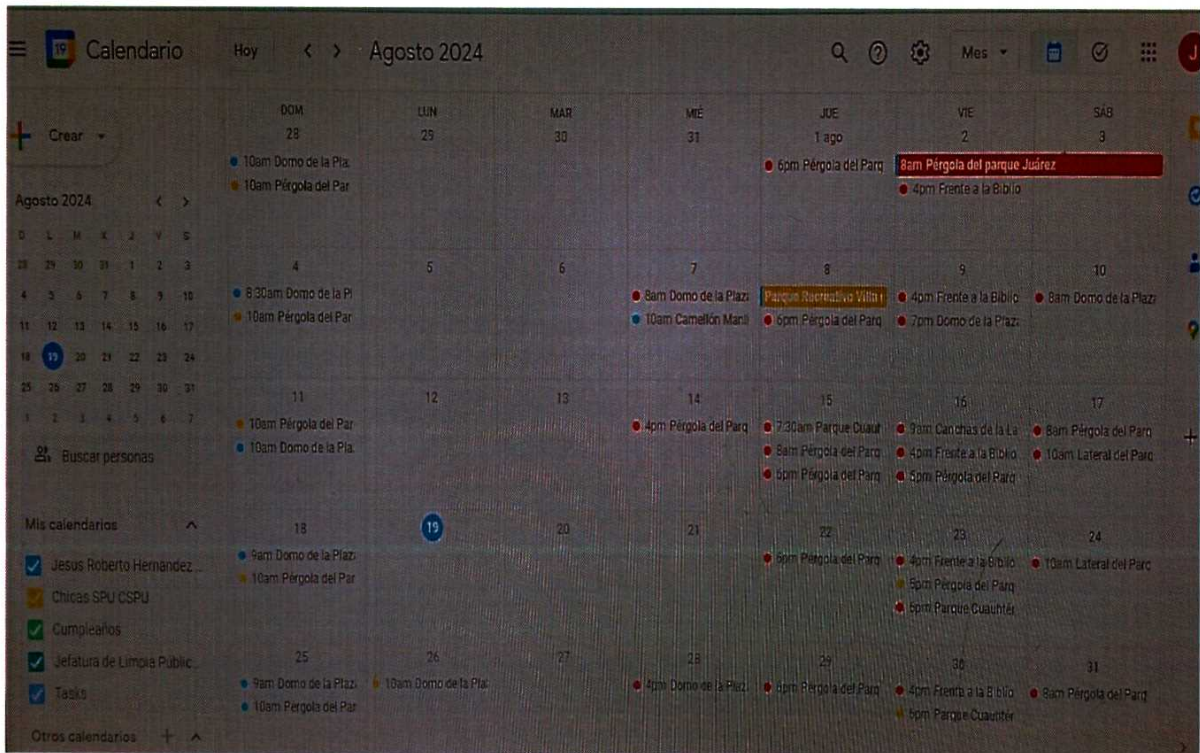
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

1.6 Anexos

F-DSP-006



| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-DSP-007

Poza Rica de Hgo. Ver., a 12 de marzo de  
Permiso SPU-053-

C. Abraham Reyes Soto  
COFRRE CO4  
Presente.

**Asunto: Permiso para utilizar "Pérgola del Parque Juárez"**  
**Evento: "Niños Reciclando por la Tierra"**

Antecedentes: Oficio N° COFRRE-CO4-003-2020  
Fecha: 19 de febrero de 2020  
Oficialía de Partes: Folio 24880  
Fecha: 12 de febrero de 2020

En atención a su oficio citado en el apartado de antecedentes, del cual anexo copia para pronta referencia, me permito comunicar a usted que su petición para utilizar las instalaciones de la "Pérgola del Parque Juárez" el domingo 26 de abril del año en curso en un horario de 08:00 a 16:00 hrs. ha sido concedida.

Agradeceré su debido cumplimiento con el horario señalado a fin de continuar con la agenda correspondiente a esta instalación.

Sin otro particular de momento reciba un cordial saludo.

Atentamente:

21

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                                 |   |                                    |
|---|---------------------------------|---|------------------------------------|
| <b>7. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                 | <b><u>Supervisión de las áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos.</u></b>  |                                    |
| <b>7.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                 | Apoyar y supervisar las funciones de las áreas que integran las Dirección de Servicios Públicos.                                |                                    |
| <b>7.2 Alcance</b>                                    |                                 | Todas las áreas que integran la Dirección.  |                                    |
| <b>7.3 Referencia Normativa</b>                       |                                 | Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos.   |                                    |
| <b>7.4 Responsabilidades</b>                          |                                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios  |                                    |
| <b>7.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                 |   |                                    |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b><u>MPR-MP-DSP-SSP-01</u></b> | <b>Versión:</b>   | 1.0                                |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos              | <b>Área Responsable:</b>  | Subdirección de Servicios Públicos |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b>              | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                      |
| 1   | Subdirector                     | Realiza recorridos para supervisar las áreas que integran la Dirección.   | No Aplica                          |
| 2   | Subdirector                     | Evalúa herramientas de trabajo, maquinaria, equipos de transporte, seguridad, entre otros.                                      | No Aplica                          |
| 3   | Subdirector                     | Si se requieren nuevas herramientas de trabajo gestiona con el Director el abastecimiento de las mismas.                        | No Aplica                          |
| 4   | Asistente de la Dirección       | Tramita requisiciones para cubrir necesidades de los departamentos.   | F-DSP-SSP-001                      |
| 5   | Subdirector                     | Da seguimiento personal a las solicitudes ciudadanas para que estas sean resueltas a la brevedad.                               | No Aplica                          |
| 6   | Asistente de la Dirección       | Elabora informe al Director de lo reportado por el subdirector y archiva evidencias fotográficas. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-DSP-SSP-002                      |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29.NOV.2024   | 29.NOV.2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**7.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |  |                                    |
|--|--|--|------------------------------------|
| <b>No. De Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-SSP-01</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                                |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Supervisión de las áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos. |  |                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Subdirección de Servicios Públicos |
| <b>SUBDIRECTOR</b>   | <b>ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b>   | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |                                    |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     3 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza recorridos para supervisar las áreas que integran la Dirección.</li> <li>2. Evalúa herramientas de trabajo, maquinaria, equipos de transporte, seguridad, entre otros.</li> <li>3. Si se requieren nuevas herramientas de trabajo gestiona con el Director el abastecimiento de las mismas.</li> <li>4. Tramita requisiciones para cubrir necesidades de los departamentos.</li> <li>5. Da seguimiento personal a las solicitudes ciudadanas para que estas sean resueltas a la brevedad.</li> <li>6. Elabora informe al Director de lo reportado por el subdirector y archiva evidencias fotográficas. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                                    |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

7.7 Anexos

H. AYUNTAMIENTO DE POZA RICA 2022-2025 **SERVICIOS PÚBLICOS**

OFICIO SPU 046 2024

**SOLICITUD DE ADQUISICIÓN CON BASE EN EL CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO (COG)**

Lic. Marco Tulio Rivera Domínguez  
Oficial Mayor

FOLIO INTERNO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN:  
FOLIO INTERNO SUBDIRECCIÓN DE RRMM & S.G.:  
Páginas: 01 DE 01  
Fecha solicitud: 17 MAYO 24  
d m a

MOTIVO DE LA SOLICITUD DE COMPRA  
2600 COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS.

Fecha de entrega: d m

| Partida | CÓDIGO DEL COG | Descripción de la compra | Especificación técnica | Unidad | Cantidad | Monto aprox. (\$) | Total | Observaciones |
|---------|----------------|--------------------------|------------------------|--------|----------|-------------------|-------|---------------|
| 01      | 261            | Acetate lubricante       | Para motor             | Caja   | 1        |                   |       |               |

Justificación de uso de la adquisición  
Material que será utilizado para actividades que realizará la Dirección de Servicios Públicos.  
Esperando una respuesta favorable, quedo de usted a sus respetables órdenes.

Departamento solicitante

Nombre: L.E. Jesús Roberto Hernández Monter Correo electrónico: Roberto.monter@gobiernodepozarica.gob.mx

Dirección: X Subdirección Jefatura Encargado de área o auxiliar Departamento: Director de Servicios Públicos

Teléfono de oficina: 263400 Extensión: 165 Celular del enlace: 782 196 13 61

Lic. Jesús Roberto Hernández Monter Firma del Director de Servicios Públicos  
Lic. Marco Tulio Rivera Domínguez Firma del Oficial Mayor

Sello de la Dirección Solicitante  
Sello de recibido de la Oficialía Mayor con fecha 17 MAYO 2024  
Sello de recibido de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales con fecha

Archivo - Acuse de Recibido  
Etab. 3428

| ELABORÓ         |   | REVISÓ          |   |
|-----------------|---|-----------------|---|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Nombre y Puesto | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |
| Firma           |   | Firma           |   |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | Fecha           | 29-NOV-2024   |
|                 |   |                 | CÓDIGO<br>HAPR-SPU-MO-01  |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>8. Nombre del Procedimiento</b>                    |  | <b>Mejoramiento de Imagen Urbana</b>   |                                    |
|---|--|--|------------------------------------|
| <b>8.1 Propósito del Procedimiento</b>                |  | Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida urbana de los habitantes del municipio de Poza Rica mediante la generación de un sistema de espacio público que permita la satisfacción de sus necesidades. |                                    |
| <b>8.2 Alcance</b>                                    |  | Diversas áreas de oportunidad del municipio de Poza Rica.  |                                    |
| <b>8.3 Referencia Normativa</b>                       |  | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. LI y III Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio.                      |                                    |
| <b>8.4 Responsabilidades</b>                          |  | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios   |                                    |
| <b>8.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |  |                                    |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b>MPR-MP-DSP-SSP-02</b>                     | <b>Versión:</b>  | 1.0                                |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos                           | <b>Área Responsable:</b>   | Subdirección de Servicios Públicos |
| Paso  | Responsable                                  | Actividad  | Anexos                             |
| 1   | Director / Subdirector de Servicios Públicos | Realiza recorridos para buscar áreas de oportunidad para hacer el mejoramiento.  | No Aplica                          |
| 2   | Subdirector de Servicios Públicos            | Levanta un diagnóstico de las reparaciones necesarias.   | No Aplica                          |
| 3   | Subdirector de Servicios Públicos            | Verifica si cuenta con los insumos para proceder a realizar el trabajo.  | No Aplica                          |
| 4   | Asistente de Servicios Públicos              | Elabora las requisiciones de los materiales requeridos para la elaboración del trabajo.  | F-DSP-SSP-001                      |
| 5   | Auxiliares de la Dirección                   | Proceden a realizar las reparaciones diagnosticadas.   | No Aplica                          |
| 6   | Subdirector de Servicios                     | Elabora reporte y se toma evidencia fotográfica.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-DSP-SSP-003                      |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**8.6 Diagrama de Flujo**

|   |                                  |                               |                                      |                          |   |
|---|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---|
| <b>No. De Procedimiento:</b>  |                                  | <b>MPR-MP-DSP-SSP-02</b>      | <b>Versión:</b>                      |                          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  |                                  | Mejoramiento de imagen urbana |                                      |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   |                                  | Servicios Públicos            |                                      | <b>Área Responsable:</b> | Subdirección de Servicios Públicos  |
| <b>DIRECTOR / SUBDIRECTOR</b>   | <b>ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN</b> | <b>SUBDIRECTOR</b>            | <b>AUXILIARES DE LA SUBDIRECCIÓN</b> |                          | <b>DESCRIPCIÓN</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     3 --&gt; 5[5]     4 --&gt; 5     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                                  |                               |                                      |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza recorridos para buscar áreas de oportunidad para hacer el mejoramiento.</li> <li>2. Levanta un diagnóstico de las reparaciones necesarias.</li> <li>3. Verifica si cuenta con los insumos para proceder a realizar el trabajo.</li> <li>4. Elabora las requisiciones de los materiales requeridos para la elaboración del trabajo.</li> <li>5. Proceden a realizar las reparaciones diagnosticadas.</li> <li>6. Elabora reporte y se toma evidencia fotográfica. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**8.7 Anexos**

F-DSP-SSP-001

| OFICIO  |                | SPU/   | 000/  | 2020                    |   |                   |       |               |
|---|----------------|--|---|-------------------------|---|-------------------|-------|---------------|
| <b>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN CON BASE EN EL CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO (COG)</b>                                  |                |  |   |                         |   |                   |       |               |
| <b>Oficial Mayor</b><br><br>C. Héctor Javier Delgado Avilés<br>Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales |                | FOLIO INTERNO OFICIAL MAYOR:<br><br>FOLIO INTERNO SUBDIRECCIÓN DE RMM y S.A.:<br><br>Folio: _____ DE _____ DE _____<br>Fecha solicitud: _____<br>Fecha de entrega: _____ |   |                         |   |                   |       |               |
| <b>MOTIVO DE LA SOLICITUD DE COMPRA</b>   |                | Ordinaria <input type="checkbox"/><br>Urgente <input type="checkbox"/><br>Inmediata <input type="checkbox"/>   |   |                         |   |                   |       |               |
| Porcentaje  | CÓDIGO DEL COG | Descripción de la compra   | Especificación técnica                          | Unidad                  | Cantidad  | Monto aprox. (\$) | Total | Observaciones |
|   |                |  |   |                         |   |                   |       |               |
| Justificación de uso de la adquisición  |                |  |   |                         |   |                   |       |               |
| Departamento solicitante  |                |  |   |                         |   |                   |       |               |
| Nombre  |                |  |   | Correo electrónico      | servicios_publicos@gobierno.depozarica.gob.mx   |                   |       |               |
| Dirección   | Subdirección   | Jefatura   | Encargado de Área o auxiliar                    | Departamento            | Dirección de Servicios Públicos   |                   |       |               |
| Teléfono de oficina   | Extensión      | Extensión  |   | Celular del enlace      |   |                   |       |               |
| Firma del Director de Servicios Públicos  |                |  |   | Firma del Oficial Mayor |   |                   |       |               |
| Sello de la Dirección solicitante   |                |  | Sello de recibido de la Oficina Mayor con fecha |                         | Sello de recibido de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales con fecha |                   |       |               |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>9. Nombre del Procedimiento</b>                    |  | <b><u>Elaboración y Desarrollo del Programa de Trabajo Diario.</u></b>   |   |
| <b>9.1 Propósito del Procedimiento</b>                |  | Dar seguimiento a las actividades diarias del Departamento mediante inspecciones, mantenimiento, limpieza, desazolves de la red de drenaje.  |   |
| <b>9.2 Alcance</b>                                    |  | Evaluar las áreas, puestos y niveles jerárquicos; Dar cumplimiento a la Obligaciones en materia de Transparencia.  |   |
| <b>9.3 Referencia Normativa</b>                       |  | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos   |   |
| <b>9.4 Responsabilidades</b>                          |  | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |   |
| <b>9.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |  |   |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                          | <b><u>MPR-MP-DSP-JAPDA-01</u></b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                         | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1   | Jefe de Área   | Recibe reportes de atención ciudadana para la realización de acciones como son: Inspecciones, Mantenimiento, limpieza, Reparación, desazolves de la red de drenaje general y apoyos de agua.     | No Aplica   |
| 2   | Jefe de Área   | Elabora orden de trabajos para las actividades a realizar.   | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 3   | Encargado A  | Recibe las órdenes de trabajo y selecciona al personal para la realización de los trabajos a cada cuadrilla a efectuar, así como también el pase de lista del personal adscrito al departamento. | F-SPU-JAPDA-002                                     |
| 4   | Operarios "A", Choferes "B", Cuadrilla de Albañiles, Varilleros, y de Soldador | Entregan al Encargado A, sus reportes de trabajo con los reportes concluidos y de seguimiento.   | No Aplica   |
| 5   | Encargado A  | Realiza informe de actividades a la jefatura de área y otorga reportes de avance y conclusión para su registro. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica   |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**9.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |  |  |   |
|----------------------------------|--|--|---|
| <b>No. De Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-01</b>                               | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Elaboración y Desarrollo del Programa de Trabajo Diario. |  |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos                                       | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>JEFE DE AREA</b>              | <b>ENCARGADO "A"</b>                                     | <b>OPERARIOS "A", CHOFERES "B", CUADRILLA DE ALBAÑILES, VARILLEROS, SOLDADOR Y DE INSPECCION</b>   | <b>ENCARGADO "A"</b>                                |
|                                  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe reportes de atención ciudadana para la realización de acciones como son: Inspecciones, Mantenimiento, limpieza, Reparación, desazolves de la red de drenaje general y apoyos de agua.</li> <li>2. Elabora orden de trabajo para las acciones a realizar.</li> <li>3. Recibe las órdenes de trabajo y selecciona al personal para la realización de los trabajos a cada cuadrilla a efectuar, así como también el pase de lista del personal adscrito al departamento.</li> <li>4. Entregan al Encargado A, sus reportes de trabajo con los reportes concluidos y de seguimiento.</li> <li>5. Da informe de actividades a la jefatura de área y otorga reportes de avance y conclusión para su registro.</li> </ol> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> |   |

**9.7 ANEXOS NO APLICA**

|                 | <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|--|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel,<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |  |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024  | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                   |  |   |
|--|-----------------------------------|--|---|
| <b>10. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                   | <b><u>Factibilidades de Drenaje Sanitario, Comercios, Industrias y Fraccionamientos.</u></b>   |   |
| <b>10.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                   | Otorgar el servicio solicitado al ciudadano siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados para la conclusión de su trámite.                               |   |
| <b>10.2 Alcance</b>                                    |                                   | Evaluar las áreas, puestos y niveles jerárquicos; Dar cumplimiento a la Obligaciones en materia de Transparencia.  |   |
| <b>10.3 Referencia Normativa</b>                       |                                   | Reglamento del Servicio de Alcantarillado y desagüe de aguas residuales del Municipio de Poza Rica, Veracruz.  |   |
| <b>10.4 Responsabilidades</b>                          |                                   | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |   |
| <b>10.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                   |  |   |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                           | <b><u>MPR-MP-DSP-JAPDA-02</u></b> | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos                | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>                | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Jefe de área                      | Recibe de la Dirección de Servicios Públicos los oficios solicitando Factibilidades de red de drenaje sanitario, para registrar y canalizar al personal operativo. | No Aplica   |
| 2  | Inspector Municipal               | Recibe orden de trabajo para proceder a realizar la visita de inspección previamente agendada.   | F-SPU-JAPDA-003                                     |
| 3  | Cabo de varilleros                | Junto con el inspector acude a la visita de inspección para verificar el punto de conexión más cercano siempre y cuando sea factible.                              | No Aplica   |
| 4  | Escribiente "B"                   | Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos y proceder a otorgar boleta de pago.                                     | F-SPU-JAPDA-003                                     |
| 5  | Jefe de área                      | Otorga al solicitante el oficio de factibilidad con las especificaciones correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica   |

30

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|--|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |  |  |        |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |  |        |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**10.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |  |                          |   |
|----------------------------------|--|--------------------------|---|
| <b>No. De Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-02</b>   | <b>Versión:</b>          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Factibilidades de Drenaje Sanitario, Comercios, Industrias y Fraccionamientos. |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |

| JEFE DE AREA | INSPECTOR MUNICIPAL | CABO DE VARILLEROS | ESCRIBIENTE "B" | DESCRIPCION  |
|--------------|---------------------|--------------------|-----------------|--|
|              |                     |                    |                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe de la Dirección de Servicios Públicos los oficios solicitando Factibilidades de red de drenaje sanitario, para registrar y canalizar al personal operativo.</li> <li>2. Recibe orden de trabajo para proceder a realizar la visita de inspección previamente agendada.</li> <li>3. Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos y proceder a otorgar boleta de pago.</li> <li>4. Otorga al solicitante el oficio de factibilidad con las especificaciones correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |                |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**10.7 Anexos**

F-SPU-JAPDA-003

|  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|  |                             |  |
| <p>H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL<br/>JEFATURA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y<br/>TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES</p> <p><b>REPORTE DIARIO DE INSPECCIONES PARA FACTIBILIDADES</b></p> |                             |  |
| DEPARTAMENTO: _____  | FECHA DE REALIZACIÓN: _____ |  |
| FECHA (RECEPCIÓN): _____   | Nº. FOLIO: _____            |  |
| ASUNTO: _____  |                             |  |
| DIRECCIÓN: _____   |                             |  |
| COLONIA: _____   |                             |  |
| HORA DE INICIO: _____  | HORA DE CONCLUSIÓN: _____   |  |
| DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS   |                             |  |
|  |                             |  |
| OBSERVACIONES  |                             |  |
|  |                             |  |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                     |   |  |
|--|---------------------|---|--|
| <b>11. Nombre del Procedimiento</b>                    |                     | <b><u>Permisos de Conexión de Uso Doméstico y Comercial a la Red de Drenaje General.</u></b>  |  |
| <b>11.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                     | Brindar al ciudadano el servicio que solicita en el menor tiempo posible para la conclusión de su trámite.  |  |
| <b>11.2 Alcance</b>                                    |                     | Toda la ciudadanía del Municipio de Poza Rica.  |  |
| <b>11.3 Referencia Normativa</b>                       |                     | Reglamento del Servicio de Alcantarillado y desagüe de aguas residuales del Municipio de Poza Rica, Veracruz.   |  |
| <b>11.4 Responsabilidades</b>                          |                     | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |  |
| <b>11.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                     |   |  |
| <b>No. De Procedimiento:</b>                           |                     | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-03</b>  | <b>Versión:</b> 1.0  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                     | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>  |
| 1  | Jefe de área        | Recibe solicitudes del ciudadano para permiso de conexión de la red de drenaje general, se registra y canaliza al inspector para su atención.   | No Aplica  |
| 2  | Inspector Municipal | Recibe orden de trabajo para proceder a realizar la visita de inspección comunicándose vía telefónica con el ciudadano para acudir al domicilio.  | F-SPU-JAPDA-04   |
| 3  | Cabo de varilleros  | Junto con el inspector acude a la visita de inspección para verificar el punto de conexión más cercano.   | No Aplica  |
| 4  | Escribiente "B"     | Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos y proceder a otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                |
|-----------------|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |  | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 11.6 Diagrama de Flujo

|   |  |                           |  |
|---|--|---------------------------|--|
| <b>No. De Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-03</b>   | <b>Versión:</b>           | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Permisos de Conexión de Uso Doméstico y Comercial a la Red de Drenaje General. |                           |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos   |                           | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>JEFE DE AREA</b>   | <b>INSPECTOR MUNICIPAL</b>   | <b>CABO DE VARILLEROS</b> | <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   |
| <b>DESCRIPCION</b>  |  |                           |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre> <p>1. Recibe solicitudes del ciudadano que así lo solicite para permiso de conexión de la red de drenaje general, se registra y canaliza al inspector para su atención.</p> <p>2. Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos para proceder a otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos.<br/><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> |  |                           |  |

### 11.7 ANEXOS NO APLICA

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                     |   |  |
|--|---------------------|---|--|
| <b>12 Nombre del Procedimiento</b>                     |                     | <b><u>Permiso de Reparación de Descargas de Uso Doméstico o Comercial a la Red de Drenaje General.</u></b>  |  |
| <b>12.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                     | Otorgar el permiso de reparación de descargas particulares a la brevedad para así evitar problemas de contaminación en el domicilio del solicitante.  |  |
| <b>12.2 Alcance</b>                                    |                     | Evitar problemas de contaminación.  |  |
| <b>12.3 Referencia Normativa</b>                       |                     | Reglamento del Servicio de Alcantarillado y desagüe de aguas residuales del Municipio de Poza Rica, Veracruz.   |  |
| <b>12.4 Responsabilidades</b>                          |                     | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |  |
| <b>12.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                     |   |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                     | <b><u>MPR-MP-DSP-JAPDA-04</u></b>   | <b>Versión:</b> 1.0  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                     | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>  |
| 1  | Escribiente "B"     | Recibe solicitud del ciudadano para permiso de reparación de la descarga particular, se registra y canaliza al inspector para su atención.  | No Aplica  |
| 2  | Inspector Municipal | Recibe orden de inspección, comunicándose vía telefónica con el ciudadano para acudir al domicilio.   | F-SPU-JAPDA-04   |
| 3  | Cabo de varilleros  | Junto con el inspector acude a la visita de inspección para verificar el punto de conexión más cercano, se entregan para otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos.             | F-SPU-JAPDA-05<br>F-SPU-JAPDA-06   |
| 4  | Escribiente "B"     | Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos y proceder a otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**12.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |                           |   |
|--|--|---------------------------|---|
| <b>No. Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-04</b>   | <b>Versión:</b>           | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Permiso de Reparación de Descargas de Uso Doméstico o Comercial a la Red de Drenaje General. |                           |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   | <b>INSPECTOR MUNICIPAL</b>   | <b>CABO DE VARILLEROS</b> | <b>DESCRIPCION</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe solicitud del ciudadano para permiso de reparación de la descarga particular, se registra y canaliza al inspector para su atención.</li> <li>2. Recibe orden de inspección, comunicándose vía telefónica con el ciudadano para acudir al domicilio.</li> <li>3. Junto con el inspector acude a la visita de inspección para verificar el punto de conexión más cercano, se entregan para otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos.</li> <li>4. Recibe reporte de la inspección realizada junto con la documentación para verificar datos y proceder a otorgar boleta de pago y convenio para la realización de los trabajos. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**12.7 AnexosF-SPU-JAPDA-04**

REPORTE DE INSPECCIÓN REALIZADA PARA CONEXIÓN DE:

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

DRENAJE \_\_\_\_\_

**REPARACION DE DESCARGA:** \_\_\_\_\_

INTRODUCCION: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_

CALLE: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_

DISTANCIA DE LA BANQUETA: \_\_\_\_\_

DISTANCIA A LA CALLE: \_\_\_\_\_

DIAMETRO \_\_\_\_\_

PROFUNDIDAD DEL POZO DE VISITA \_\_\_\_\_

TIPO DEL TUBO EXISTENTE \_\_\_\_\_

LA CALLE ES DE:

ELABORAR CROQUIS (ENTRE CALLE Y CALLE)

PAVIMENTO \_\_\_\_\_

TERRACERIA \_\_\_\_\_

ASFALTO \_\_\_\_\_

TIPO DE DESCARGA:

COMERCIAL \_\_\_\_\_

CASA HABITACIÓN \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

INSPECCIÓN REALIZADA POR: \_\_\_\_\_

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

**SEPTIMA.-** El Usuario se compromete a cubrir la **cuota** mensual por servicio de mantenimiento del drenaje Sanitario, que se generará desde el momento en que se conecte a la **red secundaria** de drenaje sanitario y posteriormente al **colector primario** albañal exterior, **cuota** que se

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

incluirá en el recibo del agua potable, en caso de no cumplir, se procederá a la suspensión del servicio, tal como lo establece la ley **No. 21 de Aguas del Estado de Veracruz-Llave**.

