



Unidos por un mejor futuro

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIETLA, PUEBLA.

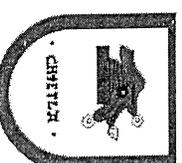
08 DE JUNIO 2022

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla. 





Unidos por un mejor futuro

H. Ayuntamiento de Chieta, 2022.

Obras Publicas Municipal
Chieta, Puebla
Plaza Centro S/N
Teléfono: 2434381155 Ext. 106

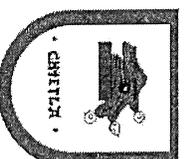
Dirección de Servicios Públicos
Chieta, Puebla
Plaza Centro S/N
Teléfono: 2434381155

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla. 





Unidos por un mejor futuro

ÍNDICE

I. Introducción

II. Marco Teórico

III. Misión, visión y valores

IV. Estructura Orgánica

V. Funciones

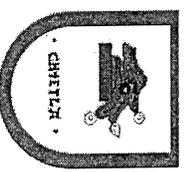
VI. Procesos y procedimientos

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla. 



I. Introducción

La Dirección de Servicios Públicos conduce sus acciones con base a lo establecido, en la ley orgánica municipal del Estado de Puebla, bando municipal, plan de Desarrollo municipal, programas que deriven presupuesto autorizado por el ayuntamiento y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por el Presidente Municipal y Cabildo.

El director titular de la Dirección y las diversas áreas tiene como principal función la planeación, organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse todas las personas y áreas que conforman la dirección de Servicios Públicos cuentan con el material y herramienta necesaria para el buen funcionamiento y desempeño de las actividades encomendadas.

Llevar a cabo la mejora continua del Servicio de Alumbrado Público, así como abastecimiento de agua potable, el mantenimiento y conservación de las áreas verdes, el Servicio del panteón Municipal, Plazas, Avenidas y mantenimiento a las diferentes áreas administrativas.

II. MARCO JURÍDICO/TEORICO.

LEGISLACIÓN FEDERAL:

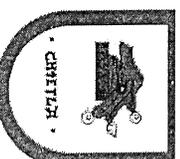
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento.
3. Ley de Coordinación Fiscal.
4. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Ley General de Contabilidad Gubernamental.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
Ley General de Archivos.

LEGISLACIÓN ESTATAL:

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
3. Ley de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
4. Ley de Hacienda Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
5. Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior para el Estado de Puebla.
6. Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla.
7. Ley General de Bienes del Estado.
8. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
www.chietla.gob.mx
9. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla 01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



10. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos obligados del Estado de Puebla.
11. Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Puebla.
12. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
13. Leyes o Decretos de Creación de Organismos Públicos.
14. Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
15. Código Fiscal del Estado de Puebla.
16. Reglamentos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.
17. Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
18. Plan Estatal de Desarrollo 2021 - 2024.
19. Lineamientos Auditores Externos.

LEGISLACIÓN MUNICIPAL:

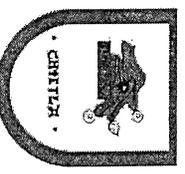
1. Ley Orgánica Municipal.
2. Ley de Ingresos del Municipio de Chieta del ejercicio fiscal que corresponda.
3. Plan Municipal de Desarrollo 2021 - 2024.
5. Código de Ética.
6. Código de Conducta.

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



III.

MISSION

Nuestra Dirección tiene la misión de proporcionar servicios básicos, con atención, calidad y calidez satisfaciendo los requerimientos de la ciudadanía, eficientando los recursos y propiciando la participación activa de la sociedad para sustentar, mejorar la calidad de vida y el medio ambiente en nuestro municipio.