**OCTAVA.-** El **Usuario** está consciente que el presente "**COMPROMISO**" tiene un periodo de gracia de 365 días a partir de su firma, tiempo suficiente para la ejecución de los trabajos. En caso contrario deberá solicitar una ampliación del mismo a este **H. Ayuntamiento Constitucional**.  
*(Nota.- Una vez abierta la excavación, tiene máximo siete días, para concluir los trabajos y reparación de pavimento.)*

**NOVENA.-** El usuario está obligado a dar aviso a la Comisión de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales, de la fecha de inicio de la obra, para supervisión de la misma.

**DECIMA.** Asimismo, está consciente que el documento que se expide para este asunto, no podrá ser usado para ningún otro trámite.

**NOTA.** Deberá contar con un registro sobre el área de banquetta, con el fin de evitar taponamientos futuros. *Asimismo, el usuario está obligado a dar aviso a este Departamento 48 horas previas a la realización de los trabajos, mismos que se deberán realizar solamente en días hábiles (lunes a viernes), teléfono de atención es: 782 82 6 34 00 Extensión 158.*

Se firma la presente carta compromiso a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en la Ciudad de Poza Rica de Hgo. Ver., firmando al margen y al calce los que en el mismo intervienen.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JAPDA-006

**TESORERIA MUNICIPAL  
ORDEN DE INGRESOS  
JEFATURA DE AGUA POTABLE  
DRENAJE Y ALCANTARILLADO**

EL C. AMANDA LARA GARCIA CON DOMICILIO EN CALLE MANUEL BUENDIA M-12 #110 DE LA COLONIA MECANICOS DE PISO, INGRESARA A ESTA TESORERIA MUNICIPAL POR EL CONCEPTO DE: DERECHO DE CONEXIÓN, EXCAVACION Y MESURA, CON EL SIGUIENTE DESGLOSE:

| PARTIDA No.         | IMPUESTO      | ADICIONAL    | RECARGOS    | MULTA       | GTOS.EJEC.  | TOTAL         |
|---------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 4102-0004-1001-0006 | 191.13        | 19.11        | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 210.24        |
| 4102-0003-1003-0015 | 390.99        | 39.10        | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 430.09        |
| 4102-0003-1001-0002 | 286.68        | 28.67        | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 315.35        |
| <b>TOTALES \$</b>   | <b>868.80</b> | <b>86.88</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>955.68</b> |

IMPORTE CON LETRA:  
(NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 68/100 M.N.)

JEFE DE DPTO. DE A. POT., DRENAJE, ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|  |  |                 |     |
|--|--|-----------------|-----|
| <b>13 Nombre del Procedimiento</b>                     | <b>Suministro de Agua de Pipa a la Ciudadanía y Riego de Bulevares y Camellones de la Ciudad.</b>  |                 |     |
| <b>13.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Brindar el suministro de agua a las colonias más vulnerables que no cuentan con el vital líquido, a las escuelas, dependencias, riego de agua en bulevares y camellones. |                 |     |
| <b>13.2 Alcance</b>                                    | Colonias que no cuenten con el servicio en apoyo a CAEV.   |                 |     |
| <b>13.3 Referencia Normativa</b>                       | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos   |                 |     |
| <b>13.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |                 |     |
| <b>13.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |                 |     |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-05</b>   | <b>Versión:</b> | 1.0 |

39

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |                |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>Unidad Administrativa:</b> |                 | Dirección de Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
|-------------------------------|-----------------|---|--------------------------|---|
| Paso                          | Responsable     | Actividad   |                          | Anexos  |
| 1                             | Jefe de área    | Realiza orden de actividades diarias de apoyo de agua y riego en temporada de estiaje.  |                          | F-SPU-JAPDA-007                                     |
| 2                             | Escribiente "B" | Recibe solicitudes de apoyo de agua en oficina y vía telefónica se registran y canaliza para su atención.                                   |                          | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 3                             | Chofer "B"      | De acuerdo a la orden de trabajo diaria para abastecer dependencias y escuelas, programa los apoyos solicitados por la ciudadanía.          |                          | No Aplica   |
| 4                             | Encargado "A"   | Recibe reportes de pipa de agua concluidos y pendientes para su seguimiento, se entregan para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> |                          | F-SPU-JAPDA-007                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 13.6 Diagrama de Flujo

|  |  |                          |   |   |
|--|--|--------------------------|---|---|
| <b>No. Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-05</b>   | <b>Versión:</b>          | 1.0   |   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Suministro de Agua de Pipa a la Ciudadanía y Riego de Bulevares y Camellones de la Ciudad. |                          |   |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Dirección de Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |   |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>  | <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   | <b>CHOFER "B"</b>        | <b>ENCARGADO "A"</b>                                | <b>DESCRIPCION</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |                          |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza orden de actividades diarias de apoyo de agua y riego en temporada de estiaje.</li> <li>2. Recibe solicitudes de apoyo de agua en oficina y vía telefónica se registran y canaliza para su atención.</li> <li>3. De acuerdo a la orden de trabajo diaria para abastecer dependencias y escuelas, programa los apoyos solicitados por la ciudadanía.</li> <li>4. Recibe reportes de pipa de agua concluidos y pendientes para su seguimiento, se entregan para control diario.</li> </ol> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 13.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

### CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| FECHA                      | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE<br>DIRECCION        |                 |
| HORA                       |                 |
| TELEFONO                   |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO         |                 |
| AGUA<br>DRENAJE<br>PLUVIAL |                 |
| FIRMA                      |                 |

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| FECHA                      | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE<br>DIRECCION        |                 |
| HORA                       |                 |
| TELEFONO                   |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO         |                 |
| AGUA<br>DRENAJE<br>PLUVIAL |                 |
| FIRMA                      |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JAPDA-007

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE POZA RICA DE HIDALGO, VER  
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS  
RESIDUALES

**REPARTO DE AGUA EN CAMION PIPA**

PIPA No. \_\_\_\_\_

| OPERADOR | FECHA | NOMBRE | CALLE | COLONIA | FIRMA | CANTIDA<br>D<br>(LTS) |
|----------|-------|--------|-------|---------|-------|-----------------------|
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |
|          |       |        |       |         |       |                       |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | HAPR-SPU-MO-01 |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                 |   |   |
|--|---------------------------------|---|---|
| <b>14. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                 | <u><b>Limpieza y Desazolve de la Red de Drenaje con el Camión Hidroneumático.</b></u>   |   |
| <b>14.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                 | Mantener las redes de drenaje de la ciudad en condiciones óptimas para así evitar problemas de contaminación.   |   |
| <b>14.2 Alcance</b>                                    |                                 | Todas las redes de drenaje en óptimas condiciones.  |   |
| <b>14.3 Referencia Normativa</b>                       |                                 | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.   |   |
| <b>14.4 Responsabilidades</b>                          |                                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |   |
| <b>14.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                 |   |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-06</b>      | <b>Versión:</b>   | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>              | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Escribiente "B"                 | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando desazolve de redes de drenaje, la registra y canaliza al operador del camión Hidroneumático para su ejecución.   | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 2  | Operario "A"                    | Recibe reportes para su atención, se traslada al punto para realización de trabajos de sondeo y limpieza con la manguera de succión para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A". | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 3  | Encargado "A"                   | Recibe reporte escrito y verbal de acción realizada, pendiente para su seguimiento o concluido y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | F-SPU-JAPDA-009                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**14.6 Diagrama de Flujo**

|  |   |                          |  |
|--|---|--------------------------|--|
| <b>No. Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-06</b>  | <b>Versión:</b>          | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Limpieza y Desazolve de la Red de Drenaje con el Camión Hidroneumático. |                          |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Dirección de Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   | <b>OPERARIO "A"</b>   | <b>ENCARGADO "A"</b>     | <b>DESCRIPCION</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |   |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando desazolve de redes de drenaje, la registra y canaliza al operador del camión Hidroneumático para su ejecución.</li> <li>2. Recibe reportes para su atención, se traslada al punto para realización de trabajos de sondeo y limpieza con la manguera de succión para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A".</li> <li>3. Recibe reporte escrito y verbal de acción realizada, pendiente para su seguimiento o concluido y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## 14.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

### CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| FECHA                      | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE<br>DIRECCION        |                 |
| HORA                       |                 |
| TELEFONO                   |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO         |                 |
| AGUA<br>DRENAJE<br>PLUVIAL |                 |
| FIRMA                      |                 |

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| FECHA                      | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE<br>DIRECCION        |                 |
| HORA                       |                 |
| TELEFONO                   |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO         |                 |
| AGUA<br>DRENAJE<br>PLUVIAL |                 |
| FIRMA                      |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JAPDA-09

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
JEFATURA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y  
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

**REPORTE DIARIO HIDRONEUMÁTICO**

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_ No. FOLIO \_\_\_\_\_  
 ASUNTO: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
 COLONIA: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
 HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE CONCLUSION DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

| DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS |
|--|
|  |
| OBSERVACIONES                          |
|  |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                 |   |   |
|--|---------------------------------|---|---|
| <b>15. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                 | <u><b>Limpieza y Desazolve de la Red de Drenaje con Cuadrilla de Varilleros.</b></u>  |   |
| <b>15.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                 | Mantener las redes de drenaje de la ciudad en condiciones óptimas para así evitar problemas de contaminación.   |   |
| <b>15.2 Alcance</b>                                    |                                 | Todos los drenajes de la ciudad en óptimas condiciones.   |   |
| <b>15.3 Referencia Normativa</b>                       |                                 | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.   |   |
| <b>15.4 Responsabilidades</b>                          |                                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |   |
| <b>15.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                 |   |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-06</b>      | <b>Versión:</b>   | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>              | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Escribiente "B"                 | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando desazolve de redes de drenaje de modo manual con cuadrilla de varilleros la registra y canaliza para su ejecución.                         | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 2  | Cabo de Varilleros              | Recibe reportes para su atención, se traslada al punto para realización de trabajos evitando así focos de infección para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A". | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 3  | Encargado "A"                   | Recibe reporte escrito y verbal de acción realizada, pendiente para su seguimiento o concluido y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                               | F-SPU-JAPDA-010                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**15.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |                          |  |
|--|--|--------------------------|--|
| <b>No. Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-07</b>   | <b>Versión:</b>          | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Limpieza y Desazolve de la Red de Drenaje con Cuadrilla de Varilleros. |                          |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Dirección de Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   | <b>CABO DE VARILLEROS</b>  | <b>ENCARGADO "A"</b>     | <b>DESCRIPCION</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando desazolve de redes de drenaje de modo manual con cuadrilla de varilleros la registra y canaliza para su ejecución.</li> <li>2. Recibe reportes para su atención, se traslada al punto para realización de trabajos evitando así focos de infección para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A".</li> <li>3. Recibe reporte escrito y verbal de acción realizada, pendiente para su seguimiento o concluido y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**15.7 Anexos**

F-SPU-JAPDA-001

**CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS**

**DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

**REPORTE DIARIO DE VARILLEROS**

FECHA: \_\_\_\_\_  
 ASUNTO \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_  
 TELÉFONO \_\_\_\_\_  
 HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORARIO DE CONCLUSION: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

CABO DE VARILLEROS \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_

**MATERIAL UTILIZADO**

BOLSAS DE PLÁSTICO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                 |  |   |
|--|---------------------------------|--|---|
| <b>16. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                 | <b><u>Elaboración o Reposición de Tapas de Brocales, Registros en Pozos de Visita o Atarjeas.</u></b>  |   |
| <b>16.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                 | Mantener las redes de drenaje de la ciudad en condiciones óptimas para el beneficio de la ciudadanía.  |   |
| <b>16.2 Alcance</b>                                    |                                 | Toda la red de drenaje de la ciudad en óptimas condiciones.  |   |
| <b>16.3 Referencia Normativa</b>                       |                                 | Manual de organización   |   |
| <b>16.4 Responsabilidades</b>                          |                                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |   |
| <b>16.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                 |  |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-DSP-JAPDA-08</b>         | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>              | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Jefe de área                    | Determina acción de solicitudes recibidas.   | No Aplica   |
| 2  | Escribiente "B"                 | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando elaboración o reposición de tapas de brocales, registros en pozos de visita o atarjeas, se registra en el programa diario y canaliza.                     | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 3  | Operario Tercera Albañil        | Recibe reportes para su atención, se traslada junto con la cuadrilla para localizar el problema a solucionar, para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A".                      | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 4  | Encargado "A"                   | Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-SPU-JAPDA-011                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |                |
| Firma           |   |   |  |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**16.6 Diagrama de Flujo**

| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-DSP-JAPDA-08</u>  |                 | <b>Versión:</b> 1.0  |               |  |
|--|-----------------|--|---------------|--|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Elaboración o Reposición de Tapas de Brocales, Registros en Pozos de Visita o Atarjeas.                     |                 |  |               |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Servicios Públicos  |                 | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |               |  |
| JEFE DE AREA   | ESCRIBIENTE "B" | OPERARIO TERCERA ALBAÑIL   | ENCARGADO "A" | DESCRIPCION  |
| <pre> graph TD     INICIO((INICIO)) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN((FIN))         </pre> |                 |  |               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina acción de solicitudes para su atención.</li> <li>2. Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando elaboración o reposición de tapas de brocales, registros en pozos de visita o atarjeas, se registra en el programa diario y canaliza.</li> <li>3. Se traslada junto con la cuadrilla para localizar el problema a solucionar, para posterior realizar reporte escrito y canalizar al encargado "A".</li> <li>4. Recibe reporte escrito y verbal de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 16.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

### CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     | _____           |
| HORA                 | _____           |
| TELEFONO             | _____           |
| CORREO ELECTRÓNICO   | _____           |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL | _____           |
| FIRMA                | _____           |

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     | _____           |
| HORA                 | _____           |
| TELEFONO             | _____           |
| CORREO ELECTRÓNICO   | _____           |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL | _____           |
| FIRMA                | _____           |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**REPORTE DIARIO DE ALBAÑILES**

FECHA: \_\_\_\_\_  
 ASUNTO \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_  
 TELÉFONO \_\_\_\_\_  
 HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORARIO DE CONCLUSION: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

OPERARIO TERCERA ALBAÑIL \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_

**MATERIAL UTILIZADO**

BOLSAS DE PLÁSTICO: \_\_\_\_\_

MAQUINARIA DE APOYO: VACTOR ( ) RETROEXCAVADORA( ) OTROS \_\_\_\_\_

AVANCE DE LA OBRA

\_\_\_\_\_

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>17.1 Propósito del Procedimiento</b>                | <b>Mantener las rejillas de la ciudad en condiciones óptimas para el beneficio de la ciudadanía.</b>                      |  |   |
| <b>17.2 Alcance</b>                                    | Toda la ciudad con rejillas en condiciones óptimas.   |  |   |
| <b>17.3 Referencia Normativa</b>                       | Manual de organización de la Dirección de Servicios Públicos.   |  |   |
| <b>17.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |  |   |
| <b>17.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-DSP-JAPDA-09</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Jefe de área  | Determina acción de solicitudes recibidas.   | No Aplica   |
| 2  | Escribiente "B"   | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando elaboración o reposición de rejillas pluviales, tapas de boca tormentas de acero., se registra en el programa diario y canaliza.                          | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 3  | Operario "B"  | Recibe reportes para su atención, se traslada junto con la cuadrilla del soldador para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".                       | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 4  | Encargado "A"   | Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-SPU-JAPDA-012                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**17.6 Diagrama de Flujo**

| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-DSP-JAPDA-09</u>  |                 | <b>Versión:</b> 1.0   |  |   |
|--|-----------------|---|--|---|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |                 | Elaboración o Reposición de Rejillas Pluviales, Tapas de Boca Tormentas de Acero. |  |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |                 | Dirección de Servicios Públicos4  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |   |
| JEFE DE AREA   | ESCRIBIENTE "B" | OPERARIO "B"  | ENCARGADO "A"  | DESCRIPCION   |
| <pre> graph TD     INICIO((INICIO)) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN((FIN))         </pre> |                 |   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina acción de solicitudes recibidas.</li> <li>2. Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando elaboración o reposición de rejillas pluviales, tapas de boca tormentas de acero., se registra en el programa diario y canaliza.</li> <li>3. Recibe reportes para su atención, se traslada junto con la cuadrilla del soldador para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".</li> <li>4. Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 17.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

### CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

#### DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
JEFATURA DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO  
DE AGUAS RESIDUALES

**REPORTE DE SOLDADOR**

FECHA: \_\_\_\_\_  
 ASUNTO \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_  
 TELÉFONO \_\_\_\_\_  
 No. FOLIO: \_\_\_\_\_  
 HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORARIO DE CONCLUSION: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

SOLDADOR \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_  
 OBRERO \_\_\_\_\_

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>18. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Apoyo con la Retroexcavadora en Introducción, Reparación y Limpieza de la Red de Drenaje General.</u></b>   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>18.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Realizar labores de reparación, introducción y limpieza de la red de drenaje general con apoyo de la retroexcavadora para concluir los trabajos en un menor tiempo posible. |   |   |
| <b>18.2 Alcance</b>                                    | Toda la red de drenaje de la ciudad en óptimas condiciones.   |   |   |
| <b>18.3 Referencia Normativa</b>                       | Manual de organización de la Dirección de Servicios Públicos.   |   |   |
| <b>18.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |   |   |
| <b>18.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-10</b>  | <b>Versión:</b>   | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| Paso   | Responsable   | Actividad   | Anexos  |
| 1  | Jefe de área  | Determina acción de solicitudes recibidas para reparación por socavones o drenaje fracturado, introducción de la red general o limpieza, se registra en el programa diario, analiza y realiza de acuerdo a la prioridad, se canaliza al encargado "A" para su atención. | No Aplica   |
| 2  | Encargado "A"   | Recibe programa diario solicitando reparación por socavones o drenaje fracturado, introducción de la red general o limpieza, se le informa al Operario "B" para que se ejecute la acción.   | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 3  | Operario "B"  | Recibe reportes para su atención para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".   | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 4  | Encargado "A"   | Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-JAPDA-013                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| 18.6 Diagrama de Flujo   |               |  |                   |   |
|--|---------------|--|-------------------|---|
| No. de Procedimiento:  |               | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-10</b>   | Versión: 1.0      |   |
| Nombre del Procedimiento:  |               | <b>Apoyo con la Retroexcavadora en Introducción, Reparación y Limpieza de la Red de Drenaje General.</b> |                   |   |
| Unidad Administrativa:   |               | Dirección de Servicios Públicos  | Área Responsable: | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.   |
| JEFE DE AREA   | ENCARGADO "A" | OPERARIO "B"   | ENCARGADO "A"     | DESCRIPCION   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])           </pre> |               |  |                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Determina acción de solicitudes recibidas para reparación por socavones o drenaje fracturado, introducción de la red general o limpieza, se registra en el programa diario, analiza y realiza de acuerdo a la prioridad, se canaliza al encargado "A" para su atención.</li> <li>Recibe programa diario solicitando reparación por socavones o drenaje fracturado, introducción de la red general o limpieza, se le informa al Operario "B" para que se ejecute la acción.</li> <li>Recibe reportes para su atención para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".</li> <li>Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|---|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |   |  |        |
| Fecha           | 24-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  |        |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 18.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

## CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| FECHA                | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |                 |
| HORA                 |                 |
| TELEFONO             |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |                 |
| FIRMA                |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y  
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DE LA RETROEXCAVADORA**

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ FECHA DE REALIZACION \_\_\_\_\_

FECHA (RECEPCIÓN): \_\_\_\_\_ No. FOLIO \_\_\_\_\_

ASUNTO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_

HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE CONCLUSION: \_\_\_\_\_

| DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS |
|--|
|  |

**OBSERVACION**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                 |  |   |
|--|---------------------------------|--|---|
| <b>19. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                 | <b><u>Levantamiento de (Escombros, Tierra, Lodos) por el Camión Volteo, Posterior a las Actividades Realizadas por el Departamento.</u></b>  |   |
| <b>19.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                 | Mantener el área limpia posterior a las actividades realizadas por el Departamento evitando así futuros taponamientos.   |   |
| <b>19.2 Alcance</b>                                    |                                 |  |   |
| <b>19.3 Referencia Normativa</b>                       |                                 | Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos.  |   |
| <b>19.4 Responsabilidades</b>                          |                                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |   |
| <b>19.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                 |  |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-11</b>      | <b>Versión:</b>  | 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>              | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Encargado "A"                   | Recibe programa diario solicitando reparación por introducción de la red general o limpieza, se le informa al Chofer "B" para que se realice la acción.  | F-SPU-JAPDA-001                                     |
| 2  | Chofer "B"                      | Recibe reportes e indicaciones para su atención para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".   | F-SPU-JAPDA-008                                     |
| 3  | Encargado "A"                   | Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-SPU-JAPDA-014                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29. NOV. 2024   | 29. NOV. 2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**19.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |  |                          |  |
|----------------------------------|--|--------------------------|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JAPDA-10</b>   | <b>Versión:</b>          | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Levantamiento de (Escombro, Tierra, Lodos) por el Camión Volteo, Posterior a las Actividades Realizadas por el Departamento. |                          |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Dirección de Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.  |
| <b>ENCARGADO "A"</b>             | <b>CHOFER "B"</b>  | <b>ENCARGADO "A"</b>     | <b>DESCRIPCION</b>   |
|                                  |  |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe programa diario solicitando reparación por introducción de la red general o limpieza, se le informa al Chofer "B" para que se realice la acción.</li> <li>2. Recibe reportes e indicaciones para su atención para realizar actividades solicitadas y realiza reporte escrito para canalizar al encargado "A".</li> <li>3. Realiza el recorrido para supervisión de actividades y recibe reporte escrito de acción realizada concluida o pendiente para su seguimiento y entrega para control diario. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### 19.7 Anexos

F-SPU-JAPDA-001

### CONTROL DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANITARIO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

|                      |  |
|----------------------|--|
| FECHA                |  |
| NOMBRE DIRECCION     |  |
| HORA                 |  |
| TELEFONO             |  |
| CORREO ELECTRÓNICO   |  |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |  |
| FIRMA                |  |

|                      |  |                 |
|----------------------|--|-----------------|
| FECHA                |  | FOLIO No: _____ |
| NOMBRE DIRECCION     |  |                 |
| HORA                 |  |                 |
| TELEFONO             |  |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO   |  |                 |
| AGUA DRENAJE PLUVIAL |  |                 |
| FIRMA                |  |                 |

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JAPDA-008

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE POZA RICA DE HGO., VERACRUZ**  
DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS  
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO SANITARIO  
Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

| FOLIO | FECHA | PROCEDENCIA | NOMBRE | DOMICILIO | COLONIA | TELEFONO | ASUNTO |
|-------|-------|-------------|--------|-----------|---------|----------|--------|
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |
|       |       |             |        |           |         |          |        |

F-SPU-JAPDA-014

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y  
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES DEL CAMION VOLTEO**

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ FECHA DE REALIZACION \_\_\_\_\_  
 FECHA (RECEPCIÓN): \_\_\_\_\_ No. FOLIO \_\_\_\_\_  
 ASUNTO: \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
 COLONIA: \_\_\_\_\_  
 HORA DE INICIO: \_\_\_\_\_ HORA DE CONCLUSION: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

|  |
|--|
|  |
|--|

OBSERVACION

|  |
|--|
|  |
|--|

**Aviso de Privacidad:**

El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione.

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.

Se informa que no realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernodepozarica.gob.mx/transparencia), en el apartado Avisos de Privacidad.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 20-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                           |  |  |
|--|---------------------------|--|--|
| <b>20. Nombre del Procedimiento</b>                    |                           | <b><u>Elaboración del Programa Diario de Actividades en Área de Trabajo.</u></b>   |  |
| <b>20.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                           | Conocer las ubicaciones y tipo de trabajo a realizar en el área  |  |
| <b>20.2 Alcance</b>                                    |                           | Mantener las áreas verdes de espacios públicos en condiciones aceptables para su uso.  |  |
| <b>20.3 Referencia Normativa</b>                       |                           | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>20.4 Responsabilidades</b>                          |                           | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>20.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                           |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-01</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos        | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>        | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                          |
| 1  | Jefe de Área              | Revisa avance de los trabajos realizados en el día para programar las actividades del día siguiente.   | F-SPU-OPJ-001<br>F-SPU-OPJ-004         |
| 2  | Auxiliar "C"              | Designa la cantidad de cuadrillas requeridas para la realización de trabajos requeridos (desbroce, barrido, poda, descope y acarreo) y la asignación de rutas de recolección de ramas y hojarasca. | No Aplica                              |
| 3  | Chofer "B" / Jardinero 1ª | Entrega los programas de actividades a los encargados de cuadrillas para su ejecución.   | F-SPU-OPJ-004                          |
| 4  | Encargado "C"             | Recibe los reportes de trabajos de actividades diarias con los avances realizados y poder realizar el programa al día siguiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                     | F-SPU-OPJ-004                          |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**20.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |                                     |  |
|--|--|-------------------------------------|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-01</b>   | <b>Versión:</b>                     | 1.0                                    |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Elaboración del Programa Diario de Actividades en Área de Trabajo. |                                     |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>            | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>  | <b>AUXILIAR "C"</b>  | <b>CHOFER "B"/<br/>JARDINERO 1a</b> | <b>ENCARGADO "C"</b>                   |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>   |  |                                     |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])             </pre> <p>1.Revisa avances de los trabajos realizados en el día para programar las actividades el día siguiente.<br/>2.Designa la cantidad de cuadrillas requeridas para la realización de trabajos requeridos (desbroce, barrido, poda, descope y acarreo) y la asignación de rutas de recolección de ramas y hojarasca.<br/>3.Entrega los programas de actividades a los encargados de cuadrillas para su ejecución.<br/>4.Recibe los reportes de trabajos de actividades diarias con los avances realizados y poder realizar el programa del día siguiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> |  |                                     |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**20.7 Anexos**

F-SPU-OPJ-001

**REPORTE DE ACTIVIDADES**  
F-SPU-OPJ-001  
Jefatura de Ornato, Parques y Jardines  
Dirección de Servicios Públicos

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Limpieza:**

Plaza Cívica, Parque Juárez, Boulevard Adolfo Ruiz Cortines

Otros: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Jardineros:**

Numero 1: \_\_\_\_\_

Numero 2: \_\_\_\_\_

Numero 3: \_\_\_\_\_

Numero 4: \_\_\_\_\_

**CUADRILLA DE MOTOSIERRISTAS:**

Número 1: \_\_\_\_\_

Número 2: \_\_\_\_\_

**RECOLECCION DE BASURA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-004

| <b>21. Nombre del Procedimiento</b>                    |                          | <b>Atención a solicitudes de tala de árboles.</b>  |  |
|--|--------------------------|--|--|
| <b>21.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                          | Realizar la tala de árboles conforme al Reglamento, cumpliendo con la normatividad vigente.  |  |
| <b>21.2 Alcance</b>                                    |                          | Controlar la tala de árboles y no afectar el medio ambiente.   |  |
| <b>21.3 Referencia Normativa</b>                       |                          | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>21.4 Responsabilidades</b>                          |                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>21.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                          |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-02</b> | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos       | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| Paso   | Responsable              | Actividad  | Anexos                                 |
| 1  | Jefe de Área             | Revisa los oficios recibidos por solicitudes ciudadanas, Dirección de Ecología o Protección Civil, de tala de árboles autorizados por la Dirección de Servicios Públicos para su programación. | No Aplica                              |
| 2  | Auxiliar "C"             | Solicita la confirmación de la tala por parte de la Dirección de Ecología para la realización del trabajo.   | No Aplica                              |
| 3  | Operador de Motosierra   | Inspecciona y determina la factibilidad del trabajo, planeación, estrategia y tiempo para su ejecución.  | F-SPU-OPJ-001                          |
| 4  | Auxiliar "C"             | Realiza la programación para la tala de árbol(es) y la selección de las herramientas que se utilizarán.  | No Aplica                              |
| 5  | Operador de Motosierra   | Ejecuta la tala de árbol(es) y se realiza un informe de los avances diarios para la realización del programa diario de actividades.  | No Aplica                              |
| 6  | Chofer "B"               | Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de tala de árbol(es).   | No Aplica                              |
| 7  | Encargado "C"            | Recibe el reporte diario de actividades y lo entrega para su registro, control y programación.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-OPJ-004                          |

77

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**21.6 Diagrama de Flujo**

|  |                     |   |                   |                          |  |  |  |
|--|---------------------|---|-------------------|--------------------------|--|--|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   |                     | <b>MPR-SPU-OPJ-002</b>                            |                   | <b>Versión:</b>          |  | 1.0                                    |  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |                     | <b>Atención de solicitudes de tala de árboles</b> |                   |                          |  |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |                     | Servicios Públicos                                |                   | <b>Área Responsable:</b> |  | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |  |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>  | <b>AUXILIAR "C"</b> | <b>OPERADOR DE MOTOSIERRA</b>                     | <b>CHOFER "B"</b> | <b>ENCARGADO "C"</b>     | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |  |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                     |   |                   |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa los oficios recibidos por solicitudes ciudadanas, Dirección de Ecología o Protección Civil, de tala de árboles autorizados por la Dirección de Servicios Públicos para su programación.</li> <li>2. Solicita la confirmación de la tala por parte de la Dirección de Ecología para la realización del trabajo.</li> <li>3. Inspecciona y determina la factibilidad del trabajo, planeación, estrategia y tiempo para su ejecución.</li> <li>4. Realiza la programación para la tala de árbol(es) y la selección de las herramientas que se utilizarán.</li> <li>5. Ejecuta la tala de árbol(es) y se realiza un informe de los avances diarios para la realización del programa diario de actividades.</li> <li>6. Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de tala de árbol(es).</li> <li>7. Recibe el reporte diario de actividades y lo entrega para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |  |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|---|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |   |  |        |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  |        |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**21.7 Anexos**

F-SPU-OPJ-001

**REPORTE DE ACTIVIDADES**  
F-SPU-OPJ-001  
Jefatura de Ornato, Parques y Jardines  
Dirección de Servicios Públicos

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Limpieza:**

Plaza Givica, Parque Juarez, Boulevard Adolfo Ruiz Cortines

Otros: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Jardineros:**

Numero 1: \_\_\_\_\_

Numero 2: \_\_\_\_\_

Numero 3: \_\_\_\_\_

Numero 4: \_\_\_\_\_

**CUADRILLA DE MOTOSIERRISTAS:**

Número 1: \_\_\_\_\_

Número 2: \_\_\_\_\_

**RECOLECCION DE BASURA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-004

**Dirección de Servicios Públicos**  
**Jefatura de Departamento Ornato, Parques y Jardines**

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

| PUNTOS A RECORRER | HORARIO DE RECORRIDO | CARGAS REALIZADAS | PORCENTAJE DE AVANCE | IDAS AL RELLENO SANITARIO | PESO NETO DE BASCULA DEL RELLENO SANITARIO |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--|
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |

| NOMBRE DEL JEFE DE CUADRILLA | TRANSPORTE DE PERSONAL ENTRADA | TRANSPORTE DE PERSONAL SALIDA | LUGAR |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 JEFE DEL DEPTO. DE ORNATO, PARQUES Y JARDINES

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>22. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Desbroce de Áreas Verdes en Espacios Públicos y Recolectión de Residuos Sólidos Vegetales.</u></b>      |  |  |
| <b>22.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Mantener espacios públicos limpios.   |  |  |
| <b>22.2 Alcance</b>                                    | Parques, jardines, áreas verdes, bulevares, avenidas y áreas de uso común.                                    |  |  |
| <b>22.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |  |  |
| <b>22.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines. |  |  |
| <b>22.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-03</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                          |
| 1  | <b>Jefe de Área</b>   | Determina los trabajos a realizar y se incluyen en el programa diario de trabajo, de acuerdo al programa cíclico en áreas verdes del Municipio y a las solicitudes ciudadanas, peticiones de las Direcciones de Ecología y/o Protección Civil. | F-SPU-OPJ-001                          |
| 2  | <b>Jardineros 1ª</b>  | Reparten a las cuadrillas en los diferentes puntos de trabajo y realizan las labores de desbroce de áreas verdes de acuerdo al programa de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada.  | No Aplica                              |
| 3  | <b>Encargado "C"</b>  | Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores  | No Aplica                              |
| 4  | <b>Chofer "B"</b>   | Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de desbroce y elabora su reporte.   | F-SPU-OPJ-004                          |
| 5  | <b>Auxiliar "C"</b>   | Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-OPJ-004                          |

81

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |

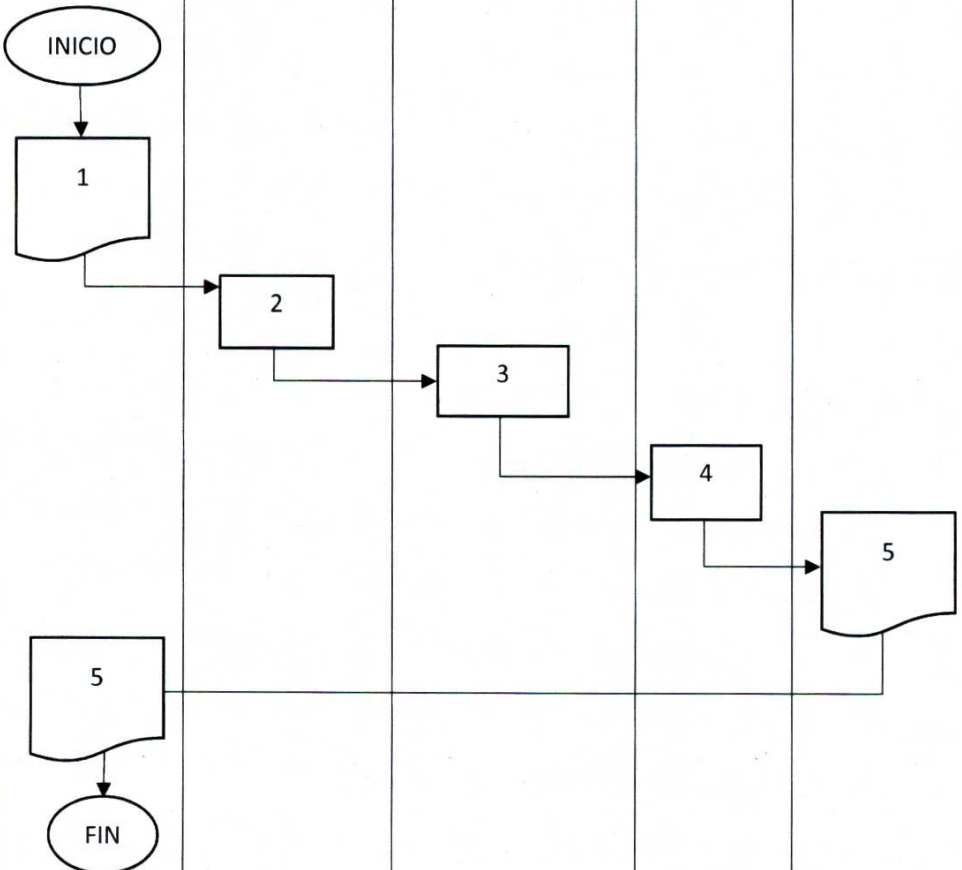


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**22.6 Diagrama de Flujo**

|   |                      |   |                                     |
|---|----------------------|---|-------------------------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-SPU-OPJ-003</u>  |                      | <b>Versión:</b> 1.0   |                                     |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Desbroce de Áreas Verdes en Espacios Públicos y Recolección de Residuos Sólidos Vegetales.   |                      |   |                                     |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos  |                      | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |                                     |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>   | <b>JARDINEROS 1A</b> | <b>ENCARGADO "C"</b>  | <b>CHOFER "B"      AUXILIAR "C"</b> |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>  |                      |   |                                     |
|  <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN])         </pre>  |                      |   |                                     |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina los trabajos a realizar y se incluyen en el programa diario de trabajo, de acuerdo al programa cíclico en áreas verdes del Municipio y a las solicitudes ciudadanas, peticiones de las Direcciones de Ecología y/o Protección Civil.</li> <li>2. Reparten a las cuadrillas en los diferentes puntos de trabajo y realizan las labores de desbroce de áreas verdes de acuerdo al programa de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada.</li> <li>3. Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores.</li> <li>4. Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de desbroce y elabora su reporte.</li> <li>5. Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                      |   |                                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos   | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos               | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |  |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**22.7 Anexos**

F-SPU-OPJ-001

**REPORTE DE ACTIVIDADES**  
F-SPU-OPJ-001  
Jefatura de Ornato, Parques y Jardines  
Dirección de Servicios Públicos

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Limpieza:**

Plaza Cívica, Parque Juárez, Boulevard Adolfo Ruiz Cortines

Otros: \_\_\_\_\_

**Cuadrillas de Jardineros:**

Numero 1: \_\_\_\_\_

Numero 2: \_\_\_\_\_

Numero 3: \_\_\_\_\_

Numero 4: \_\_\_\_\_

**CUADRILLA DE MOTOSIERRISTAS:**

Número 1: \_\_\_\_\_

Número 2: \_\_\_\_\_

**RECOLECCION DE BASURA**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-004

| <b>23. Nombre del Procedimiento</b>                    |                          | <b><u>Poda de Setos en Espacios Públicos y Recolección de Residuos Sólidos Vegetales.</u></b>  |  |
|--|--------------------------|--|--|
| <b>23.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                          | Mejoramiento de imagen en jardines de espacios públicos.   |  |
| <b>23.2 Alcance</b>                                    |                          | Parques, jardines, áreas verdes, bulevares, avenidas y áreas de uso común.   |  |
| <b>23.3 Referencia Normativa</b>                       |                          | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>23.4 Responsabilidades</b>                          |                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.  |  |
| <b>23.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                          |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-PU-OPJ-004</b> | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos       | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| Paso   | Responsable              | Actividad  | Anexos                                 |
| 1  | Jefe de Área             | Determina los trabajos a realizar y se incluyen en el programa diario de trabajo, de acuerdo al programa cíclico en áreas verdes del Municipio.  | F-SPU-OPJ-001                          |
| 2  | Jardinero de 1a          | Reparten a las cuadrillas en los diferentes puntos de trabajo y realizan las labores de poda de setos en áreas verdes de acuerdo al programa de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada. | No Aplica                              |
| 3  | Encargado "C"            | Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores.   | No Aplica                              |
| 4  | Chofer "B"               | Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de poda de setos y elabora su reporte.  | F-SPU-OPJ-004                          |
| 5  | Auxiliar "C"             | Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                | F-SPU-OPJ-004                          |

84

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 24-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**23.6 Diagrama de Flujo**

|   |                      |   |                     |
|---|----------------------|---|---------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-SPU-OPJ-004</u>  |                      | <b>Versión:</b> 1.0   |                     |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Poda de Setos en Espacios Públicos y Recolección de Residuos Sólidos Vegetales.  |                      |   |                     |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos  |                      | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |                     |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>   | <b>JARDINEROS 1A</b> | <b>ENCARGADO "C"</b>  | <b>CHOFER "B"</b>   |
|   |                      |   | <b>AUXILIAR "C"</b> |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>  |                      |   |                     |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[AUXILIAR "C"]     5 --&gt; 5[JEFE DE ÁREA]     5 --&gt; FIN([FIN])           </pre>  |                      |   |                     |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Determina los trabajos a realizar y se incluyen en el programa diario de trabajo, de acuerdo al programa cíclico en áreas verdes del Municipio.</li> <li>Reparten a las cuadrillas en los diferentes puntos de trabajo y realizan las labores de poda de setos en áreas verdes de acuerdo al programa de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada.</li> <li>Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores.</li> <li>Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de poda de setos y elabora su reporte.</li> <li>Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                      |   |                     |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-004

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES** F-SPU-OPJ-004

Dirección de Servicios Públicos  
Jefatura de Departamento Ornato, Parques y Jardines

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

| PUNTOS A RECORRER | HORARIO DE RECORRIDO | CARGAS REALIZADAS | PORCENTAJE DE AVANCE | ÍDAS AL RELLENO SANITARIO | PESO NETO DE BASCULA DEL RELLENO SANITARIO |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--|
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |

| NOMBRE DEL JEFE DE CUADRILLA | TRANSPORTE DE PERSONAL ENTRADA | TRANSPORTE DE PERSONAL SALIDA | LUGAR |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

JEFE DEL DEPTO. DE ORNATO, PARQUES Y JARDINES

NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <b>24. Nombre del Procedimiento</b>                    |  | <b><u>Atención de Solicitudes Ciudadanas, Escuelas y Hospitales para Poda, Desbroce de Áreas Verdes y Tala de Árboles.</u></b>  |  |
| <b>24.1 Propósito del Procedimiento</b>                |  | Apoyo a la ciudadanía y mejoramiento de imagen urbana.  |  |
| <b>24.2 Alcance</b>                                    |  | Instituciones y Escuelas Públicas, Asilos y Hospitales.   |  |
| <b>24.3 Referencia Normativa</b>                       |  | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |  |
| <b>24.4 Responsabilidades</b>                          |  | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.   |  |
| <b>24.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-SPU-OPJ-005</b>                     | <b>Versión:</b>   | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos                         | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>                         | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                          |
| 1  | Jefe de Área                               | Recibe copias de oficios por solicitudes ciudadanas autorizados por la Dirección de Servicios Públicos para su programación.  | F-SPU-OPJ-001                          |
| 2  | Jardinero de 1ª y/o Operador de Motosierra | Se reparte a las cuadrillas donde corresponda el apoyo y ejecutan los trabajos de desbroce de áreas verdes, descope o tala de árboles, poda de setos, limpieza y acarreo de residuos sólidos urbanos de acuerdo a programas de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada. | No Aplica                              |
| 3  | Encargado "C"                              | Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores.  | No Aplica                              |
| 4  | Chofer "B"                                 | Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de desbroce de áreas verdes, descope o tala de árboles, poda de setos y elabora su reporte.  | F-SPU-OPJ-004                          |
| 5  | Auxiliar "C"                               | Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | F-SPU-OPJ-004                          |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**24.6 Diagrama de Flujo**

|  |   |   |                   |                          |                    |  |  |
|--|---|---|-------------------|--------------------------|--------------------|--|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   |   | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-005</b>   |                   | <b>Versión:</b>          |                    | 1.0                                    |  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |   | Atención de Solicitudes Ciudadanas, Escuelas y Hospitales para Poda, Desbroce de Áreas Verdes y Tala de Árboles.  |                   |                          |                    |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |   | Servicios Públicos  |                   | <b>Área Responsable:</b> |                    | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |  |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>  | <b>JARDINEROS 1° Y/O OPERADOR DE MOTOSIERRA</b> | <b>ENCARGADO "C"</b>  | <b>CHOFER "B"</b> | <b>AUXILIAR "C"</b>      | <b>DESCRIPCIÓN</b> |  |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe copias de oficios por solicitudes ciudadanas autorizados por la Dirección de Servicios Públicos para su programación.</li> <li>2. Se reparte a las cuadrillas donde corresponda el apoyo y ejecutan los trabajos de desbroce de áreas verdes, descope o tala de árboles, poda de setos, limpieza y acarreo de residuos sólidos urbanos de acuerdo a programas de trabajo e instrucciones hasta concluir la jornada.</li> <li>3. Realiza la supervisión en los diferentes puntos de trabajo y verifica su correcta ejecución, además de apoyar en la hidratación de los trabajadores.</li> <li>4. Recolecta los residuos sólidos vegetales de los trabajos de desbroce de áreas verdes, descope o tala de árboles, poda de setos y elabora su reporte.</li> <li>5. Recibe los reportes de trabajo diarios con los porcentajes estimados de avance, se entregan para su registro, control y programación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                   |                          |                    |  |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|---|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |   |  |        |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  |        |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-004

**Dirección de Servicios Públicos**  
**Jefatura de Departamento Ornato, Parques y Jardines**

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

| PUNTOS A RECORRER | HORARIO DE RECORRIDO | CARGAS REALIZADAS | PORCENTAJE DE AVANCE | IDAS AL RELLENO SANITARIO | PESO NETO DE BASCULA DEL RELLENO SANITARIO |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--|
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |

| NOMBRE DEL JEFE DE CUADRILLA | TRANSPORTE DE PERSONAL ENTRADA | TRANSPORTE DE PERSONAL SALIDA | LUGAR |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 24-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>25. Nombre del Procedimiento</b>                    |                 | <b>Atención de Solicitudes Ciudadanas para la Recolección de Residuos Sólidos Vegetales.</b>  |   |
|--|-----------------|---|---|
| <b>25.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                 | Evitar acumulación de basura y focos de infección en el Municipio   |   |
| <b>25.2 Alcance</b>                                    |                 | Ciudadanía en mejoramiento de imagen urbana y calles limpias  |   |
| <b>25.3 Referencia Normativa</b>                       |                 | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |   |
| <b>25.4 Responsabilidades</b>                          |                 | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.   |   |
| <b>25.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                 |   |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                 | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-006</b>   | <b>Versión:</b> 1.0   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                 | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| Paso   | Responsable     | Actividad   | Anexos  |
| 1  | Escribiente "B" | Recibe peticiones de recolección de residuos sólidos vegetales en oficina o vía telefónica, previamente embolsados y las ramas amarradas, registra y canaliza al encargado de cuadrillas para su ejecución. | No Aplica   |
| 2  | Auxiliar "C"    | Entrega la petición al chofer de acuerdo a la ubicación que tenga la ruta más cercana y ordena su recolección.  | No Aplica   |
| 3  | Chofer "B"      | Recibe la orden, se dirige al domicilio para recolectar los residuos sólidos vegetales embolsados y ramas amarradas para después depositarlas en el relleno sanitario.                                      | No Aplica   |
| 4  | Encargado "C"   | Recibe el reporte de trabajo diario con las peticiones realizadas y la hoja de solicitud de petición, se entregan para su registro y control.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                              | F-SPU-OPJ-004   |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**25.6 Diagrama de Flujo**

|  |                     |   |                      |
|--|---------------------|---|----------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-SPU-OPJ-006</u>   |                     | <b>Versión:</b> 1.0   |                      |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Atención de Solicitudes Ciudadanas para la Recolección de Residuos Sólidos Vegetales.   |                     |   |                      |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos   |                     | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |                      |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>   | <b>AUXILIAR "C"</b> | <b>CHOFER "B"</b>   | <b>ENCARGADO "C"</b> |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>   |                     |   |                      |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre>   |                     |   |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe peticiones de recolección de residuos sólidos vegetales en oficina o vía telefónica, previamente embolsados y las ramas amarradas, registra y canaliza al encargado de cuadrillas para su ejecución.</li> <li>2. Entrega la petición al chofer de acuerdo a la ubicación que tenga la ruta más cercana y ordena su recolección.</li> <li>3. Recibe la orden, se dirige al domicilio para recolectar los residuos sólidos vegetales embolsados y ramas amarradas para después depositarlas en el relleno sanitario.</li> <li>4. Recibe el reporte de trabajo diario con las peticiones realizadas y la hoja de solicitud de petición, se entregan para su registro y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                     |   |                      |

**25.7 Anexos No aplica**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                      |   |  |
|--|--------------------------------------|---|--|
| <b>26. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                      | <b>Riego en Áreas Verdes de Bulevares, Avenidas, Parques y Espacios Públicos.</b>   |  |
| <b>26.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                      | Aportar agua al sustrato para que las plantas puedan crecer y desarrollarse   |  |
| <b>26.2 Alcance</b>                                    |                                      | Jardines de bulevares, avenidas, parques y espacios públicos  |  |
| <b>26.3 Referencia Normativa</b>                       |                                      | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |  |
| <b>26.4 Responsabilidades</b>                          |                                      | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.                         |  |
| <b>26.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                      |   |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-PU-OPJ-007</b>             | <b>Versión:</b>   | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos                   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>                   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                          |
| 1  | <b>Jefe de Área</b>                  | Realiza la programación de riego en áreas verdes de bulevares, avenidas, parques y espacios públicos principales de manera cíclica.   | F-SPU-OPJ-002<br>F-SPU-OPJ-003         |
| 2  | <b>Auxiliar "C"</b>                  | Recibe la orden y la entrega al operador de las unidades de riego para la realización del trabajo de riego en los puntos señalados.   | No Aplica                              |
| 3  | <b>Chofer "B"</b>                    | Ejecuta el trabajo de riego en los puntos señalados.  | No Aplica                              |
| 4  | <b>Encargado "C"/Escribiente "B"</b> | Recibe el reporte de trabajo de riego con porcentaje de avance, se entregan para su registro y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | F-SPU-OPJ-002<br>F-SPU-OPJ-003         |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**26.6 Diagrama de Flujo**

|   |                     |   |                      |
|---|---------------------|---|----------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-SPU-OPJ-007</u>  |                     | <b>Versión:</b> 1.0   |                      |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Riego en Áreas Verdes de Bulevares, Avenidas, Parques y Espacios Públicos.   |                     |   |                      |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos  |                     | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |                      |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>  | <b>AUXILIAR "C"</b> | <b>CHOFER "B"</b>   | <b>ENCARGADO "C"</b> |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>  |                     |   |                      |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre>  |                     |   |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la programación de riego en áreas verdes de bulevares, avenidas, parques y espacios públicos principales de manera cíclica.</li> <li>2. Recibe la orden y la entrega al operador de las unidades de riego para la realización del trabajo de riego en los puntos señalados.</li> <li>3. Ejecuta el trabajo de riego en los puntos señalados.</li> <li>4. Recibe el reporte de trabajo de riego con porcentaje de avance, se entregan para su registro y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                     |   |                      |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**26.7 Anexos**