VISION

Nuestra Dirección debe tener la visión de cubrir con calidad los servicios públicos que proporciona, manteniendo un municipio limpio, confortable, iluminado, con aire puro, siendo respetuosos del medio ambiente, con habitantes que mejoren constantemente su calidad de vida

VALORES

los valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones:

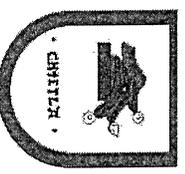
- Interés Público. ...
- Respeto. ...
- Respeto a los Derechos Humanos. ...
- Igualdad y no discriminación. ...
- Equidad de género. ...
- Entorno Cultural y Ecológico. ...
- Integridad. ...
- Cooperación.

www.chieta.gob.mx 

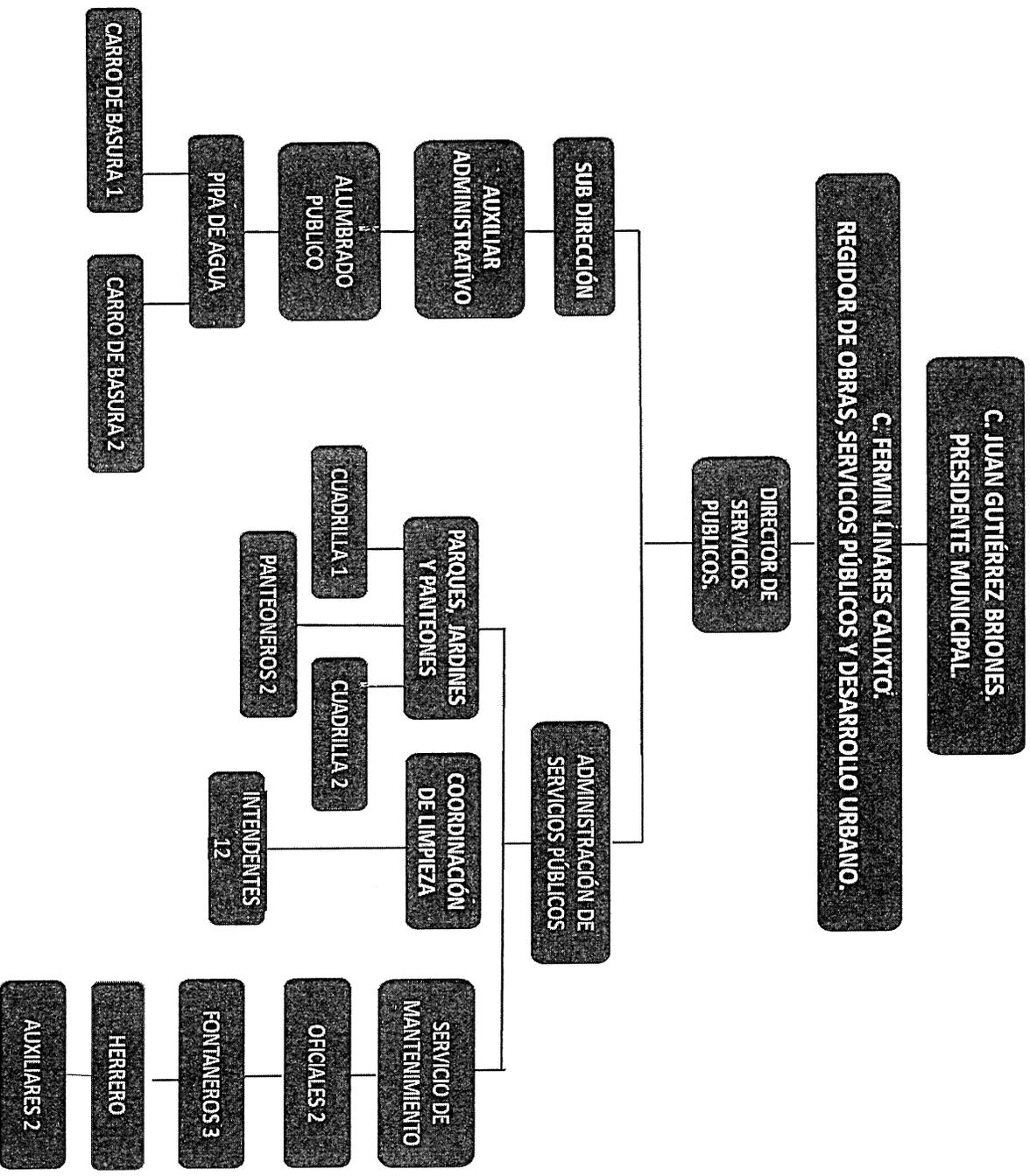
01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