F-SPU-OPJ-002

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES**  
Dirección de Servicios Públicos  
Jefatura de Ornato, Parques y Jardines

F-SPU-OPJ-002

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_

UNIDAD: Pipa #097 CHOFER: Daniel Corona Burgos

| Puntos de Riego:               |                               | Hora |
|--------------------------------|-------------------------------|------|
| Avenida Ejército Mexicano      |                               |      |
|                                | Av. Juárez a Calle 2 de Enero |      |
| Boulevard Adolfo Ruiz Cortines | Calle 2 de Enero a Av. Palmas |      |
|                                | Av. Palmas a Garibaldi        |      |
| Avenida Diez                   |                               |      |
| Avenida Palmas                 |                               |      |
| Parque Cuauhtémoc              |                               |      |
| Parque Juárez                  |                               |      |
| Solicitudes Ciudadanas         |                               |      |
| OBSERVACIONES:                 |                               |      |
|                                |                               |      |
|                                |                               |      |
|                                |                               |      |

NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
JEFE DE ORNATO, PARQUES Y JARDINES

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-003

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES**  
Dirección de Servicios Públicos  
Jefatura de Ornato, Parques y Jardines

F-SPU-OPJ-003

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_

UNIDAD: Camioneta #033 CHOFER: Luis Martínez Hernández

| Puntos de Riego:       | Hora |
|------------------------|------|
| Parque Cri-Cri         |      |
| Plaza Cívica           |      |
| Paseo de las Artes     |      |
| Parque Petromex        |      |
| Solicitudes Ciudadanas |      |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
JEFE DE ORNATO, PARQUES Y JARDINES

97

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2020   | 29-NOV-2020   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>27. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Apoyo de Suministro de Agua Potable a la Ciudadanía.</b>   |  |  |
| <b>27.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Apoyar a la ciudadanía con el suministro de agua potable  |  |  |
| <b>27.2 Alcance</b>                                    | Colonias que no cuenten con el servicio en apoyo a CAEV   |  |  |
| <b>27.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.   |  |  |
| <b>27.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines. |  |  |
| <b>27.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-008</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                          |
| 1  | <b>Escribiente "B"</b>  | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando suministro de agua potable en oficina o vía telefónica, la registra presentando su recibo de agua al corriente y canaliza al operador de la pipa para su ejecución. | F-SPU-OPJ-007                          |
| 2  | <b>Auxiliar "C"</b>   | Supervisa la ruta de entrega de agua potable a la ciudadanía de manera cíclica.  | No Aplica                              |
| 3  | <b>Chofer "B"</b>   | Realiza la entrega de suministro de agua potable en los puntos que se registran el reporte de trabajo diario.  | No Aplica                              |
| 4  | <b>Encargado "C"</b>  | Recibe el reporte de trabajo diario de solicitudes de agua atendida y firmada de conformidad, se entregan para su registro y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-OPJ-005<br>F-SPU-OPJ-007         |

98

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**27.6 Diagrama de Flujo**

|   |  |                          |  |
|---|--|--------------------------|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-008</b>                            | <b>Versión:</b>          | 1.0                                    |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Apoyo de Suministro de Agua Potable a la Ciudadanía. |                          |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos                                   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>  | <b>AUXILIAR "C"</b>                                  | <b>CHOFER "B"</b>        | <b>ENCARGADO "C"</b>                   |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>  |  |                          |  |
| <p>1.-Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando suministro de agua potable en oficina o vía telefónica, la registra presentando su recibo de agua al corriente y canaliza al operador de la pipa para su ejecución.</p> <p>2.-Supervisa la ruta de entrega de agua potable a la ciudadanía de manera cíclica.</p> <p>3.-Realiza la entrega de suministro de agua potable en los puntos que se registran el reporte de trabajo diario.</p> <p>4.-Recibe el reporte de trabajo diario de solicitudes de agua atendida y firmada de conformidad, se entregan para su registro y control. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |  |                          |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre>  |  |                          |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-OPJ-007

**Jefatura de Ornato, Parques y Jardines**

**Reporte/Solicitud Ciudadano** F-SPU-OPJ-007

Fecha:

N° De Folio:

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Calle:

COLONIA:

TELÉFONO:

**ASUNTO o SOLICITUD**

TIPO DE SOLICITUD:

FIRMA DEL INTERESADO  FECHA DE INSPECCIÓN O ATENCIÓN:

Via Telefónica  Campo  Oficina- Personal

Lic. Marco Antonio Gamargo Cruz  
Responsable de la Jefatura

Aviso de Privacidad:  
El Ayuntamiento de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, a través de la Dirección de Servicios Públicos, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporciona. Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades: dar seguimiento a las Solicitudes Ciudadanas en cualquiera de los rubros que competen a las áreas adscritas a la Dirección de Servicios Públicos, con el objeto de dar trámite al mismo.  
Se informa que no realizaremos transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundamentadas y motivadas.  
Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de la página [www.gobiernoabiertopoza.gob.mx/transparencia](http://www.gobiernoabiertopoza.gob.mx/transparencia), en el apartado Aviso de Privacidad.

Josefa Ortiz de Domínguez Sur S/N  
Colonia Obras Sociales CP 03240, Poza Rica, Veracruz  
01 782 626 3400

**construye bien**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>28. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Atención a Reportes Ciudadanos para Despeje de Luminarias.</b>  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>28.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Apoyar a la ciudadanía para una mejor iluminación de bulevares, avenidas, calles, andadores, callejones y espacios de uso común. |  |  |
| <b>28.2 Alcance</b>                                    | Todas las colonias del Municipio de Poza Rica de Hidalgo.  |  |  |
| <b>28.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Ornato, Parques y Jardines.  |  |  |
| <b>28.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Ornato, Parques y Jardines.                    |  |  |
| <b>28.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-009</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                                    |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| Paso   | Responsable  | Actividad  | Anexos                                 |
| 1  | Escribiente "B"  | Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando el despeje de luminaria(s) en oficina o vía telefónica, la registra y canaliza al operador de la Unidad con Brazo Hidráulico para su ejecución. | F-SPU-OPJ-007                          |
| 2  | Operador de Motosierra   | Realiza el trabajo de despeje de luminaria(s).   | No Aplica                              |
| 3  | Encargado "C"  | Supervisa el trabajo de despeje de luminaria(s), toma evidencia fotográfica y registra en el reporte de trabajo diario.  | No Aplica                              |
| 4  | Auxiliar "C"   | Recibe los reportes de trabajo diario de actividades, se entrega para su registro y control.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-OPJ-004<br>F-SPU-OPJ-007         |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**28.6 Diagrama de Flujo**

|   |  |                          |  |
|---|--|--------------------------|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-SPU-OPJ-009</b>                                  | <b>Versión:</b>          | 1.0                                    |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Atención a Reportes Ciudadanos para Despeje de Luminarias. |                          |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Ornato, Parques y Jardines |
| <b>ESCRIBIENTE "B"</b>  | <b>OPERADOR DE MOTOSIERRA</b>                              | <b>ENCARGADO "C"</b>     | <b>AUXILIAR "C"</b>                    |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>  |  |                          |  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre>  |  |                          |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe peticiones de la ciudadanía solicitando el despeje de luminaria(s) en oficina o vía telefónica, la registra y canaliza al operador de la Unidad con Brazo Hidráulico para su ejecución.</li> <li>2. Realiza el trabajo de despeje de luminaria(s).</li> <li>3. Supervisa el trabajo de despeje de luminaria(s), toma evidencia fotográfica y registra en el reporte de trabajo diario.</li> <li>4. Recibe los reportes de trabajo diario de actividades, se entrega para su registro y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |  |                          |  |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**28.7 Anexos**

F-SPU-OPJ-004

**REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES** F-SPU-OPJ-004

Dirección de Servicios Públicos  
Jefatura de Departamento Ornato, Parques y Jardines

Fecha: \_\_\_\_\_ Entrada: \_\_\_\_\_ Salida: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

| PUNTOS A RECORRER | HORARIO DE RECORRIDO | CARGAS REALIZADAS | PORCENTAJE DE AVANCE | IDAS AL RELLENO SANITARIO | PESO NETO DE BASCULA DEL RELLENO SANITARIO |
|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|---------------------------|--|
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |
|                   |                      |                   |                      |                           |  |

| NOMBRE DEL JEFE DE CUADRILLA | TRANSPORTE DE PERSONAL ENTRADA | TRANSPORTE DE PERSONAL SALIDA | LUGAR |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------|
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |
|                              |                                |                               |       |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

JEFE DEL DEPTO. DE ORNATO, PARQUES Y JARDINES

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL CONDUCTOR

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ   |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
| <b>29. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Limpieza Integral (Barrido Manual, Raspado de Tierra y Recolección de Basura).</u></b>   |   |                            |
| <b>29.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Mantener limpias las calles de la zona centro y calles aledañas, avenidas principales, bulevares y calles del municipio con mayor afluencia vehicular.   |   |                            |
| <b>29.2 Alcance</b>                                    | Todas las calles de la zona centro, calles con mayor afluencia vehicular, avenidas y bulevares del municipio.  |   |                            |
| <b>29.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. II y III Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio, Bando Municipal y el Reglamento Municipal para la Gestión y Recolección de los RES del municipio de Poza Rica. |   |                            |
| <b>29.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Limpia Pública   |   |                            |
| <b>29.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b><u>MPR-MP-DSP-JLP-01</u></b>  | <b>Versión:</b>   | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Jefe de área   | Realiza la inspección en calles, avenidas, bulevares para elaborar el plan de trabajo.  | No Aplica                  |
| 2  | Auxiliar Operativo   | Recibe las órdenes de trabajo y asigna a las cuadrillas para barrer calles, avenidas o bulevares de acuerdo al plan de trabajo.                                     | No Aplica                  |
| 3  | Auxiliar Operativo   | Distribuye a los barrenderos para hacer el barrido manual en las diferentes calles, avenidas y bulevares del Municipio, para cumplir con el Programa de Barrido.    | No Aplica                  |
| 4  | Personal operativo del departamento de Limpia Pública  | Recorrer las diferentes vialidades asignadas del municipio realizando el barrido manual además de recolectar los desechos sólidos para conservar el medio ambiente. | No Aplica                  |
| 5  | Jefe de área y Auxiliar Operativo  | Supervisa el avance, verifica que el personal operativo realice las actividades de manera eficiente e inspecciona el área.  | No Aplica                  |
| 6  | Auxiliar Operativo   | Realiza el informe de actividades realizadas durante la jornada.  | No Aplica                  |
| 7  | Auxiliar Operativo   | Entrega informes de actividades a la jefatura.  | F-SPU-JLP-001              |
| 8  | Jefe de área   | Recibe, captura y archiva el informe de actividades. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                  |

105

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



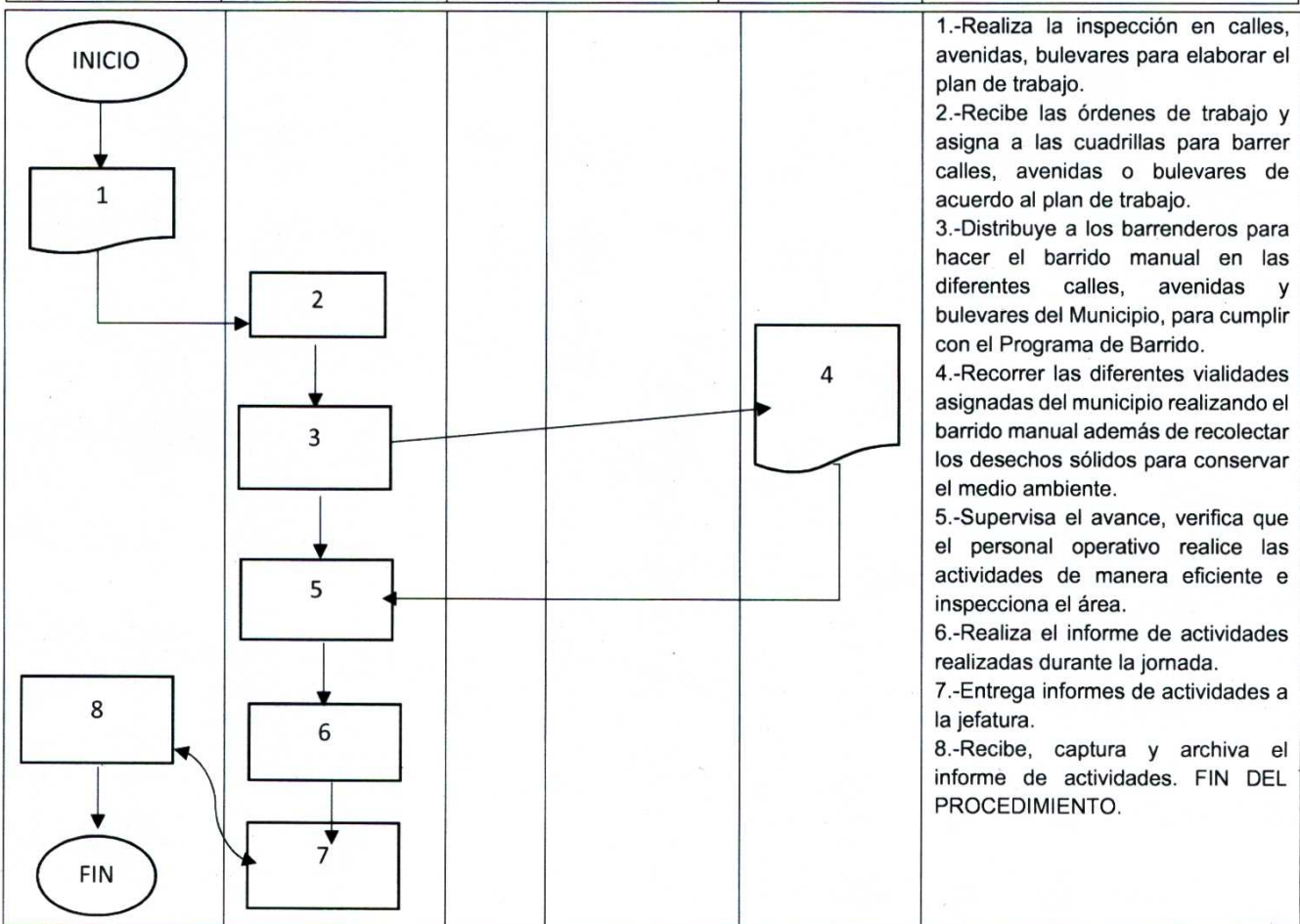
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**29.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |  |                          |                            |
|----------------------------------|--|--------------------------|----------------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JLP-01</b>   | <b>Versión:</b>          | 1.0                        |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Limpieza Integral (Barrido Manual, Raspado de Tierra y Recolección de Basura). |                          |                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>              | <b>AUXILIAR</b>  | <b>OBRAERO</b>           | <b>AUXILIAR "C"</b>        |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>               |  |                          |                            |



1.-Realiza la inspección en calles, avenidas, bulevares para elaborar el plan de trabajo.  
 2.-Recibe las órdenes de trabajo y asigna a las cuadrillas para barrer calles, avenidas o bulevares de acuerdo al plan de trabajo.  
 3.-Distribuye a los barrenderos para hacer el barrido manual en las diferentes calles, avenidas y bulevares del Municipio, para cumplir con el Programa de Barrido.  
 4.-Recorrer las diferentes vialidades asignadas del municipio realizando el barrido manual además de recolectar los desechos sólidos para conservar el medio ambiente.  
 5.-Supervisa el avance, verifica que el personal operativo realice las actividades de manera eficiente e inspecciona el área.  
 6.-Realiza el informe de actividades realizadas durante la jornada.  
 7.-Entrega informes de actividades a la jefatura.  
 8.-Recibe, captura y archiva el informe de actividades. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## 29.7 Anexos NO APLICA

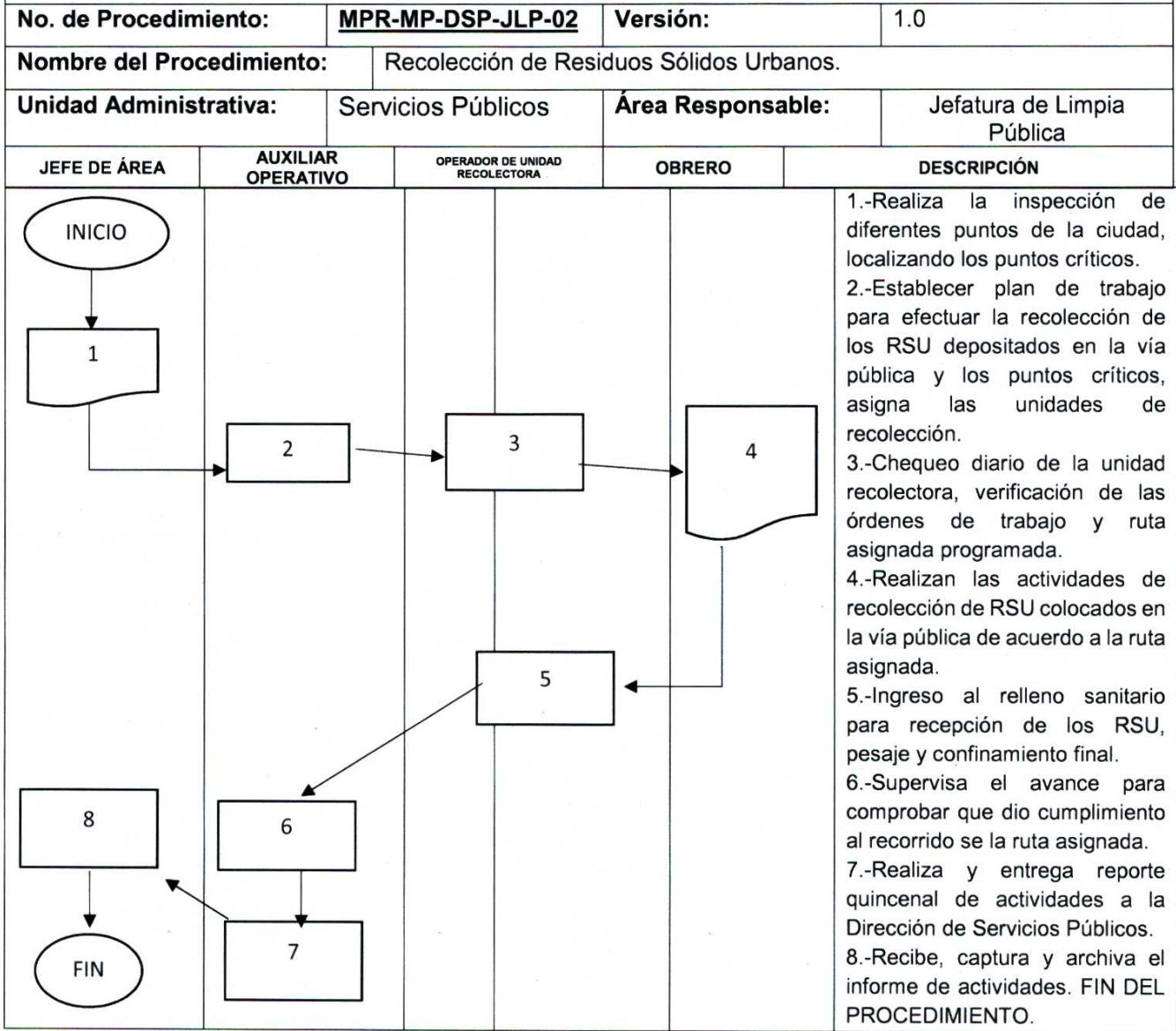
|  |   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <b>30. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Recolección de Residuos Sólidos Urbanos</b>  |   |                            |
| <b>30.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Recolectar los residuos sólidos urbanos en dependencias de gobierno, los depositados en la vía pública y puntos críticos.   |   |                            |
| <b>30.2 Alcance</b>                                    | Todas las áreas municipales, dependencias de gobierno y la vía pública.   |   |                            |
| <b>30.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, fracc. II y III. Constitución Política del Estado libre y soberano de México, Ley Orgánica del Municipio y Bando municipal y Reglamento municipal para la Gestión y Manejo de los RSU del Municipio de Poza rica ver. |   |                            |
| <b>30.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Limpia Pública  |   |                            |
| <b>30.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-02</b>  | <b>Versión:</b>   | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Jefe de área  | Realiza la inspección de diferentes puntos de la ciudad, localizando los puntos críticos.   | No Aplica                  |
| 2  | Jefe de área y/o auxiliar operativo   | Establecer plan de trabajo para efectuar la recolección de los RSU depositados en la vía pública y los puntos críticos, asigna las unidades de recolección. | No Aplica                  |
| 3  | Operador de unidad recolectora  | Chequeo diario de la unidad recolectora, verificación de las órdenes de trabajo y ruta asignada programada.   | F-SPU-JLP-002              |
| 4  | Ayudantes de operador de unidad recolectora   | Realizan las actividades de recolección de RSU colocados en la vía pública de acuerdo a la ruta asignada.   | No Aplica                  |
| 5  | Operador de la unidad recolectora   | Ingreso al relleno sanitario para recepción de los RSU, pesaje y confinamiento final.   | No Aplica                  |
| 6  | Jefe de área y/o auxiliar operativo   | Supervisa el avance para comprobar que dio cumplimiento al recorrido se la ruta asignada.   | No Aplica                  |
| 7  | Auxiliar Operativo  | Realiza y entrega reporte quincenal de actividades a la Dirección de Servicios Públicos.  | F-SPU-JLP-003              |
| 8  | Jefe de área  | Recibe, captura y archiva el informe de actividades. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                  |

107

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|--|--|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |                |
| Firma           |   |  |  |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |  | HAPR-SPU-MO-01 |



**30.6 Diagrama de Flujo**



| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>31. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Atención a Reportes Ciudadanos.</u></b>   |   |                            |
|--|---|---|----------------------------|
| <b>31.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender los reportes de los ciudadanos de manera eficiente.   |   |                            |
| <b>31.2 Alcance</b>                                    | Toda la ciudadanía del Municipio de Poza Rica.  |   |                            |
| <b>31.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, fracc. II y III. Constitución Política del Estado libre y soberano de México, Ley Orgánica del Municipio y Bando municipal y Reglamento municipal para la Gestión y Manejo de los RSU del Municipio de Poza Rica ver. |   |                            |
| <b>31.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Limpia Pública.   |   |                            |
| <b>31.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-03</b>  | <b>Versión:</b>   | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Asistente administrativo y/o Auxiliar operativo   | Recibe el reporte para la atención a la ciudadanía mediante una llamada telefónica, de manera presencial o por escrito de alguna de las áreas administrativas.  | No Aplica                  |
| 2  | Asistente administrativo y/o Auxiliar operativo   | Ingresar dicho reporte al archivo electrónico y se le asigna al inspector para su verificación.   | No Aplica                  |
| 3  | Auxiliar operativo y/o Auxiliar de ejecución fiscal   | Recibe la instrucción y se traslada al lugar donde es la solicitud.   | No Aplica                  |
| 4  | Auxiliar operativo y/o Auxiliar de ejecución fiscal   | Inspecciona, toma la evidencia y da una solución al problema y concluye o hace su reporte para la atención  | No Aplica                  |
| 5  | Auxiliar operativo y/o Auxiliar de ejecución fiscal   | Genera su reporte donde determina el tipo de residuo y qué tipo de unidad será la que realice el servicio, genera su reporte y lo entrega a la jefatura.  | F-SPU-JLP-004              |
| 6  | Jefe de Limpia Pública y/o auxiliar operativo   | En base al reporte del inspector, agenda el servicio.   | No Aplica                  |
| 7  | Operador de la unidad recolectora, Chofer de unidad de personal operativo   | Reciben la instrucción para realizar el servicio, se traslada al punto y efectúa la recolección de los residuos sólidos tomando evidencia fotográfica de las acciones de limpieza y continua con sus actividades. | No Aplica                  |
| 8  | Operador de la unidad recolectora, Chofer de cuadrillas   | Genera su reporte y lo entrega a la jefatura.   | F-SPU-JLP-003              |
| 9  | Jefe de Limpia Pública y/o auxiliar operativo   | Recibe la evidencia y la notificación de conclusión de la solicitud, y se marca como concluido en el programa de reportes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                  |

110

| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**31.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |  |  |                          |                            |
|--|--|--|--|--------------------------|----------------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |  | <b>MPR-MP-DSP-JLP-03</b>   | <b>Versión:</b>  |                          | 1.0                        |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>                       |  | Atención a Reportes Ciudadanos.  |  |                          |                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |  | Servicios Públicos   |  | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y/O AUXILIAR OPERATIVO</b> | <b>AUXILIAR OPERATIVO Y/O AUXILIAR DE EJECUCIÓN FISCAL</b> | <b>JEFE DE ÁREA Y/O AUXILIAR OPERATIVO</b>   | <b>OPERADOR DE LA UNIDAD RECOLECTORA/ CHOFER DE CUADRILLAS</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>       |                            |
|  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el reporte para la atención a la ciudadanía mediante una llamada telefónica, de manera presencial o por escrito de alguna de las áreas administrativas.</li> <li>2. Ingresa dicho reporte al archivo electrónico y se le asigna al inspector para su verificación.</li> <li>3. Recibe la instrucción y se traslada al lugar donde es la solicitud.</li> <li>4. Inspecciona, toma la evidencia y da una solución al problema y concluye o hace su reporte para la atención.</li> <li>5. Genera su reporte donde determina el tipo de residuo y qué tipo de unidad será la que realice el servicio, genera su reporte y lo entrega a la jefatura.</li> <li>6. En base al reporte del inspector, agenda el servicio.</li> <li>7. Reciben la instrucción para realizar el servicio, se traslada al punto y efectúa la recolección de los residuos sólidos tomando evidencia fotográfica de las acciones de limpieza y continua con sus actividades.</li> <li>8. Genera su reporte y lo entrega a la jefatura.</li> <li>9. Recibe la evidencia y la notificación de conclusión de la solicitud, y se marca como concluido en el programa de reportes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |  |                          |                            |

FIN

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29 NOV 2024   | 29 NOV 2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**31.7 Anexos**

F-SPU-JLP-004

JEFATURA DE LIMPIA PÚBLICA

F-SPU-JLP-004

Solicitud de Reporte Ciudadano:

Fecha: / / 2020

N° De Folio : JLP/ / 2020

| Datos del Solicitante |  |
|-----------------------|--|
| Nombre:               |  |
| Calle:                |  |
| Colonia:              |  |
| Teléfono:             |  |

| Datos del Reporte  |  |
|--------------------|--|
| Nombre:            |  |
| Calle:             |  |
| Colonia:           |  |
| Referencia:        |  |
| Tipo de Solicitud: |  |

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Nombre del Inspector: | Fecha de Inspección: |
|-----------------------|----------------------|

Via Telefónica       Campo       Oficina - Personal

Jefe de Limpia Pública

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |   |                               |
|--|---|---|-------------------------------|
| <b>32. Nombre del Procedimiento</b>                    |   | <b><u>Inspección y Elaboración de Actas de Cumplimiento.</u></b>  |                               |
| <b>32.1 Propósito del Procedimiento</b>                |   | Supervisar que la ciudadanía cumpla con el reglamento vigente en materia de limpia pública.   |                               |
| <b>32.2 Alcance</b>                                    |   | Toda la ciudadanía del Municipio de Poza Rica.  |                               |
| <b>32.3 Referencia Normativa</b>                       |   | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, fracc. II y III. Constitución Política del Estado libre y soberano de México, Ley Orgánica del Municipio y Bando municipal y Reglamento municipal para la Gestión y Manejo de los RSU del Municipio de Poza Rica ver. |                               |
| <b>32.4 Responsabilidades</b>                          |   | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos y Jefatura de Limpia Pública.   |                               |
| <b>32.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |                               |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-04</b>                        | <b>Versión:</b>   | 1.0                           |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos                              | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública    |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>                              | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                 |
| 1  | Asistente administrativo y/o Auxiliar operativo | Recibe el reporte de atención a la ciudadanía mediante una llamada telefónica, de manera presencial o por escrito de alguna de las áreas administrativas.   | No Aplica                     |
| 2  | Asistente administrativo y/o Auxiliar operativo | Ingresa dicho reporte al archivo electrónico y se le da la instrucción al Auxiliar de ejecución fiscal para su verificación, evidencia y solución.  | No Aplica                     |
| 3  | Auxiliar de ejecución fiscal                    | Recibe la instrucción y se traslada al lugar donde es la solicitud.   | No Aplica                     |
| 4  | Auxiliar de ejecución fiscal                    | Inspecciona y determina las posibles soluciones al problema.  | No Aplica                     |
| 5  | Auxiliar de ejecución fiscal                    | En base a la problemática del reporte puede llegar a solucionar y dar por terminado el problema, pero si entre las partes en conflicto no llegan a una solución, se genera el acta o citatorio para su resolución en la jefatura de limpia pública.                                       | F-SPU-JLP-005                 |
| 6  | Auxiliar de ejecución fiscal                    | Genera su reporte y lo entrega junto con el citatorio o acta a la jefatura de limpia pública  | F-SPU-JLP-006<br>F-SPU-JLP007 |
| 7  | Jefe de área y/o auxiliar operativo             | Recibe el reporte y los comentarios del auxiliar de ejecución fiscal. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica                     |

114

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



**32.6 Diagrama de Flujo**

|  |                                     |  |  |  |
|--|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                                     | <b>MPR-MP-DSP-JLP-04</b>                           | <b>Versión:</b>  | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>                       |                                     | Inspección y Elaboración de Actas de Cumplimiento. |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                                     | Servicios Públicos                                 |  | <b>Área Responsable:</b><br>Jefatura de Limpia Pública |
| <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y/O AUXILIAR OPERATIVO</b> | <b>AUXILIAR DE EJECUCIÓN FISCAL</b> | <b>JEFE DE ÁREA Y/O AUXILIAR OPERATIVO</b>         | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |  |
|  |                                     |  | <p>1. Recibe el reporte de atención a la ciudadanía mediante una llamada telefónica, de manera presencial o por escrito de alguna de las áreas administrativas.</p> <p>2. ingresa dicho reporte al archivo electrónico y se le da la instrucción al Auxiliar de ejecución fiscal para su verificación, evidencia y solución.</p> <p>4.-Recibe la instrucción y se traslada al lugar donde es la solicitud.</p> <p>5.-Inspecciona y determina las posibles soluciones al problema.</p> <p>5. En base a la problemática del reporte puede llegar a solucionar y dar por terminado el problema, pero si entre las partes en conflicto no llegan a una solución, se genera el actas o citatorio para su resolución en la jefatura de limpia pública.</p> <p>6. Genera su reporte y lo entrega junto con el citatorio o acta a la jefatura de limpia pública.</p> <p>7. Recibe el reporte y los comentarios del auxiliar de ejecución fiscal. FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> |  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JLP-006

F-SPU-JLP-006

03-11-2020

C. \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Presente:

En términos de lo que establecen los Artículos 34 de la Ley Orgánica del Municipio Libre para el Estado de Veracruz y 33, 37 y 38 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz, se emite el presente:

**CITATORIO**

Sírvase usted presentar en la Jefatura de Limpia Pública, ubicada en la planta alta del Palacio Municipal, con domicilio en calle Josefina Ortiz de Domínguez s/n Colonia Obras Sociales, C.P. 93240 en esta Ciudad.

En punto de las \_\_\_\_\_ horas, del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_  
Con la finalidad de tratar un asunto de carácter administrativo.

En caso de no presentarse en la fecha y hora indicada se tomarán las medidas consideradas en el artículo 115 del Código de Procedimientos Administrativos para el estado de Veracruz, que van desde apercibimiento, amonestación o multa de 50 a 100 días de salario mínimo vigente en la capital del Estado.

Poza Rica de Hgo., Ver. a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2020.

Inspector Municipal

Enterado

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JLP-007

F-SPU-JLP-007

Poza Rica de Hgo., Ver., a de del 2020

DSP-JLP- -2020

El C \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ de la Colonia \_\_\_\_\_ Se presenta ante esta Oficina Jefatura de Limpia Pública y por las atribuciones que el Reglamento Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz. En relación a artículos que Compete lo siguiente.

**Artículo 188.** Queda prohibido a las y/o los habitantes, las y/o los vecinos y transeúntes en el Municipio de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz de Ignacio de la Llave, lo siguiente:

I. Introducir o establecer depósitos de residuos sólidos urbanos, residuos de manejo Especial, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos provenientes de otros Municipios, Estados o de cualquier otro lugar, sin la autorización del Gobierno Municipal de Poza Rica de Hidalgo, Veracruz de Ignacio de la Llave;

II. Utilizar las brigadas de barrio para deshacerse de residuos sólidos urbano, tanto los de origen doméstico o de aquellos no domésticos;

III. Tirar o depositar residuos sólidos urbanos en la vía o lugares públicos;

IV. Colocar en la vía pública los residuos sólidos urbanos o cualquier otro tipo de residuos sólidos fuera de los horarios permitidos por la autoridad. Con el fin de evitar su dispersión, únicamente se permite depositar los residuos en recipientes destinados para ello, en lugares y horarios que al efecto se precisen por el Área municipal encargada de la ejecución de las actividades de Limpia Pública, Jefatura de Limpia Pública u Órgano equivalente o la empresa concesionaria;

V. Quemar a cielo los residuos sólidos de cualquier clase, en lugares públicos y en el interior de los predios, para el caso de los neumáticos, residuos sólidos peligrosos y de cualquier material bacteriológico e infeccioso, las multas serán las máximas permitidas por este Reglamento;

VI. Depositar cualquier tipo de residuo orgánico de origen animal como resultado y derivado en su sacrificio, en la vía pública y lugares no señalados específicamente para ello, por la autoridad municipal.

VII. Depositar los residuos orgánicos de origen animal sin las especificaciones contenidas en el Artículo 98 aun cuando estos se encuentren en los sitios permitidos por la Autoridad municipal.

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JLP-007

**Resolución**

- 1.- No depositar la basura Orgánica e Inorgánica en lugares Públicos, predios baldíos y áreas verdes.
- 2.- Sacar la basura, respetando los horarios y días establecidos para su recolección.
- 3.- Finalmente se previene al ciudadano que en caso de reincidencia será acreedor a la multa correspondiente.
- 4.- el ciudadano se compromete a realizar lo que se indica en este documento para lo cual firma al alcance.

**Atentamente**

---

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                                     |  |   |
|--|-------------------------------------|--|---|
| <b>33. Nombre del Procedimiento</b>                    |                                     | <b><u>Barrido y Recolección de Basura en Eventos Públicos.</u></b>   |   |
| <b>33.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                                     | Supervisar que la ciudadanía cumpla con el reglamento vigente en materia de limpia pública.  |   |
| <b>33.2 Alcance</b>                                    |                                     | Toda la ciudadanía del Municipio de Poza Rica.   |   |
| <b>33.3 Referencia Normativa</b>                       |                                     | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. II y III Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio, Bando Municipal y el Reglamento Municipal para la Gestión y Recolección de los RES del municipio de Poza Rica. |   |
| <b>33.4 Responsabilidades</b>                          |                                     | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.   |   |
| <b>33.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                                     |  |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                                     | <b><u>MPR-MP-DSP-JLP-05</u></b>  | <b>Versión:</b> 1.0                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                                     | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>                  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                       |
| 1  | Jefe de Área                        | Recibe la solicitud para el servicio de limpieza del evento, antes, durante y después.   | No Aplica   |
| 2  | Jefe de Área                        | Inspecciona el lugar y elaborar el plan de trabajo para la limpieza del espacio público donde se valla a realizar el evento.   | No Aplica   |
| 3  | Auxiliar Operativo                  | Recibe las instrucciones de cómo se van a realizar las actividades de limpieza y distribuye al personal operativo de acuerdo a las necesidades y al tipo de evento a atender.  | No Aplica   |
| 4  | Personal Operativo                  | Realizan las acciones de limpieza en las diferentes áreas asignadas.   | No Aplica   |
| 5  | Jefe de Área y/o Auxiliar Operativo | Supervisa el avance, verifica que el personal operativo realice las actividades de manera eficiente e inspecciona el área durante y al finalizar el evento.  | No Aplica   |
| 6  | Auxiliar Operativo                  | Realiza y entrega informes de trabajos realizados a la jefatura.   | F-SPU-JLP-001                                       |
| 7  | Jefe de Área                        | Recibe el informe de actividades. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  |   |
| <b>33.6 Diagrama de Flujo</b>                          |                                     |  |   |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                           |  |  |                            |     |
|--|---------------------------|--|--|----------------------------|-----|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   |                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-05</b>                             | <b>Versión:</b>  |                            | 1.0 |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |                           | Barrido y Recolección de Basura en Eventos Públicos. |  |                            |     |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |                           | Servicios Públicos                                   |  | <b>Área Responsable:</b>   |     |
|  |                           |  |  | Jefatura de Limpia Pública |     |
| <b>JEFE DE ÁREA</b>  | <b>AUXILIAR OPERATIVO</b> | <b>PERSONAL OPERATIVO</b>                            | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |                            |     |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                           |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la solicitud para el servicio de limpieza del evento, antes, durante y después.</li> <li>2. Inspecciona el lugar y elaborar el plan de trabajo para la limpieza del espacio público donde se valla a realizar el evento.</li> <li>3. Recibe las instrucciones de cómo se van a realizar las actividades de limpieza y distribuye al personal operativo de acuerdo a las necesidades y al tipo de evento a atender.</li> <li>4. Realizan las acciones de limpieza en las diferentes áreas asignadas.</li> <li>5. Supervisa el avance, verifica que el personal operativo realice las actividades de manera eficiente e inspecciona el área durante y al finalizar el evento.</li> <li>6. Realiza y entrega informes de trabajos realizados a la jefatura.</li> <li>7. Recibe el informe de actividades. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                            |     |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>  |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                       |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
| <b>34. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Cobro Anual de Basura Comercial.</b>  |   |                            |
| <b>34.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Recaudación del impuesto por el servicio de recolección de basura comercial.   |   |                            |
| <b>34.2 Alcance</b>                                    | Pequeñas unidades económicas del Municipio de Poza Rica.   |   |                            |
| <b>34.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. II y III Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio, Bando Municipal y el Reglamento Municipal para la Gestión y Recolección de los RES del municipio de Poza Rica. |   |                            |
| <b>34.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.   |   |                            |
| <b>34.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-06</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Ventanilla Única   | Solicita a la Jefatura de Limpia Pública el monto a pagar por diferencia de pago de basura doméstica para la apertura de una unidad económica.  | No Aplica                  |
| 2  | Jefe de Limpia Pública   | Determina el monto a pagar por diferencia de basura de acuerdo al tabulador de cobros de basura comercial.  | No Aplica                  |
| 3  | Ventanilla Única   | Manda al contribuyente a la jefatura de Limpia Pública.   | No Aplica                  |
| 4  | Contribuyente  | Se presenta en la jefatura de limpia pública para tramitar la orden de ingreso a tesorería para realizar el pago de basura comercial.   | No Aplica                  |
| 5  | Auxiliar administrativo  | Recibe la documentación, captura los datos fiscales de la unidad económica en la base de datos.   | No Aplica                  |
| 6  | Auxiliar administrativo  | Genera la orden de ingreso para tesorería y se le solicita al Jefe de Limpia Pública su autorización.   | F-SPU-JLP-008              |
| 7  | Jefe de Limpia Pública   | Autoriza la orden de ingreso para tesorería y se le entrega al contribuyente solicitándole copias de su documentación (pago de basura doméstica vigente, licencia de funcionamiento y recibo de pagado de tesorería). | No Aplica                  |
| 8  | Contribuyente  | Realiza el pago en tesorería y entrega la documentación requerida en la jefatura de limpia pública.   | No Aplica                  |
| 9  | Auxiliar administrativo  | Recibe la documentación y se archiva. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica                  |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |

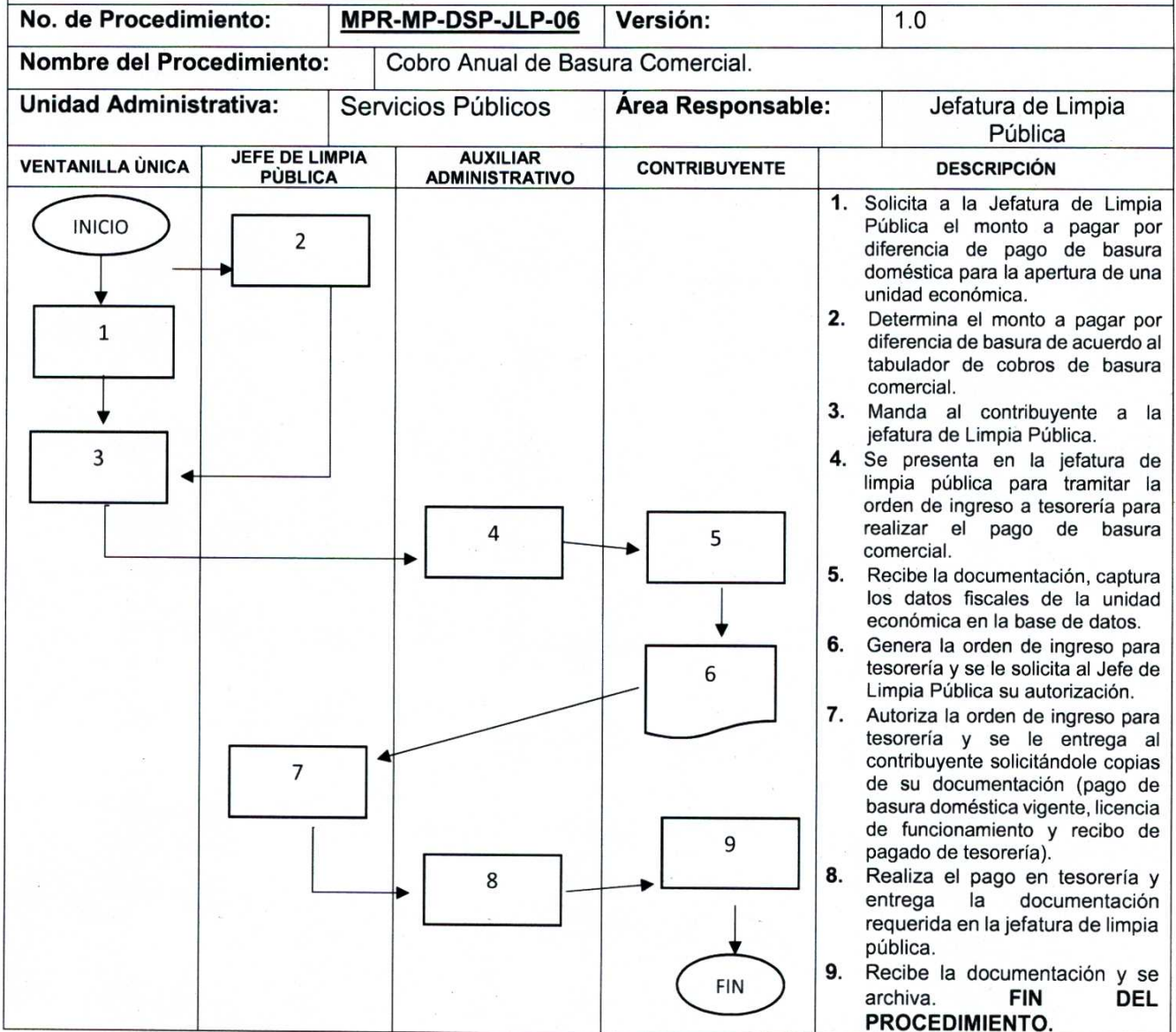


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**34.6 Diagrama de Flujo**



| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**34.7 Anexos**

F-SPU-JLP-008

F-SPU-JLP-008

EL C. DE LA COLONIA , INGRESARA A ESTA TESORERIA MUNICIPAL POR EL CONCEPTO DE: , CON E SIGUIENTE DESGLOSE:

| PARTIDA No.                      | IMPUESTO    | ADICIONAL   | RECARGOS    | MULTA       | GTOS.EJEC.  | TOTAL       |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 0                                | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 0.00        | 0.00        |
| <b>Página 1</b>                  |             |             |             |             |             |             |
| <b>TOTALES \$</b>                | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> |
| <small>IMPORTE CON LETRA</small> |             |             |             |             |             |             |
| <b>-(PESOS 00/100 M.N.)-</b>     |             |             |             |             |             |             |

125

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  | CÓDIGO         |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |                |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | HAPR-SPU-MO-01 |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |  |                            |
|--|--|--|----------------------------|
| <b>35. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Refrendo Anual del Pago de Basura Comercial.</u></b>   |  |                            |
| <b>35.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Recaudación del impuesto por el servicio de recolección de basura comercial.   |  |                            |
| <b>35.2 Alcance</b>                                    | Pequeñas unidades económicas del Municipio de Poza Rica.   |  |                            |
| <b>35.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. II y III Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio, Bando Municipal y el Reglamento Municipal para la Gestión y Recolección de los RES del municipio de Poza Rica. |  |                            |
| <b>35.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.   |  |                            |
| <b>35.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |  |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b><u>MPR-MP-DSP-JLP-07</u></b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Contribuyente  | Se presenta en la jefatura de limpia pública para realizar el refrendo de basura comercial.  | No Aplica                  |
| 2  | Auxiliar administrativo  | Recibe y revisa la documentación.  | No Aplica                  |
| 3  | Auxiliar administrativo  | Busca en la base los datos fiscales del contribuyente y verifica la información.   | No Aplica                  |
| 4  | Auxiliar administrativo  | Solicita al jefe de Limpia Pública el monto a pagar por el refrendo de basura comercial.   | No Aplica                  |
| 5  | Jefe de Limpia Pública   | Determina el monto a pagar por diferencia de basura de acuerdo al tabulador de cobros de basura comercial  | No Aplica                  |
| 6  | Auxiliar administrativo  | Genera la orden de ingreso para tesorería y se le solicita al jefe de limpia pública su autorización.  | F-SPU-JLP-008              |
|  | Jefe de Limpia Pública   | Autoriza y firma la orden de ingreso y se le entrega al contribuyente para su pago en ventanilla, se le solicita una copia de su documentación (pago de basura doméstica vigente, licencia de funcionamiento y recibo de pagado de tesorería). | No Aplica                  |
| 8  | Contribuyente  | Realiza el pago en tesorería y entrega la documentación requerida en la jefatura de limpia pública.  | No Aplica                  |
| 9  | Auxiliar administrativo  | Recibe la documentación y se archiva. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                  |
| <b>35.6 Diagrama de Flujo</b>                          |  |  |                            |

126

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>No. de Procedimiento:</b>   |                         | <b>MPR-MP-DSP-JLP-07</b>                     | <b>Versión:</b>  |                            | 1.0 |
|--|-------------------------|--|--|----------------------------|-----|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |                         | Refrendo Anual del Pago de Basura Comercial. |  |                            |     |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |                         | Servicios Públicos                           |  | <b>Área Responsable:</b>   |     |
|  |                         |  |  | Jefatura de Limpia Pública |     |
| CONTRIBUYENTE  | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | JEFE DE LIMPIA PÚBLICA                       | DESCRIPCIÓN  |                            |     |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                         |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Se presenta en la jefatura de limpia pública para realizar el refrendo de basura comercial.</li> <li>Recibe y revisa la documentación.</li> <li>Busca en la base los datos fiscales del contribuyente y verifica la información.</li> <li>Solicita al jefe de Limpia Pública el monto a pagar por el refrendo de basura comercial.</li> <li>Determina el monto a pagar por diferencia de basura de acuerdo al tabulador de cobros de basura comercial.</li> <li>Genera la orden de ingreso para tesorería y se le solicita al jefe de limpia pública su autorización.</li> <li>Se Autoriza y firma la orden de ingreso y se le entrega al contribuyente para su pago en ventanilla, se le solicita una copia de su documentación (pago de basura doméstica vigente, licencia de funcionamiento y recibo de pagado de tesorería).</li> <li>Realiza el pago en tesorería y entrega la documentación requerida en la jefatura de limpia pública.</li> <li>Recibe la documentación y se archiva. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                            |     |