IV. Estructura Orgánica



1. Dirección de Servicios Públicos

1.1. Coordinación de Limpieza y Transporte

- 1.1.1 Limpia de calles, Espacios Públicos y Centros de Salud
- 1.1.2 Limpieza de Presidencia Municipal
- 1.1.3 Limpieza de Auditorio Municipal Chieta

1.2. Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

- 1.2.1 Mantenimiento a Parques y Jardines
- 1.2.2 Mantenimiento a Bulevares
- 1.2.3 Mantenimiento a Panteones

1.3. Coordinación de Alumbrado Público

- 1.3.1 Mantenimiento de luminarias
- 1.3.2 Reemplazo de luminarias

1.4. Coordinación del Mercado Municipal

- 1.4.1 Mantenimiento de Mercado
- 1.4.2 Limpieza de Baños Públicos
- 1.4.3 Limpieza de Andadores y contenedor de Basura
- 1.4.4 Custodiar los Bienes Muebles y Enceres

1.5. Coordinación de Recolección de Basura

- 1.5.1 Recolectar Basura de Contenedores de Basura
- 1.5.2 Recolectar Basura en las 32 Comunidades
- 1.5.3 Recolectar Basura en Escuelas
- 1.5.4 Recolectar Basura en los Centros de Salud

1.6. Coordinación de Abastecimiento de Agua Potable en Pipa

- 1.6.1 Suministro de Agua Potable a Comunidades
- 1.6.2 Suministro de Agua Potable a Escuelas
- 1.6.3 Suministro de Agua Potable a Centros de Salud y Panteón Municipal
- 1.6.4 Suministro de Agua Potable a Mercado y Panteón Municipal

1.7 Coordinación de Mantenimiento de Red de Agua Potable, Yacimientos de Agua Pozo de Agua, Drenaje, Señaléticas, Presidencia Municipal, DIF y el suministro de agua potable en cabecera municipal.

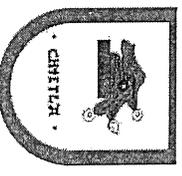
- 1.7.1 Mantenimiento a Tubería de agua Potable
- 1.7.2 Mantenimiento a nuestros Yacimientos de Agua
- 1.7.3 Mantenimiento a Nuestro Pozo de Agua
- 1.7.4 Mantenimiento a Nuestra Red de Drenaje
- 1.7.5 Mantenimiento a Nuestras Señaléticas
- 1.7.6 Mantenimiento a Presidencia Municipal
- 1.7.7Mantenimiento al DIF

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



I. Procedimientos

1. Nombre del Procedimiento

2. Objetivo

3. Alcance

4. Responsabilidades.

5. Definiciones

6. Insumos

7. Resultados

8. Políticas

9. Desarrollo

10. Diagramación

11. Formatos e instructivos

12. Simbología

Coordinación de Limpieza y Transporte

1. Nombre del Procedimiento

Limpia de calles y Espacios Públicos

2. Objetivo

Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para el manejo, tratamiento y disposición de desechos sólidos, estableciendo esquemas que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, proporcionando una mejor calidad de vida de la población.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los responsables de áreas para obtener mejores resultados.

La coordinación de Limpieza y Transporte deberá:

- Barrer, limpiar y pintar todas las calles, guarniciones y banquetas de todo el municipio.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente con evidencias fotográficas, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Verificar que se realice el barrido diario en las calles y edificios públicos del municipio.
- Apoyar en las faenas de limpieza que se lleven a cabo en el municipio.

5. Definiciones

Guarniciones: es el elemento que trabaja estructuralmente, es decir es colado que contiene la losa de la banqueteta que por lo general se pinta de amarillo o blanco.