35.7 Anexos NO APLICA

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |                            |
|--|---|--|----------------------------|
| <b>36. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Supervisión de la Operación Diaria del Relleno Sanitario.</u></b>   |  |                            |
| <b>36.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Proporcionar una herramienta para la planeación, control y monitoreo de la disposición final de los residuos, brindar una fuente de consulta práctica para llevar a cabo las actividades de cada proceso, siguiendo lineamientos específicos y claros que nos permitan lograr una eficiente operación.  |  |                            |
| <b>36.2 Alcance</b>                                    | Constituir un instrumento práctico de gestión para la disposición final en un relleno sanitario, brindar control y orientación específica al Municipio, Autoridad Ambiental Estatal, o alguna otra entidad responsable, para el cumplimiento de sus funciones.  |  |                            |
| <b>36.3 Referencia Normativa</b>                       | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115, frac. II y III, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México artículo 126 Ley Orgánica del Municipio, Bando Municipal y el Reglamento Municipal para la Gestión y Recolección de los RES del municipio de Poza Rica. |  |                            |
| <b>36.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.  |  |                            |
| <b>36.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-08</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Jefe de Limpia Pública y/o auxiliar operativo   | En conjunto con el supervisor establecer las actividades a realizar dentro del sitio.  | No Aplica                  |
| 2  | Supervisor del Relleno Sanitario  | Una vez acordadas las actividades, realizar un plan de trabajo para cada una de las actividades a realizar.  | No Aplica                  |
| 3  | Supervisor del Relleno Sanitario  | Se traslada al sitio, se entrevista con el encargado del relleno sanitario y hace de su conocimiento las actividades a realizar  | No Aplica                  |
| 4  | Supervisor del Relleno Sanitario  | Pone en práctica el plan de trabajo de acuerdo a la actividad a realizar tomando las notas correspondientes, así como la evidencia necesaria para realizar su reporte.       | F-SPU-JLP-009              |
| 5  | Supervisor del Relleno Sanitario  | Realiza su reporte de actividades en base a la verificación realizada y a la evidencia tomada, realiza un concentrado mensual de actividades.                                | F-SPU-JLP-009              |
| 6  | Jefe de Limpia Pública y/o auxiliar operativo   | Recibe el reporte mensual de actividades y da su visto bueno, se da por enterado, lo reporta a la Dirección de Servicio Públicos y lo archiva. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica                  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 30-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**36.6 Diagrama de Flujo**

| <b>No. de Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-JLP-08</b>         | <b>Versión:</b>   | 1.0   |
|--|----------------------------------|---|---|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   |                                  | Supervisión de la Operación Diaria del Relleno Sanitario.   |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  |                                  | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Limpia Pública |
| JEFE DE ÁREA Y/O AUXILIAR OPERATIVO  | SUPERVISOR DEL RELLENO SANITARIO | DESCRIPCIÓN   |   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En conjunto con el supervisor establecer las actividades a realizar dentro del sitio.</li> <li>2. Una vez acordadas las actividades, realizar un plan de trabajo para cada una de las actividades a realizar.</li> <li>3. Se traslada al sitio, se entrevista con el encargado del relleno sanitario y hace de su conocimiento las actividades a realizar.</li> <li>4. Pone en práctica el plan de trabajo de acuerdo a la actividad a realizar tomando las notas correspondientes, así como la evidencia necesaria para realizar su reporte.</li> <li>5. Realiza su reporte de actividades en base a la verificación realizada y a la evidencia tomada, realiza un concentrado mensual de actividades.</li> <li>6. Recibe el reporte mensual de actividades y da su visto bueno, se da por enterado, lo reporta a la Dirección de Servicio Públicos y lo archiva. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |   |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |                            |
|--|---|--|----------------------------|
| <b>37. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Reporte de Actividades Mensuales en Relleno Sanitario</u></b>   |  |                            |
| <b>37.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Conocer las actividades más relevantes en el proceso de disposición final de desechos sólidos en el relleno sanitario.                                  |  |                            |
| <b>37.2 Alcance</b>                                    | Cumplir con la normatividad vigente en el manejo de los Residuos Sólidos Urbanos en el sitio de disposición final.                                      |  |                            |
| <b>37.3 Referencia Normativa</b>                       | Norma Oficial Mexicana NOM-083-SEMARNAT-2003, Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) y Reglamento de Limpia Pública. |  |                            |
| <b>37.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.  |  |                            |
| <b>37.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-09</b>  | <b>Versión:</b>  | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Supervisor del Relleno sanitario  | Informa las actividades más relevantes que hayan causado un impacto dentro del sitio de disposición final, registros de operaciones, programas ejecutados, visitas de personal externo, anomalías, inconsistencias dentro de las normas establecidas en el contrato administrativo, algún dato adicional que sea evidencia en la realización de actividades; cualquier información que nos impida cumplir con el programa que nos marca la NOM-083-SEMARNAT-2003. Líneas de acción que nos ayuden a facilitar cualquier tipo de inconsistencia encontrada y sea necesario aplicar alguna estrategia, siempre apegados a la Leyes que regula las autoridades estatales. | F-SPU-JLP-010              |
| 2  | Jefe de Limpia Pública  | Recibe el reporte mensual de actividades en relleno sanitario, analiza la información, reporta cualquier inconsistencia no resuelta, visita de alguna autoridad ambiental y genera una nota informativa.   | F-SPU-JLP-010              |
| 3  | Subdirector de Servicios Públicos   | Recibe el reporte mensual de actividades en el sitio de disposición final de desechos sólidos, para su conocimiento e interpretación de cualquier inconsistencia no resuelta.  | F-SPU-JLP-010              |
| 4  | Director de Servicios Públicos  | Recibe el reporte mensual y nota informativa en caso de haber y da el visto bueno de las actividades realizadas. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | F-SPU-JLP-010              |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>  |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2021   | 29-NOV-2021  |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**37.6 Diagrama de Flujo**

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JLP-09</b>                              | <b>Versión:</b>                          | 1.0  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Reporte de Actividades Mensuales en Relleno Sanitario |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos                                    | <b>Área Responsable:</b>                 | Jefatura de Limpia Pública   |
| <b>SUPERVISOR DEL RELLENO SANITARIO</b>   | <b>JEFE DE ÁREA</b>                                   | <b>SUBDIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | <b>DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; D{ }     D -- SI --&gt; 4[4]     D -- NO --&gt; 3     4 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |   |  | <p>1. Informa las actividades más relevantes que hayan causado un impacto dentro del sitio de disposición final, registros de operaciones, programas ejecutados, visitas de personal externo, anomalías, inconsistencias dentro de las normas establecidas en el contrato administrativo, algún dato adicional que sea evidencia en la realización de actividades; cualquier información que nos impida cumplir con el programa que nos marca la NOM-083-SEMARNAT-2003. Líneas de acción que nos ayuden a facilitar cualquier tipo de inconsistencia encontrada y sea necesario aplicar alguna estrategia, siempre apegados a la Leyes que regula las autoridades estatales.</p> <p>2. Recibe el reporte mensual de actividades en relleno sanitario, analiza la información, reporta cualquier inconsistencia no resuelta, visita de alguna autoridad ambiental y genera una nota informativa.</p> <p>3. Recibe el reporte mensual de actividades en el sitio de disposición final de desechos sólidos, para su conocimiento e interpretación de cualquier inconsistencia no resuelta.</p> <p>4. Recibe el reporte mensual y nota informativa en caso de haber y da el visto bueno de las actividades realizadas. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> |

**37.7 Anexos**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

F-SPU-JLP-010

Fecha:  
Oficio No.:

(Titular)  
Jefe de Limpia Pública  
Presente.

| REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES                   |                                    |
|--|------------------------------------|
| AREA DONDE SE REALIZA                            | INSTALACIONES DE RELLENO SANITARIO |
| PERIODO REPORTADO Y NUMERO DE REPORTE            |                                    |
| ACTIVIDADES REALIZADAS                           | OBSERVACIONES                      |
| (A)  | (B)                                |
| INCONVENIENTES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES |                                    |
| (C)  |                                    |
| PROGRAMA DE TRABAJO PARA LA SIGUIENTE SEMANA     |                                    |
| (D)  |                                    |

Atentamente

(Nombre de supervisor)  
Supervisor Relleno Sanitario

132

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

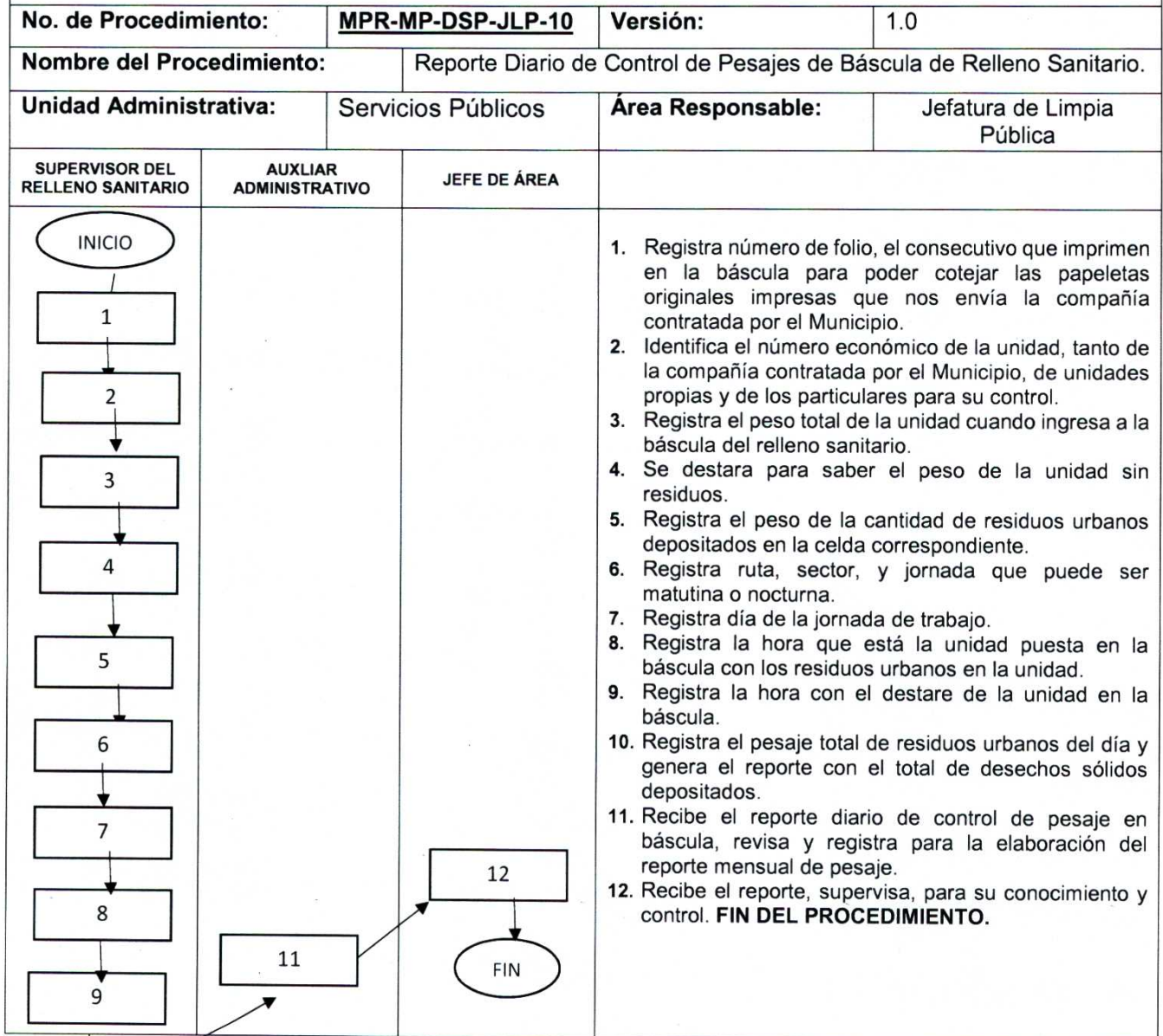
| <b>38. Nombre del Procedimiento</b>                    |   | <b>Reporte Diario de Control de Pesajes en Báscula de Relleno Sanitario</b>  |   |
|--|---|--|---|
| <b>38.1 Propósito del Procedimiento</b>                |   | Conocer las cantidades diarias de desechos sólidos recolectados y depositados para su confinamiento.   |   |
| <b>38.2 Alcance</b>                                    |   | Tener un control preciso de la recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios, del Ayuntamiento y de los particulares, así como su disposición final para su confinamiento. |   |
| <b>38.3 Referencia Normativa</b>                       |   | Reglamento de Limpia Pública y contrato de concesión PASA.   |   |
| <b>38.4 Responsabilidades</b>                          |   | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.   |   |
| <b>38.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |   |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |   | <b>MPR-MP-DSP-JLP-10</b>   | <b>Versión:</b> 1.0                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |   | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Limpia Pública |
| Paso   | Responsable                                   | Actividad  | Anexos  |
| 1  | Supervisor del Relleno sanitario              | Registra número de folio, el consecutivo que imprimen en la báscula para poder cotejar las papeletas originales impresas que nos envía la compañía contratada por el Municipio.    | F-SPU-JLP-011                                       |
| 2  | Supervisor del Relleno Sanitario              | Identifica el número económico de la unidad, tanto de la compañía contratada por el Municipio, de unidades propias y de los particulares para su control.                          | F-SPU-JLP-011                                       |
| 3  | Supervisor del Relleno Sanitario              | Registra el peso total de la unidad cuando ingresa a la báscula del relleno sanitario.   | F-SPU-JLP-011                                       |
| 4  | Supervisor del Relleno Sanitario              | Se destara para saber el peso de la unidad sin residuos.   | F-SPU-JLP-011                                       |
| 5  | Supervisor del Relleno Sanitario              | Registra el peso de la cantidad de residuos urbanos depositados en la celda correspondiente.   | F-SPU-JLP-011                                       |
| 6  | Jefe de Limpia Pública y/o auxiliar operativo | Registra ruta, sector, y jornada que puede ser matutina o nocturna.  | F-SPU-JLP-011                                       |
| 7  | Supervisor Relleno Sanitario                  | Registra día de la jornada de trabajo.   | F-SPU-JLP-011                                       |
| 8  | Supervisor Relleno Sanitario                  | Registra la hora que está la unidad puesta en la báscula con los residuos urbanos en la unidad.  | F-SPU-JLP-011                                       |
| 9  | Supervisor Relleno Sanitario                  | Registra la hora con el destare de la unidad en la báscula.  | F-SPU-JLP-011                                       |
| 10   | Supervisor Relleno Sanitario                  | Registra el pesaje total de residuos urbanos del día y genera el reporte con el total de desechos sólidos depositados.   | F-SPU-JLP-011                                       |
| 11   | Auxiliar Administrativo                       | Recibe el reporte diario de control de pesaje en báscula, revisa y registra para la elaboración del reporte mensual de pesaje.   | F-SPU-JLP-012                                       |
| 12   | Jefe de Área                                  | Recibe el reporte, supervisa, para su conocimiento y control. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | F-SPU-JLP-011                                       |

133

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



**38.6 Diagrama de Flujo**



1. Registra número de folio, el consecutivo que imprimen en la báscula para poder cotejar las papeletas originales impresas que nos envía la compañía contratada por el Municipio.
2. Identifica el número económico de la unidad, tanto de la compañía contratada por el Municipio, de unidades propias y de los particulares para su control.
3. Registra el peso total de la unidad cuando ingresa a la báscula del relleno sanitario.
4. Se destara para saber el peso de la unidad sin residuos.
5. Registra el peso de la cantidad de residuos urbanos depositados en la celda correspondiente.
6. Registra ruta, sector, y jornada que puede ser matutina o nocturna.
7. Registra día de la jornada de trabajo.
8. Registra la hora que está la unidad puesta en la báscula con los residuos urbanos en la unidad.
9. Registra la hora con el destare de la unidad en la báscula.
10. Registra el pesaje total de residuos urbanos del día y genera el reporte con el total de desechos sólidos depositados.
11. Recibe el reporte diario de control de pesaje en báscula, revisa y registra para la elaboración del reporte mensual de pesaje.
12. Recibe el reporte, supervisa, para su conocimiento y control. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

|                 |   |  |   |  |
|-----------------|---|--|---|--|
|                 | <b>ELABORÓ</b>  |  | <b>REVISÓ</b>   |  |
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos |  | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |
| Firma           |   |  |   |  |
| Fecha           | 29-NOV-2024   |  | 29-NOV-2024   |  |
|                 |   |  | <b>CÓDIGO</b>   |  |
|                 |   |  | HAPR-SPU-MO-01  |  |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
| <b>39. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Elaboración de Reporte Mensual de Pesajes de Desechos Sólidos.</u></b>   |   |                            |
| <b>39.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Conocer las cantidades mensuales de desechos sólidos recolectados y depositados para su confinamiento.   |   |                            |
| <b>39.2 Alcance</b>                                    | Tener un control preciso de la recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios, del Ayuntamiento y de los particulares, así como su disposición final para su confinamiento. |   |                            |
| <b>39.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Limpia Pública y contrato de concesión PASA.   |   |                            |
| <b>39.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Subdirección de Servicios Públicos, Jefatura de Limpia Pública.   |   |                            |
| <b>39.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |                            |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JLP-11</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                        |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Limpia Pública |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>              |
| 1  | Auxiliar Administrativo  | Recibe de parte de la Cía. el reporte mensual de pesaje en báscula de los desechos sólidos recolectados y depositados en el relleno sanitario, para revisión y autorización de pago.  | No Aplica                  |
| 2  | Supervisor Relleno Sanitario   | Coteja que las toneladas totales de recolección de residuos sólidos y las toneladas totales dispuestas en el relleno sanitario, de las caratulas de las facturas coincidan con los totales de toneladas del reporte de registro de pesajes. | F-SPU-JLP-012              |
| 3  | Supervisor Relleno Sanitario   | Verifica que los tickets de bascula uno a uno coincidan con su reporte de registro de pesajes.  | F-SPU-JLP-012              |
| 4  | Supervisor Relleno Sanitario   | Realiza y entrega el reporte de inconsistencias al director del área para su valoración.  | No Aplica                  |
| 5  | Director de Servicios Públicos   | Realiza y envía oficio de devolución del reporte mensual a la Cía. para su corrección.  | No Aplica                  |
| 6  | Director de Servicios Públicos   | Si no hay inconsistencias, autoriza el reporte mensual y lo envía a Tesorería para su verificación y pago.  | F-SPU-JLP-012              |
| 7  | Cía.   | Lo recibe la Cía. para su corrección y entregarlo nuevamente a la dirección para su verificación y autorización. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                  |

136

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**39.6 Diagrama de Flujo**

|   |                                |  |                             |
|---|--------------------------------|--|-----------------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JLP-11</b>       | <b>Versión:</b>  | 1.0                         |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Elaboración de Reporte Mensual de Pesajes de Desechos Sólidos.   |                                |  |                             |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos  |                                | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Limpia Pública  |                             |
| <b>SUPERVISOR DEL RELLENO SANITARIO</b>   | <b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b> | <b>DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS</b>  | <b>TESORERIA</b> <b>CIA</b> |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; D{ }     D -- Si --&gt; 7[7]     D -- No --&gt; 6[6]     6 --&gt; FIN([FIN])     7 --&gt; 1     </pre> |                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe de parte de la Cía. el reporte mensual de pesaje en báscula de los desechos sólidos recolectados y depositados en el relleno sanitario, para revisión y autorización de pago.</li> <li>2. Coteja que las toneladas totales de recolección de residuos sólidos y las toneladas totales dispuestas en el relleno sanitario, de las caratulas de las facturas coincidan con los totales de tonelajes del reporte de registro de pesajes.</li> <li>3. Verifica que los tickets de bascula uno a uno coincidan con su reporte de registro de pesajes.</li> <li>4. Realiza y entrega el reporte de inconsistencias al director del área para su valoración.</li> <li>5. Realiza y envía oficio de devolución del reporte mensual a la Cía. para su corrección.</li> <li>6. Si no hay inconsistencias, autoriza el reporte mensual y lo envía a Tesorería para su verificación y pago.</li> <li>7. Lo recibe la Cía. para su corrección y entregarlo nuevamente a la dirección para su verificación y autorización. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                             |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| <b>40. Nombre del Procedimiento</b>                    |                    | <b><u>Pago de Cuotas Anual de Mantenimiento</u></b>  |  |
| <b>40.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                    | Informar al ciudadano interesado los requisitos que debe de cumplir en su obligación para el pago de cuota de mantenimiento  |  |
| <b>40.2 Alcance</b>                                    |                    | Aplicable panteones municipales Santísima Trinidad y San Lucas   |  |
| <b>40.3 Referencia Normativa</b>                       |                    | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación el jueves 19 de Julio del 2019   |  |
| <b>40.4 Responsabilidades</b>                          |                    | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Tesorería Municipal.   |  |
| <b>40.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                    |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                    | <b><u>MPR-MP-DSP-JP-01</u></b>   | <b>Versión:</b> 1.0                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                    | Dirección de servicios públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                  |
| 1  | Interesado         | Acude al Departamento de Panteones a tramitar el pago anual de la cuota de mantenimiento y solicita a la Escribiente B la expedición del recibo correspondiente, exhibiendo para tal efecto el recibo correspondiente al periodo anterior. | No Aplica                                      |
| 2  | Escribiente B      | Recibe del interesado el recibo que ampara el pago de la cuota anual anterior y verifica en la base de datos que se encuentra pendiente de pago una, dos o más anualidades.  | No Aplica                                      |
| 3  | Escribiente B      | Comunica al interesado el monto del adeudo y a su vez si acepta liquidar los pagos de las anualidades pendientes. Si el interesado no acepta liquidar las anualidades pendientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                            | No Aplica                                      |
| 4  | Interesado         | Acepta liquidar los pagos de las anualidades pendientes y le solicita a la Escribiente B la elaboración del recibo de pago de la cuota anual de la última anualidad pendiente.   | No Aplica                                      |
| 5  | Escribiente B      | Elabora el recibo de las anualidades de pago pendientes y se la entrega al interesado para que acuda a Tesorería Municipal efectuar su pago, solicitándole una copia para verificar que pago.  | No Aplica                                      |
| 6  | Interesado         | Acude a Tesorería a hacer su pago correspondiente y entrega una copia del recibo finiquito a la Escribiente B.   | No Aplica                                      |
| 7  | Escribiente B      | Recibe del interesado el impreso que ampara el pago de la última anualidad y procede a actualizar los registros en la base de datos y a archivar el impreso en el expediente correspondiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>                | No Aplica                                      |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



|                                  |                         |  |                       |
|----------------------------------|-------------------------|--|-----------------------|
| <b>40.6 Diagrama de Flujo</b>    |                         |  |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JP-01</b> | <b>Versión:</b>  | 1.0                   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> |                         | Pago de Cuotas Anual de Mantenimiento  |                       |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos      | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Panteones |
| <b>INTERESADO</b>                | <b>ESCRIBIENTE B</b>    | <b>DESCRIPCION</b>   |                       |
|                                  |                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude al Departamento de Panteones a tramitar el pago anual de la cuota de mantenimiento y solicita a la Escribiente B la expedición del recibo correspondiente, exhibiendo para tal efecto el recibo correspondiente al periodo anterior.</li> <li>2. Recibe del interesado el recibo que ampara el pago de la cuota anual anterior y verifica en la base de datos que se encuentra pendiente de pago una, dos o más anualidades.</li> <li>3. Comunica al interesado el monto del adeudo y a su vez si acepta liquidar los pagos de las anualidades pendientes. Si el interesado no acepta liquidar las anualidades pendientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> <li>4. Acepta liquidar los pagos de las anualidades pendientes y le solicita a la Escribiente B la elaboración del recibo de pago de la cuota anual de la última anualidad pendiente.</li> <li>5. Elabora el recibo de las anualidades de pago pendientes y se la entrega al interesado para que acuda a Tesorería Municipal efectuar su pago, solicitándole una copia para verificar que pago</li> <li>6. Acude a Tesorería a hacer su pago correspondiente y entrega una copia del recibo finiquito a la Escribiente B.</li> <li>7. Recibe del interesado el impreso que ampara el pago de la última anualidad y procede a actualizar los registros en la base de datos y a archivar el impreso en el expediente correspondiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                       |

**40.7 Anexos No aplica**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>461. Nombre del Procedimiento</b>                   |               | <b><u>Trámite de Permiso de Construcción para Monumento.</u></b>   |  |
|--|---------------|--|--|
| <b>41.1 Propósito del Procedimiento</b>                |               | Atender al ciudadano en el proceso de solicitud de construcción de monumentos en los Panteones Municipales.  |  |
| <b>41.2 Alcance</b>                                    |               | Aplicable panteones municipales Santísima Trinidad y San Lucas   |  |
| <b>41.3 Referencia Normativa</b>                       |               | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación el jueves 19 de Julio del 2019   |  |
| <b>41.4 Responsabilidades</b>                          |               | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª y Tesorería Municipal   |  |
| <b>41.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |               |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |               | <b>MPR-MP-DSP-JP-02</b>  | <b>Versión:</b> 1.0                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |               | Dirección de servicios públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Panteones |
| Paso   | Responsable   | Actividad  | Anexos   |
| 1  | Interesado    | Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad a tramitar un permiso de construcción de monumento en el lote de su propiedad y entrega al Auxiliar C copias de su título de propiedad o certificado de perpetuidad, Así como su credencial del INE mostrando sus Originales para su cortejo, así como recibo de pago de cuota de mantenimiento actualizada.   | No Aplica                                      |
| 2  | Auxiliar C    | Recibe del interesado los documentos y verifica que se encuentre regularizados, los documento no se encuentra regularizados se los regresa al interesado. <b>Fin del procediendo.</b> Si se encuentran regularizados los documentos continua procedimiento el Auxiliar C le ordena ala Escribiente B la elaboración la solicitud de servicios para obtención del permiso de construcción de monumento.   | No Aplica                                      |
| 3  | Escribiente B | Elabora la solicitud de servicio para obtener el permiso de construcción de monumento y se la entrega al Auxiliar C para verificar que se encuentre correcto los datos en ella asentados, el Auxiliar C verifica que los datos no están correctos y se los regresa a la Escribiente B para que los corrija, verifica correctos los datos asentados en la solicitud de servicios y entrega al interesado y le indica al interesado que acuda a la Regiduría 4ª comisionada de Panteones para que firme de autorizado el, tramite y posteriormente acuda a la Tesorería Municipal efectuar el pago correspondiente y de esta forma retorne al Panteón Santísima Trinidad a entregar copia del recibo de pago ante el Auxiliar C. | No Aplica                                      |
| 4  | interesado    | Realiza los trámites indicados y retorna a entregar copias de los recibos de pago al Auxiliar C.   | No Aplica                                      |
| 5  | Auxiliar C    | Recibe del interesado copia del impreso finiquito y acuerda con el interesado la fecha que se efectuara los trabajos de construcción del monumento. <b>Fin del procedimiento.</b>  | No Aplica                                      |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |