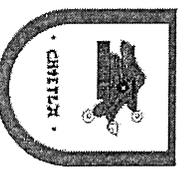
Coordinación Medular: es fundamental y constituye la base, soporte y parte esencial de la cosa que se expresa.

www.chieta.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



6. Insumos

- Chalecos tipo brigadista.
- Carretillas
- Escobas de plástico
- Palas
- Machete largo
- Desbrozadora
- Camionetas para cargar la herramienta y juntar la basura
- Bolsas de plástico
- Guantes

7. Resultados

Limpiar de calles y Edificios Públicos

8. Políticas

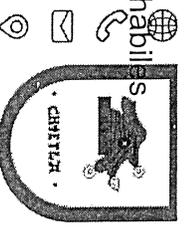
- Si algún ciudadano requiere o necesita la limpieza de alguna calle o avenida, es necesario que el ciudadano realice su petición dirigido al director de esta dependencia y la copia de su credencial de elector.
- Cuando un ciudadano quiera llevar a cabo una jornada de limpieza, de igual manera tendrá que realizar un escrito dirigido al director de área y con copia de credencial del ciudadano (si es posible anexar firma de vecino para dar más formalidad al oficio).
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de limpieza y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

www.chietla.gob.mx
tendrán 15 días hábiles

01 (243) 438 11 55

presidenciachietla@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.