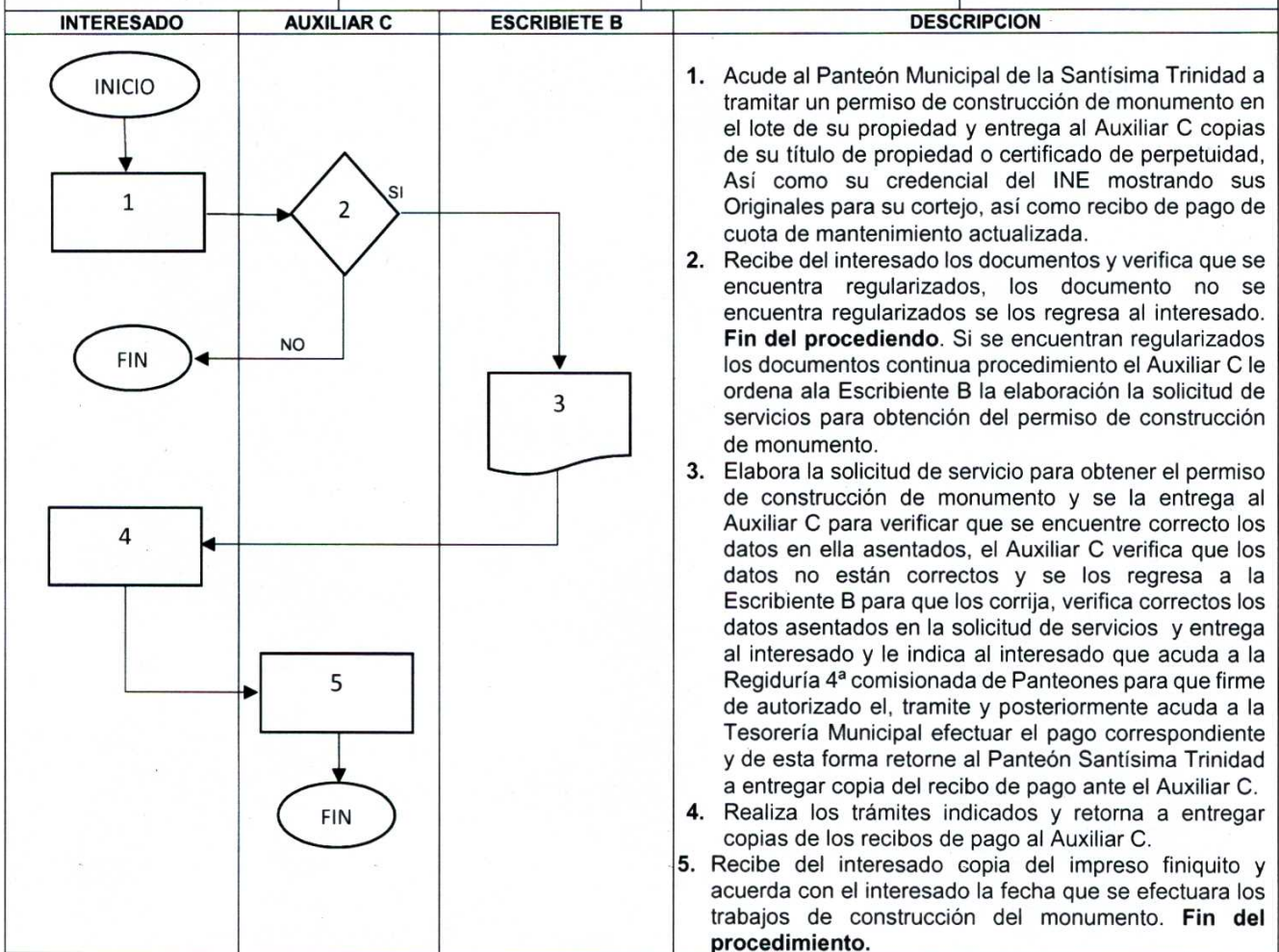


**41.6 Diagrama de Flujo**

|                              |                         |                 |     |
|------------------------------|-------------------------|-----------------|-----|
| <b>No. de Procedimiento:</b> | <b>MPR-MP-DSP-JP-02</b> | <b>Versión:</b> | 1.0 |
|------------------------------|-------------------------|-----------------|-----|

|                                  |                                       |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Pago de Cuotas Anual de Mantenimiento |  |  |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|

|                               |                    |                          |                       |
|-------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Unidad Administrativa:</b> | Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones |
|-------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------|



**41.7 Anexos NO APLICA**

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                    |   |  |
|--|--------------------|---|--|
| <b>42. Nombre del Procedimiento</b>                    |                    | <b>Solicitud de Servicio para Inhumación en Fosa de Tierra</b>  |  |
| <b>42.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                    | Atender al ciudadano en el proceso de solicitud de inhumación en fosa de tierra en el Panteón Municipal San Lucas.  |  |
| <b>42.2 Alcance</b>                                    |                    | Aplicable en Panteón Municipal San Lucas.   |  |
| <b>42.3 Referencia Normativa</b>                       |                    | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Gaceta Oficial del Estado el jueves 19 de Julio del 2019.   |  |
| <b>42.4 Responsabilidades</b>                          |                    | Dirección de Servicios Público, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª comisionada en Panteones, Oficialía del Registro Civil y Tesorería Municipal.   |  |
| <b>42.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                    |   |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                    | <b>MPR-MP-DSP-JP-03</b>   | <b>Versión:</b> 1.0                                |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                    | Dirección de Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> Departamento de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                                      |
| 1  | Interesado         | Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y pide al Auxiliar "C" un servicio para inhumación en fosa de tierra en el Panteón San Lucas.   | No Aplica  |
| 2  | Auxiliar "C"       | Informa al interesado sobre la temporalidad y características para inhumación en fosa de tierra y le pregunta si acepta el servicio. Si no le interesa. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica  |
| 3  | Auxiliar "C"       | Informa al interesado que los requisitos son: la entrega de dos copias del certificado de defunción; dos de la credencial del INE y que la fosa de tierra para la inhumación la escavaran los familiares del finado (a).  | No Aplica  |
| 4  | Interesado         | Le entrega al "Auxiliar C" las dos copias de certificado de defunción y la credencial del INE, aceptando que los familiares escavaran la fosa de tierra.  | No Aplica  |
| 5  | Auxiliar "C"       | Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y la credencial del INE. Revisa y verifica que la documentación esta incorrecta o incompleta y se la devuelve al para su regularización. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b><br>Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y la credencial del INE. Revisa y verifica que la documentación esta correcta y completa y le ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio. | No Aplica  |
| 6  | Escribiente "B"    | Integra la información en el formato de la solicitud de servicio y lo entrega al Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.  | No Aplica  |
| 7  | Auxiliar "C"       | Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos y se los devuelve para su corrección.   | No Aplica  |
| 8  | Escribiente "B"    | Recibe del Auxiliar "C" el formato con los datos incorrectos o incompletos y los corrigió o los complementa y se lo devuelve a la Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.   | No Aplica  |
| 9  | Auxiliar "C"       | Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud ya correcto y completo; procede a su firma y le entrega al interesado dos tantos para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones y entrega a la Oficialía del Registro Civil para su trámite y expedición del memorándum del permiso de inhumación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica  |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |

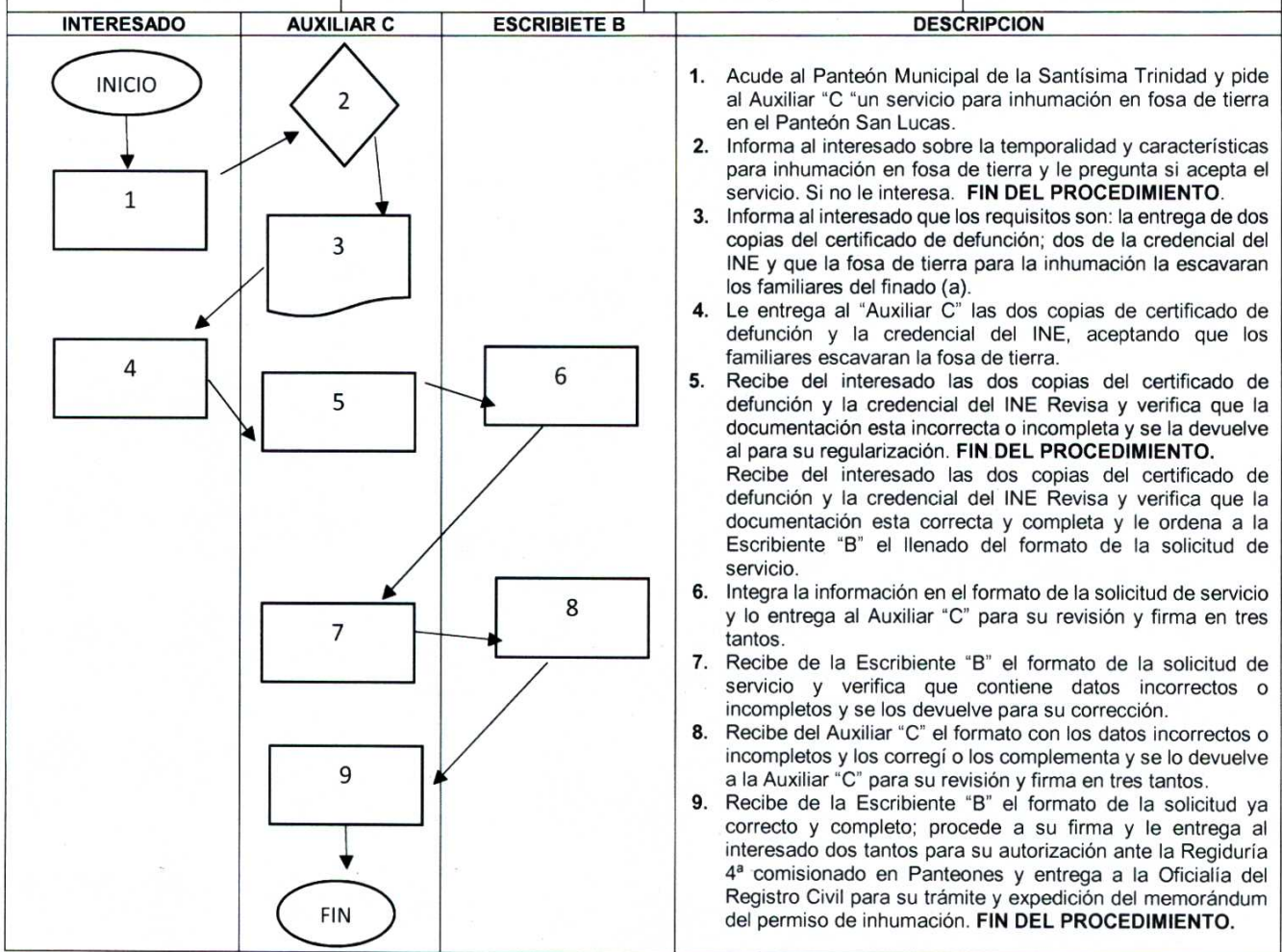


**42.6 Diagrama de Flujo**

|                              |                         |                 |     |
|------------------------------|-------------------------|-----------------|-----|
| <b>No. de Procedimiento:</b> | <b>MPR-MP-DSP-JP-03</b> | <b>Versión:</b> | 1.0 |
|------------------------------|-------------------------|-----------------|-----|

|                                  |   |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Solicitud de Servicio para Inhumación en Fosa de Tierra |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|

|                               |                    |                          |                       |
|-------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Unidad Administrativa:</b> | Servicios Públicos | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones |
|-------------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------|



**47.7 Anexos NO APLICA**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 24-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |                       |
|--|--|---|-----------------------|
| <b>43. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Inhumación en Fosa de Tierra</b>  |   |                       |
| <b>43.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender al ciudadano en el proceso de inhumación en fosa de tierra en el Panteón Municipal San Lucas.    |   |                       |
| <b>43.2 Alcance</b>                                    | Aplicable en Panteón Municipal San Lucas.  |   |                       |
| <b>43.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en la Gaceta Oficial del Estado el Jueves 19 de Julio del 2019 |   |                       |
| <b>43.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones y solicitante del servicio de inhumación.         |   |                       |
| <b>43.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JP-04</b>  | <b>Versión:</b>   | 1.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado   | Acude al Panteón Municipal Santísima Trinidad y entrega al Auxiliar "C" el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil.   | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar "C"   | Recibe el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil y ordena al albañil responsable del Panteón San Lucas para que en compañía del interesado verifique la correcta ubicación de lote, cuartel y sección determinados para la inhumación. | No Aplica             |
| 3  | Albañil  | Indica al interesado el sitio preciso para la inhumación y le informa las especificaciones de la excavación (longitud, ancho y profundidad) de la fosa de tierra para que proceda a los trabajos y le solicita le informe de su conclusión para su supervisión.                   | No Aplica             |
| 4  | Interesado   | Recibe del albañil la ubicación de lote y de las especificaciones para la excavación de la fosa de tierra; procede a los trabajos e informa al albañil de su conclusión.  | No Aplica             |
| 5  | Albañil  | Determina que los trabajos están debidamente efectuados y concluidos y autoriza al interesado para que sus familiares ingresen al finado (a) a la fosa de tierra.   | No Aplica             |
| 6  | Interesado   | Procede con sus familiares a ingresar al finado (a) a la excavación y cubrir la sepultura con tierra e informa la conclusión de los trabajos.   | No Aplica             |
| 7  | Albañil  | Recibe del interesado la información de la conclusión de los trabajos.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica             |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



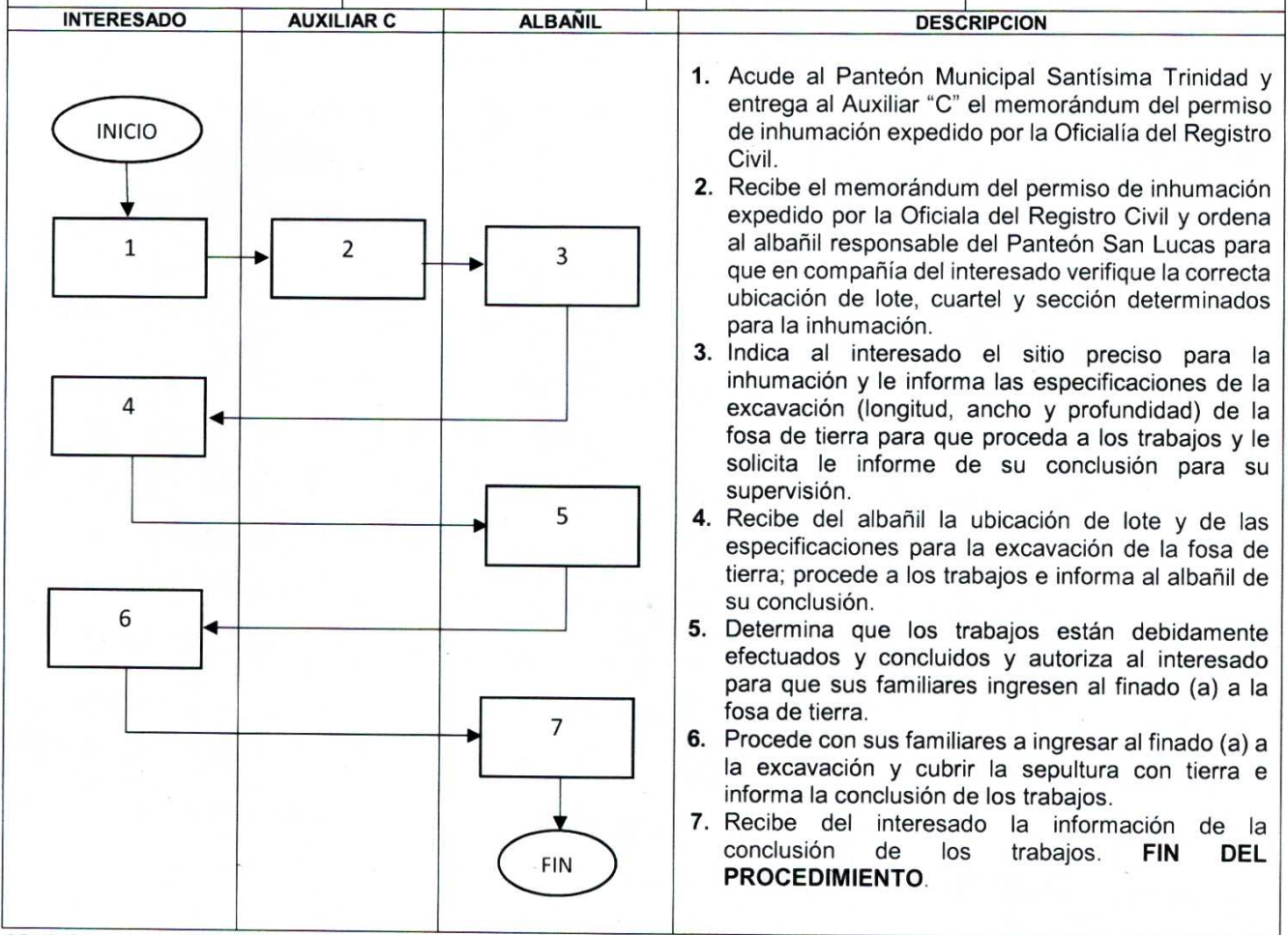
Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**43.6 Diagrama de Flujo**

No. de Procedimiento: **MPR-MP-DSP-JP-04** Versión: 1.0

Nombre del Procedimiento: Inhumación en Fosa de Tierra

Unidad Administrativa: Servicios Públicos Área Responsable: Jefatura de Panteones



**48.7 Anexos NO APLICA**

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |   |                       |
|--|--|---|-----------------------|
| <b>44. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Solicitud de Servicio de Inhumación por Muerte Violenta en Gaveta Temporal</b>  |   |                       |
| <b>44.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender al ciudadano en el proceso de solicitud de inhumación por muerte violenta en gaveta temporal.  |   |                       |
| <b>44.2 Alcance</b>                                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas   |   |                       |
| <b>44.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Gaceta Oficial del Estado el jueves 19 de Julio del 2019.  |   |                       |
| <b>44.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª comisionada en Panteones, Oficialía del Registro Civil y Tesorería Municipal. |   |                       |
| <b>44.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |   |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JP-05</b>  | <b>Versión:</b>   | 2.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Dirección de Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado   | Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y solicita al Auxiliar "C" un servicio de inhumación por muerte violenta en gaveta temporal.  | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar C   | Informa al interesado sobre la temporalidad y características de inhumación en gaveta temporal por muerte violenta y le pregunta si acepta el servicio, SI no le interesa le interesa el servicio, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica             |
| 3  | Auxiliar C   | Si el interesado acepta el servicio, le informa cuales son los requisitos a cumplir: la entrega de dos copias de certificado de defunción; dos de la credencial del INE y dos de la carpeta de investigación expedida por la Fiscalía Regional.   | No Aplica             |
| 4  | Interesado   | Le entrega al Auxiliar C las dos copias de certificado de defunción; dos de la credencial del INE y dos de la carpeta de investigación expedida por la Fiscalía Regional.   | No Aplica             |
| 5  | Auxiliar "C"   | Recibe del interesado dos copias del certificado de defunción; dos copias de la credencial del INE y dos copias de la carpeta de investigación y verifica que la documentación esta correcta completa y ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio.   | No Aplica             |
| 6  | Escribiente "B"  | Integra la información en el formato de la solicitud de servicio de inhumación y la entrega al Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.  | No Aplica             |
| 7  | Auxiliar "C"   | Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos y se los devuelve para su corrección. Recibe de la escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos correctos y completos y los firma en tres tantos y entrega dos tantos al interesado para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones y entrega a la Oficialía del Registro Civil para su trámite y expedición del memorándum del permiso de inhumación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica             |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ   |                       |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández<br>Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |  | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024  |                       |



**44.6 Diagrama de Flujo**

|  |                   |  |  |
|--|-------------------|--|--|
| <b>No. de Procedimiento:</b> <u>MPR-MP-DSP-JP-05</u>   |                   | <b>Versión:</b> 1.0                            |  |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> Inhumación en Fosa de Tierra  |                   |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b> Servicios Públicos   |                   | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Panteones |  |
| <b>INTERESADO</b>  | <b>AUXILIAR C</b> | <b>ESCRIBIETE B</b>                            | <b>DESCRIPCION</b>   |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6B[6]     6B --&gt; 6A[6]     6A --&gt; FIN([FIN])     </pre> |                   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y solicita al Auxiliar "C" un servicio de inhumación por muerte violenta en gaveta temporal.</li> <li>Informa al interesado sobre la temporalidad y características de inhumación en gaveta temporal por muerte violenta y le pregunta si acepta el servicio, SI no le interesa el servicio, <b>Fin del procedimiento.</b></li> <li>Si el interesado acepta el servicio, le informa cuales son los requisitos a cumplir: la entrega de dos copias de certificado de defunción; dos de la credencial del INE y dos de la carpeta de investigación expedida por la Fiscalía Regional.</li> <li>Le entrega al Auxiliar C las dos copias de certificado de defunción; dos de la credencial del INE y dos de la carpeta de investigación expedida por la Fiscalía Regional.</li> <li>Recibe del interesado dos copias del certificado de defunción; dos copias de la credencial del INE y dos copias de la carpeta de investigación y verifica que la documentación esta correcta completa y ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio.</li> <li>Integra la información en el formato de la solicitud de servicio de inhumación y la entrega al Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.</li> <li>Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos y se los devuelve para su corrección. Recibe de la escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos correctos y completos y los firma en tres tantos y entrega dos tantos al interesado para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones y entrega a la Oficialía del Registro Civil para su trámite y expedición del memorándum del permiso de inhumación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

**44.7 Anexos**

NO APLICA

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |  |  |                       |
|--|--|--|-----------------------|
| <b>45. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b><u>Solicitud de Servicio para Inhumación por Muerte no Violenta en Gaveta Temporal.</u></b>   |  |                       |
| <b>45.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender al ciudadano en el proceso de solicitud de inhumación por muerte no violenta en gaveta temporal.   |  |                       |
| <b>45.2 Alcance</b>                                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas   |  |                       |
| <b>45.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Gaceta Oficial del Estado el jueves 19 de Julio del 2019.  |  |                       |
| <b>45.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª comisionada en Panteones, Oficialía del Registro Civil y Tesorería Municipal. |  |                       |
| <b>45.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |  |  |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b><u>MPR-MP-DSP-JP-06</u></b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado   | Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y solicita al Auxiliar "C" un servicio de inhumación en gaveta temporal y por muerte no violenta.  | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar "C"   | Recibe del interesado la solicitud de servicio de inhumación y le informa sobre la temporalidad y características de inhumación en gaveta temporal y por muerte no violenta y le pregunta si acepta el servicio. Si no le interesa el servicio, <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica             |
| 3  | Auxiliar "C"   | Si el interesado acepta el servicio, le informa cuales son los requisitos a cumplir: la entrega de dos copias del certificado de defunción y dos de la credencial del INE.   | No Aplica             |
| 4  | Interesado   | Le entrega al Auxiliar "C" las dos copias de certificado de defunción y credencial del INE.  | No Aplica             |
| 5  | Auxiliar "C"   | Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y de la credencial del INE y verifica que la documentación esta incorrecta o incompleta y se la devuelve al interesado para su regularización. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b><br>Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y de la credencial del INE y verifica que la documentación esta correcta y completa y le ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio de inhumación. | No Aplica             |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                 |  |           |
|---|-----------------|--|-----------|
| 6 | Escribiente "B" | Integra la información en el formato de la solicitud de servicio de inhumación y la entrega al Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.   | No Aplica |
| 7 | Auxiliar "C"    | Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos y se los devuelve para su corrección.  | No Aplica |
| 8 | Escribiente "B" | Recibe del Auxiliar "C" el formato con los datos incorrectos o incompletos y los corrige o los complementa y se lo devuelve a la Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.   | No Aplica |
| 9 | Auxiliar "C"    | Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud ya correcto y completo; procede a su firma y le entrega al interesado dos tantos para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones y entrega a la Oficialía del Registro Civil para su trámite y expedición del memorándum del permiso de inhumación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica |

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   |                |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   | HAPR-SPU-MO-01 |



**45.6 Diagrama de Flujo**

|  |  |                          |   |
|--|--|--------------------------|---|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-JP-06</b>  | <b>Versión:</b>          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Solicitud de Servicio para Inhumación por Muerte no Violenta en Gaveta Temporal. |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones   |
| <b>INTERESADO</b>  | <b>AUXILIAR C</b>  | <b>ESCRIBIETE B</b>      | <b>DESCRIPCION</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y solicita al Auxiliar "C" un servicio de inhumación en gaveta temporal y por muerte no violenta.</li> <li>Recibe del interesado la solicitud de servicio de inhumación y le Informa sobre la temporalidad y características de inhumación en gaveta temporal y por muerte no violenta y le pregunta si acepta el servicio. Si no le interesa el servicio, <b>fin del procedimiento.</b></li> <li>Si el interesado acepta el servicio, le informa cuales son los requisitos a cumplir: la entrega de dos copias del certificado de defunción y dos de la credencial del INE.</li> <li>Le entrega al Auxiliar "C" las dos copias de certificado de defunción y credencial del INE.</li> <li>Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y de la credencial del INE y verifica que la documentación esta incorrecta o incompleta y se la devuelve al interesado para su regularización. <b>Fin del procedimiento</b></li> <li>Recibe del interesado las dos copias del certificado de defunción y de la credencial del INE y verifica que la documentación esta correcta y completa y le ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio de inhumación.</li> <li>Integra la información en el formato de la solicitud de servicio de inhumación y la entrega al Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.</li> <li>Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos y se los devuelve para su corrección.</li> <li>Recibe del Auxiliar "C" el formato con los datos incorrectos o incompletos y los corrige o los complementa y se lo devuelve a la Auxiliar "C" para su revisión y firma en tres tantos.</li> <li>Recibe de la Escribiente "B" el formato de la solicitud ya correcto y completo; procede a su firma y le entrega al interesado dos tantos para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones y entrega a la Oficialía del Registro Civil para su trámite y expedición del memorándum del permiso de inhumación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

**50.7 Anexos no aplica**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| <b>46. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Inhumación por Muerte Violenta en Gaveta Temporal</b>  |  |                       |
| <b>46.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender la solicitud de la ciudadanía para inhumar a sus finados en forma oportuna y con calidad en los Panteones Municipales |  |                       |
| <b>46.2 Alcance</b>                                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas  |  |                       |
| <b>46.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en la Gaceta Oficial del Estado el Jueves 19 de Julio del 2019                      |  |                       |
| <b>46.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones y solicitante del servicio de inhumación.                              |  |                       |
| <b>46.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JP-07</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado  | Acude al Panteón Municipal Santísima Trinidad y entrega al auxiliar "C" el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil.  | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar C  | Recibe del interesado el permiso de inhumación expedido por la oficialía del Registro Civil y permite el acceso del vehículo funerario y ordena al albañil responsable de los trabajos de inhumación que los conduzca al sitio donde será depositado el finado(a). | No Aplica             |
| 3  | Albañil   | Conduce al interesado en conjunto con el vehículo funerario al sitio objeto de la inhumación y le solicita que los empleados de la funeraria ingresen al finado (a) a la gaveta temporal.  | No Aplica             |
| 4  | Interesado  | Solicita a los empleados de la funeraria que ingresen al finado (a) a la gaveta temporal. Y le informa al albañil de los trabajos concluidos solicitándole el cierre o tapado de la gaveta temporal.   | No Aplica             |
| 5  | Albañil   | Cierra y o tapa correctamente la gaveta temporal y le informa al interesado la conclusión de los trabajos realizados.  | No Aplica             |
| 6  | Interesado  | Recibe del albañil el informe de la conclusión de los trabajos y le otorga su conformidad. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica             |

152

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



**46.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |   |                          |   |
|----------------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>No. de Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JP-07</b>                           | <b>Versión:</b>          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Inhumación por Muerte Violenta en Gaveta Temporal |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos                                | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones   |
| <b>INTERESADO</b>                | <b>AUXILIAR C</b>                                 | <b>ALBAÑIL</b>           | <b>DESCRIPCION</b>  |
|                                  |   |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude al Panteón Municipal Santísima Trinidad y entrega al auxiliar "C" el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil.</li> <li>2. Recibe del interesado el permiso de inhumación expedido por la oficialía del Registro Civil y permite el acceso del vehículo funerario y ordena al albañil responsable de los trabajos de inhumación que los conduzca al sitio donde será depositado el finado(a)</li> <li>3. Conduce al interesado en conjunto con el vehículo funerario al sitio objeto de la inhumación y le solicita que los empleados de la funeraria ingresen al finado (a) a la gaveta temporal.</li> <li>4. El interesado le solicita a los empleados de la funeraria que ingresen al finado (a) a la gaveta temporal. Y le informa al albañil de los trabajos concluidos solicitándole el cierre o tapado de la gaveta temporal.</li> <li>5. Cierra y o tapa correctamente la gaveta temporal y le informa al interesado la conclusión de los trabajos realizados.</li> <li>6. Recibe del albañil el informe de la conclusión de los trabajos y le otorga su conformidad. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

**46.7 ANEXOS NO APLICA**

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |   |                       |
|--|---|---|-----------------------|
| <b>47. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Inhumación por Muerte No Violenta en Gaveta Temporal</b>   |   |                       |
| <b>47.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender la solicitud de la ciudadanía para inhumar a sus finados en forma oportuna y con calidad en los Panteones Municipales |   |                       |
| <b>47.2 Alcance</b>                                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas  |   |                       |
| <b>47.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en la Gaceta Oficial del Estado el Jueves 19 de Julio del 2019                      |   |                       |
| <b>47.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones  |   |                       |
| <b>47.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |   |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JP-08</b>   | <b>Versión:</b>   | 1.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>  | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado  | Acude al Panteón Municipal Santísima Trinidad y entrega al auxiliar "C" el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil.   | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar C  | Recibe del interesado el memorándum del a permiso de inhumación expedido por la oficialía del Registro Civil y permite el acceso del vehículo funerario y ordena al albañil responsable de los trabajos de inhumación que los conduzca al sitio donde será depositado el finado(a). | No Aplica             |
| 3  | Albañil   | Conduce al interesado en conjunto con el vehículo funerario al sitio objeto de la inhumación y le solicita que los empleados de la funeraria ingresen al finado (a) a la gaveta temporal.   | No Aplica             |
| 4  | Interesado  | Solicita a los empleados de la funeraria que ingresen al finado (a) a la gaveta. Y le informa al albañil de los trabajos concluidos solicitándole el cierre o tapado de la gaveta temporal.   | No Aplica             |
| 5  | Albañil   | Cierra y o tapa correctamente la gaveta temporal y le informa al interesado la conclusión de los trabajos realizados.   | No Aplica             |
| 6  | Interesado  | Recibe del albañil su conformidad de los trabajos realizados. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica             |

154

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |  | CÓDIGO |
|-----------------|---|---|--|--------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos |  |        |
| Firma           |   |   |  |        |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |  |        |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**47.6 Diagrama de Flujo**

|                                  |  |                          |   |
|----------------------------------|--|--------------------------|---|
| <b>No. de Procedimiento:</b>     | <b>MPR-MP-DSP-JP-08</b>                              | <b>Versión:</b>          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b> | Inhumación por Muerte no Violenta en Gaveta Temporal |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>    | Servicios Públicos                                   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones   |
| <b>INTERESADO</b>                | <b>AUXILIAR C</b>                                    | <b>ALBANIL</b>           | <b>DESCRIPCION</b>  |
|                                  |  |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude al Panteón Municipal Santísima Trinidad y entrega al auxiliar "C" el memorándum del permiso de inhumación expedido por la Oficialía del Registro Civil.</li> <li>2. Recibe del interesado el memorándum del a permiso de inhumación expedido por la oficialía del Registro Civil y permite el acceso del vehículo funerario y ordena al albañil responsable de los trabajos de inhumación que los conduzca al sitio donde será depositado el finado(a).</li> <li>3. Conduce al interesado en conjunto con el vehículo funerario al sitio objeto de la inhumación y le solicita que los empleados de la funeraria ingresen al finado (a) a la gaveta temporal.</li> <li>4. El interesado le solicita a los empleados de la funeraria que ingresen al finado (a) a la gaveta. Y le informa al albañil de los trabajos concluidos solicitándole el cierre o tapado de la gaveta temporal.</li> <li>5. Cierra y o tapa correctamente la gaveta temporal y le informa al interesado la conclusión de los trabajos realizados.</li> <li>6. Recibe del albañil su conformidad de los trabajos realizados. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

**47.7 Anexos**

NO APLICA

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29 NOV 2024   | 29 NOV 2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |   |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| <b>48. Nombre del Procedimiento</b>                    | <b>Solicitud de Servicio de Inhumación en Cripta Familiar y con Gavetas Desocupadas o en Reserva.</b>                         |  |                       |
| <b>48.1 Propósito del Procedimiento</b>                | Atender la solicitud de la ciudadanía para inhumar a sus finados en forma oportuna y con calidad en los Panteones Municipales |  |                       |
| <b>48.2 Alcance</b>                                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas  |  |                       |
| <b>48.3 Referencia Normativa</b>                       | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación el Jueves 19 de Julio del 2019                |  |                       |
| <b>48.4 Responsabilidades</b>                          | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª, Registro Civil y Tesorería Municipal.                   |  |                       |
| <b>48.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |   |  |                       |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           | <b>MPR-MP-DSP-JP-09</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>         |
| 1  | Interesado  | Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y le pide al Auxiliar "C" un servicio de inhumación en cripta familiar.  | No Aplica             |
| 2  | Auxiliar "C"  | Recibe del interesado la solicitud de servicio de inhumación en cripta familiar y le pide que le muestre el título de propiedad con dos copias; el certificado de defunción original con dos copias y la credencial del INE original con dos copias.   | No Aplica             |
| 3  | Interesado  | Le entrega al Auxiliar C los documentos solicitados para verificar que estén completos y correctos.  | No Aplica             |
| 4  | Auxiliar "C"  | Revisa y verifica que los documentos están incorrectos o incompletos y se los devuelve al interesado para que los regularice. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b><br>EL Auxiliar "C" revisa y verifica que los documentos están correctos y completos y le pide al interesado que lo acompañe a verificar las condiciones de construcción de la cripta familiar y la disponibilidad de una gaveta donde será inhumado el finado (a). | No Aplica             |
| 5  | Interesado  | Acompaña al Auxiliar "C" donde se encuentra la cripta familiar y verifican que el título de propiedad coincide con la ubicación, y le pide al Auxiliar "C" le informe lo que procede en este caso.   | No Aplica             |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|    |                 |   |           |
|----|-----------------|---|-----------|
| 6  | Auxiliar C      | Observa y verifica que existe una construcción sobre la entrada a la bóveda de las gavetas y le solicita al interesado el retiro de la construcción que impiden al acceso a la bóveda subterránea.  | No Aplica |
| 7  | Interesado      | Procede al retiro de las construcciones y le informa al Auxiliar "C" que puede proceder al ingreso de la bóveda subterránea de las gavetas para verificar la disponibilidad de una desocupada o en reserva.   | No Aplica |
| 8  | Auxiliar "C"    | Verifica la disponibilidad de una gaveta desocupada o en reserva en la cripta familiar y le solicita al interesado le indique la gaveta de su elección para inhumar al finado (a) en el caso de que existan más de una.   | No Aplica |
| 9  | Interesado      | Selecciona la gaveta para la inhumación y le indica al Auxiliar "C" su elección.  | No Aplica |
| 10 | Auxiliar "C"    | Recibe del interesado la elección de la gaveta seleccionada; retorna con el interesado a la oficina del panteón y le ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio de inhumación en cripta familiar.   | No Aplica |
| 11 | Escribiente "B" | Elabora la solicitud de servicio y la entrega al Auxiliar C para su revisión y firma en tres tantos   | No Aplica |
| 12 | Auxiliar "C"    | Recibe de la Escribiente B la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos se los devuelve a la escribiente "B" para su corrección.<br>El Auxiliar "C" verifica que los datos están correctos y completos y procede a su firma en tres tantos; y entrega uno tanto al interesado para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones; Oficialía del Registro Civil para que expida la orden de inhumación en cripta familiar y ante la Tesorería Municipal para el pago de las contribuciones correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> | No Aplica |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**48.6 Diagrama de Flujo**

|   |  |                          |   |
|---|--|--------------------------|---|
| <b>No. de Procedimiento:</b>  | <b>MPR-MP-DSP-JP-09</b>  | <b>Versión:</b>          | 1.0   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>  | Solicitud de Servicio de Inhumación en Cripta Familiar y con Gavetas Desocupadas o en Reserva. |                          |   |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> | Jefatura de Panteones   |
| <b>INTERESADO</b>   | <b>AUXILIAR C</b>  | <b>ESCRIBIENTE B</b>     | <b>DESCRIPCION</b>  |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11[11]     11 --&gt; 12[12]     12 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |  |                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Acude al Panteón Municipal de la Santísima Trinidad y le pide al Auxiliar "C" un servicio de inhumación en cripta familiar.</li> <li>Recibe del interesado la solicitud de servicio de inhumación en cripta familiar y le pide que le muestre el título de propiedad con dos copias; el certificado de defunción original con dos copias y la credencial del INE original con dos copias.</li> <li>Le entrega al Auxiliar C los documentos solicitados para verificar que estén completos y correctos.</li> <li>Revisa y verifica que los documentos están incorrectos o incompletos y se los devuelve al interesado para que los regularice. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b><br/>EL Auxiliar "C" revisa y verifica que los documentos están correctos y completos y le pide al interesado que lo acompañe a verificar las condiciones de construcción de la cripta familiar y la disponibilidad de una gaveta donde será inhumado el finado (a).</li> <li>Acompaña al Auxiliar "C" donde se encuentra la cripta familiar y verifican que el título de propiedad coincide con la ubicación, y le pide al Auxiliar "C" le informe lo que procede en este caso.</li> <li>Observa y verifica que existe una construcción sobre la entrada a la bóveda de las gavetas y le solicita al interesado el retiro de la construcción que impiden al acceso a la bóveda subterránea.</li> <li>Procede al retiro de las construcciones y le informa al Auxiliar "C" que puede proceder al ingreso de la bóveda subterránea de las gavetas para verificar la disponibilidad de una desocupada o en reserva.</li> <li>Verifica la disponibilidad de una gaveta desocupada o en reserva en la cripta familiar y le solicita al interesado le indique la gaveta de su elección para inhumar al finado (a) en el caso de que existan más de una.</li> <li>Selecciona la gaveta para la inhumación y le indica al Auxiliar "C" su elección.</li> <li>Recibe del interesado la elección de la gaveta seleccionada; retorna con el interesado a la oficina del panteón y le ordena a la Escribiente "B" el llenado del formato de la solicitud de servicio de inhumación en cripta familiar.</li> <li>Elabora la solicitud de servicio y la entrega al Auxiliar C para su revisión y firma en tres tantos</li> <li>Recibe de la Escribiente B la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos o incompletos se los devuelve a la escribiente "B" para su corrección.<br/>El Auxiliar "C" verifica que los datos están correctos y completos y procede a su firma en tres tantos; y entrega uno tanto al interesado para su autorización ante la Regiduría 4ª comisionado en Panteones; Oficialía del Registro Civil para que expida la orden de inhumación en cripta familiar y ante la Tesorería Municipal para el pago de las contribuciones correspondientes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |

48.7 Anexos NO APLICA

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>  |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                    |   |  |
|--|--------------------|---|--|
| <b>49. Nombre del Procedimiento</b>                    |                    | <b><u>Solicitud para Tramitar Cesión de Derechos de Lotes y/o Gavetas Construidas con Certificados a Perpetuidad y/o Títulos de Propiedad entre Familiares.</u></b>   |  |
| <b>49.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                    | Atender a la ciudadanía que desea ceder sus derechos en certificados a perpetuidad y/o títulos de propiedad entre familiares en los Panteones Municipales   |  |
| <b>49.2 Alcance</b>                                    |                    | Aplicable Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas  |  |
| <b>49.3 Referencia Normativa</b>                       |                    | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación el Jueves 19 de Julio del 2019  |  |
| <b>49.4 Responsabilidades</b>                          |                    | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones, Regiduría 4ª, Registro Civil, Tesorería Municipal e interesado.   |  |
| <b>49.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                    |   |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                    | <b><u>MPR-MP-DSP-JP-10</u></b>  | <b>Versión:</b> 1.0                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                    | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Actividad</b>  | <b>Anexos</b>                                  |
| 1  | Interesado         | Elabora un escrito dirigido a la Regiduría 4ª Comisionada en Panteones, en donde solicita una cesión de sus derechos a perpetuidad o propiedad designando en el mismo a su beneficiario familiar.   | No Aplica                                      |
| 2  | Regiduría 4ª       | Recibe del interesado su solicitud de derechos y le pide su certificado a perpetuidad o título de propiedad, su credencial del INE su acta de nacimiento y el documento que identifica su parentesco con el beneficiario.   | No Aplica                                      |
| 3  | Interesado         | Le entrega los documentos a Regiduría 4ª para que revise y verifique si están completos y correctos.  | No Aplica                                      |
| 4  | Regiduría 4ª       | Revisa los documentos y verifica que no están completos y correctos y devuelve al interesado para regularizar. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica                                      |
| 5  | Regiduría 4ª       | Regiduría 4ª revisa y verifica que están completos los documentos y elaborar un oficio dirigido al Departamento de Panteones pidiendo la expedición de una solicitud de cesión de derechos por certificación de perpetuidad o por título de propiedad a favor del interesado, a quien solicita entregue el documento al Auxiliar C en el Departamento de Panteones. | No Aplica                                      |
| 6  | Interesado         | Recibe el oficio y lo entrega al Auxiliar C para su atención en el Departamento de Panteones.   | No Aplica                                      |

| ELABORÓ         |   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |               |  |           |
|---|---------------|--|-----------|
| 6 | Auxiliar C    | Recibe del interesado el oficio elaborado de Regiduría 4ª y los documentos que lo acompañan y le ordena a la Escribiente B que elabore la solicitud de cesión de derechos por certificación a perpetuidad o título de propiedad.   | No Aplica |
| 7 | Escribiente B | Elabora la solicitud de servicio de cesión de derechos por certificación a perpetuidad o título de propiedad y entrega al Auxiliar C para su revisión y firma en tres tantos.  | No Aplica |
| 8 | Auxiliar C    | Recibe de la Escribiente B la solicitud de servicio y verifica que contiene datos incorrectos e incompletos y se los devuelve a la Escribiente B para su corrección.<br>El Auxiliar C verifica que los datos están correctos y completos y procede a su firma en tres tantos, entregando uno al interesado para su autorización de trámite en la Regiduría 4ª Comisionado en Panteones y ante Tesorería del Municipio y Oficialía de Registro Civil, solicitando al interesado una copia del nuevo certificado a perpetuidad o título de propiedad cuando le sea expedido. | No Aplica |
| 9 | Interesado    | Recibe del Auxiliar C la solicitud de cesión derechos por certificación a perpetuidad o título de propiedad para su trámite ante la Regiduría 4ª Comisionada en Panteones; Tesorería Municipal y Oficialía del Registro Civil, y le ofrece al Auxiliar C la entrega de una nueva copia del certificado a perpetuidad o título de propiedad cuando le sea entregado para realizar el pago correspondiente. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  | No Aplica |

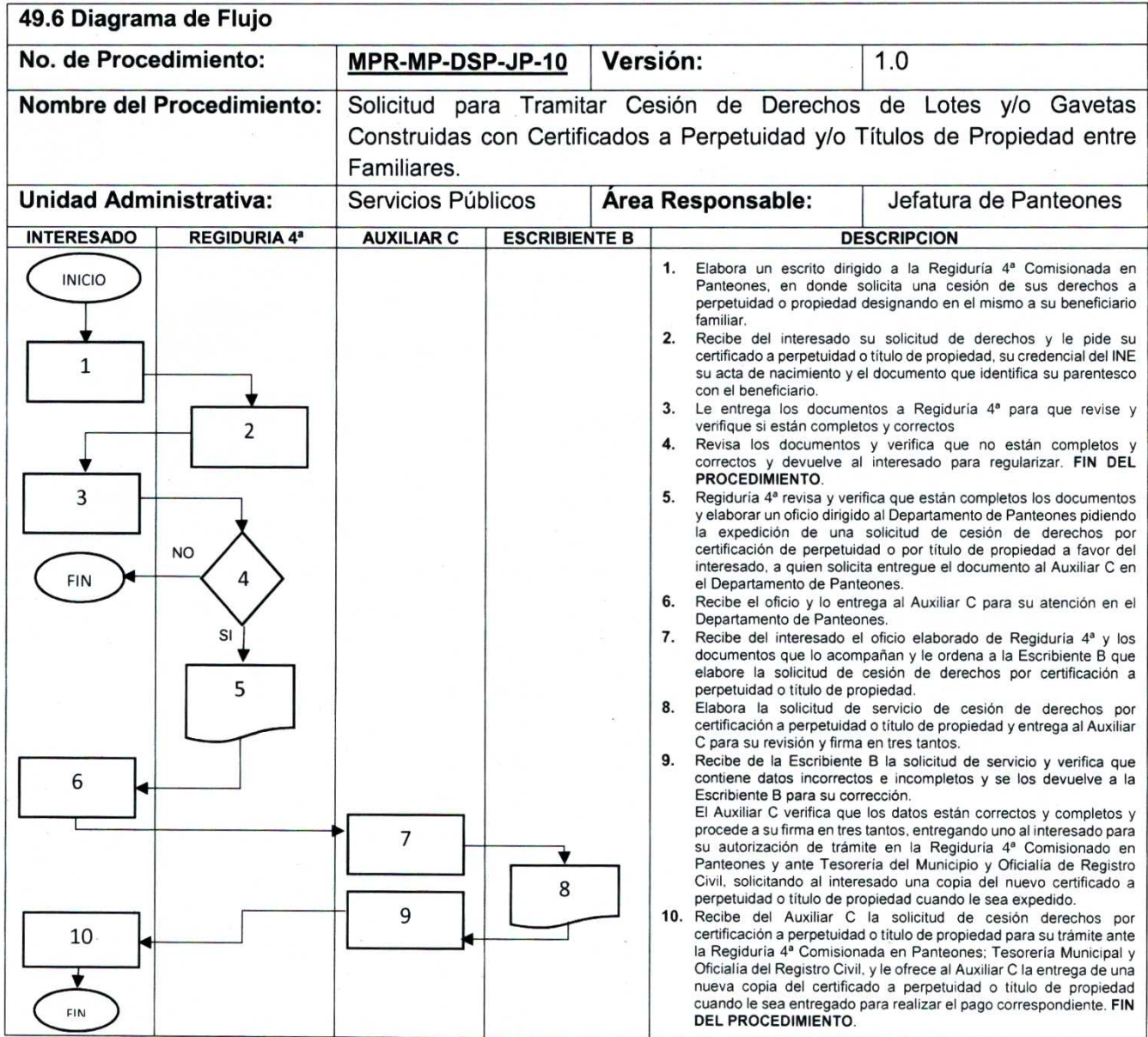
|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                |
|-----------------|---|---|----------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | CÓDIGO         |
| Firma           |   |   | HAPR-SPU-MO-01 |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



**Dirección de Servicios Públicos**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



**49.7 Anexos NO APLICA**

|                 | ELABORÓ   | REVISÓ  |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| <b>50. Nombre del Procedimiento</b>                    |                    | <b><u>Inscripción de Registros en Libros e Integración de Expedientes y Guarda en Archivo de los Servicios Proporcionados por el Departamento de Panteones.</u></b>  |  |
| <b>50.1 Propósito del Procedimiento</b>                |                    | Resguardar la información y documentación consecuencia de la intención ciudadana en materia de panteones   |  |
| <b>50.2 Alcance</b>                                    |                    | Panteones Municipales Santísima Trinidad y San Lucas   |  |
| <b>50.3 Referencia Normativa</b>                       |                    | Reglamento de Panteones vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación el Jueves 19 de Julio del 2019   |  |
| <b>50.4 Responsabilidades</b>                          |                    | Dirección de Servicios Públicos, Jefatura de Panteones   |  |
| <b>50.5 Descripción y Desarrollo del Procedimiento</b> |                    |  |  |
| <b>No. de Procedimiento:</b>                           |                    | <b>MPR-MP-DSP-JP-11</b>  | <b>Versión:</b> 1.0                            |
| <b>Unidad Administrativa:</b>                          |                    | Servicios Públicos   | <b>Área Responsable:</b> Jefatura de Panteones |
| <b>Paso</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Actividad</b>   | <b>Anexos</b>                                  |
| 1  | Auxiliar C         | Entrega a la Escribiente B una copia del servicio proporcionado al solicitante o interesado con sus anexos para que registre los datos en libros, formatos e integre en su expediente individual y archive.  | No Aplica                                      |
| 2  | Escribiente B      | Recibe del Auxiliar C una copia del servicio solicitado y proporcionado con sus anexos y diariamente registra los datos en los libros y formatos correspondientes de acuerdo a su clasificación, y los resguarda electrónicamente y por medio escrito en sus expedientes y archivos correspondiente, informando de su conclusión al Auxiliar C para su conocimiento. | No Aplica                                      |
| 3  | Auxiliar C         | Revisa y verifica diariamente los registros en libros, formatos, archivos y electrónicamente en sus respectivos expedientes clasificados por la Escribiente B y otorga su consentimiento de que se encuentran correctos y en orden.<br><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>   | No Aplica                                      |

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE POZA RICA DE HIDALGO, VERACRUZ



Dirección de Servicios Públicos  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**50.6 Diagrama de Flujo**

|  |   |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| <b>No. de Procedimiento:</b>   | <b>MPR-MP-DSP-JP-10</b>   | <b>Versión:</b>  | 1.0                   |
| <b>Nombre del Procedimiento:</b>   | Inscripción de Registros en Libros e Integración de Expedientes y Guarda en Archivo de los Servicios Proporcionados por el Departamento de Panteones. |  |                       |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Servicios Públicos  | <b>Área Responsable:</b>   | Jefatura de Panteones |
| <b>AUXILIAR C</b>  | <b>ESCRIBIENTE B</b>  | <b>DESCRIPCION</b>   |                       |
| <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; FIN([FIN])         </pre> |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrega a la Escribiente B una copia del servicio proporcionado al solicitante o interesado con sus anexos para que registre los datos en libros, formatos e integre en su expediente individual y archive.</li> <li>Recibe del Auxiliar C una copia del servicio solicitado y proporcionado con sus anexos y diariamente registra los datos en los libros y formatos correspondientes de acuerdo a su clasificación, y los resguarda electrónicamente y por medio escrito en sus expedientes y archivos correspondiente, informando de su conclusión al Auxiliar C para su conocimiento.</li> <li>Revisa y verifica diariamente los registros en libros, formatos, archivos y electrónicamente en sus respectivos expedientes clasificados por la Escribiente B y otorga su consentimiento de que se encuentran correctos y en orden. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></li> </ol> |                       |

**50.7 Anexos NO APLICA**

|                 | <b>ELABORÓ</b>  | <b>REVISÓ</b>   |                       |
|-----------------|---|---|-----------------------|
| Nombre y Puesto | Lic. Alma Isela Álvarez del Ángel<br>Asistente de Dirección de Servicios Públicos | Lic. Jesús Roberto Hernández Monter<br>Director de Servicios Públicos | <b>CÓDIGO</b>         |
| Firma           |   |   | <b>HAPR-SPU-MO-01</b> |
| Fecha           | 29-NOV-2024   | 29-NOV-2024   |                       |