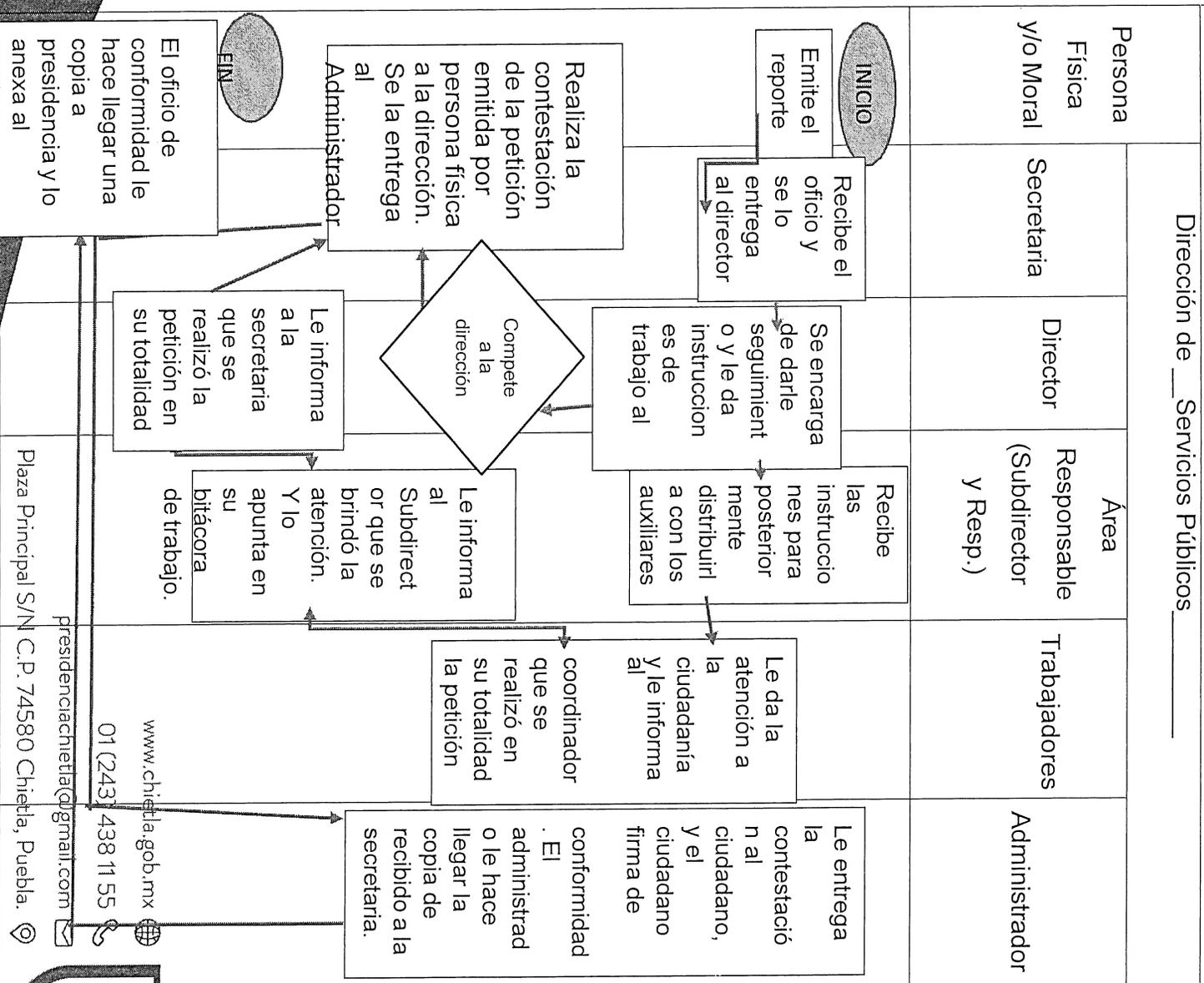


9. Desarrollo

Número	Nombre del Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos	Unidad	Actividad
1	Administrativa/Puesto	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaría	Secretaría	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Responsable	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Responsable	Le informa al Subdirector que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaría	Secretaría	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al responsable.
9	Subdirector	Subdirector	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El subdirector le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaría	Secretaría	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

10. Diagramación

Procedimiento: Limpia de Calles y Espacios Públicos

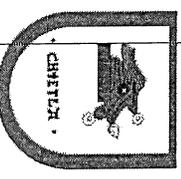


archivo responsable

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.

presidenciachieta@gmail.com

www.chieta.gob.mx
01 (243) 438 11 55



11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: Chietla, Pue., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
DEL. H. AYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme en la realización de una faena en la calle: _____ en la localidad de _____, en el Municipio de Chietla, ya que _____.

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

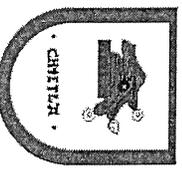
Tej:

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022.

Oficio N°.:	DSP/CTN1-0450/2022
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emití a esta Dirección de Servicios Públicos, el día ____ de ____ del año en ____ curso, solicitando _____ en ____ la calle _____. Le comunico que se realizó la petición en su totalidad como usted lo solicitó.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

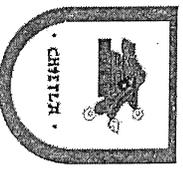
C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 





Unidos por un mejor futuro

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL RESPONSABLE

Dirección de Servicios
Públicos. Fecha: ____

RESPONSABLE DE LIMPIEZA Y TRANSPORTE

Nombre de la
actividad: _____

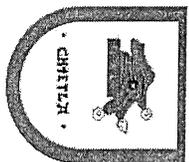
Calle: _____

Localidad _____

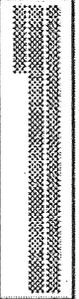
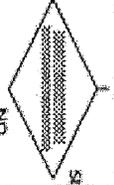
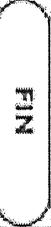
Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)

www.chietla.gob.mx 
01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 
Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



12. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

Coordinación de Parques, Jardines y Panteones

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento a parques y jardines

2. Objetivo

Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de plazas, jardines públicos y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

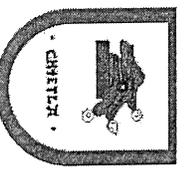
- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

www.chietla.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachietla@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Parques Jardines y Panteones deberá:

- Dar diariamente limpieza y mantenimiento a los parques y jardines como las plazas públicas (barrer, limpiar, pintar, cortar pasto, podar árboles, etc.).
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la cuadrilla asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.
- Verificar que los parques y jardines siempre se encuentren en buen estado.

5. Definiciones

Cuadrilla: conjunto de personas que realizan juntos un mismo trabajo.

6. Insumos

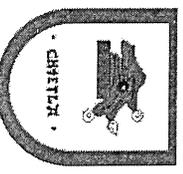
- Chalecos tipo brigada
- Guantes
- Tijeras para cortar ramas
- Desbrozadora
- Carretillas
- Palas
- Machete largo
- Metros de reata
- Rastrillos
- Escobas de plástico
- Bolsas de basura
- Líquidos de limpieza

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



7. Resultados

Mantenimiento a Parques y Jardines

8. Políticas

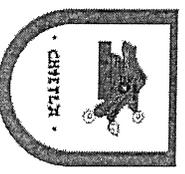
- Se reciben oficios y atención a escuelas o instituciones públicas que requieran de poda de pasto, desrame de árboles y poda de estos.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación de Limpia y transporte pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



9. Desarrollo

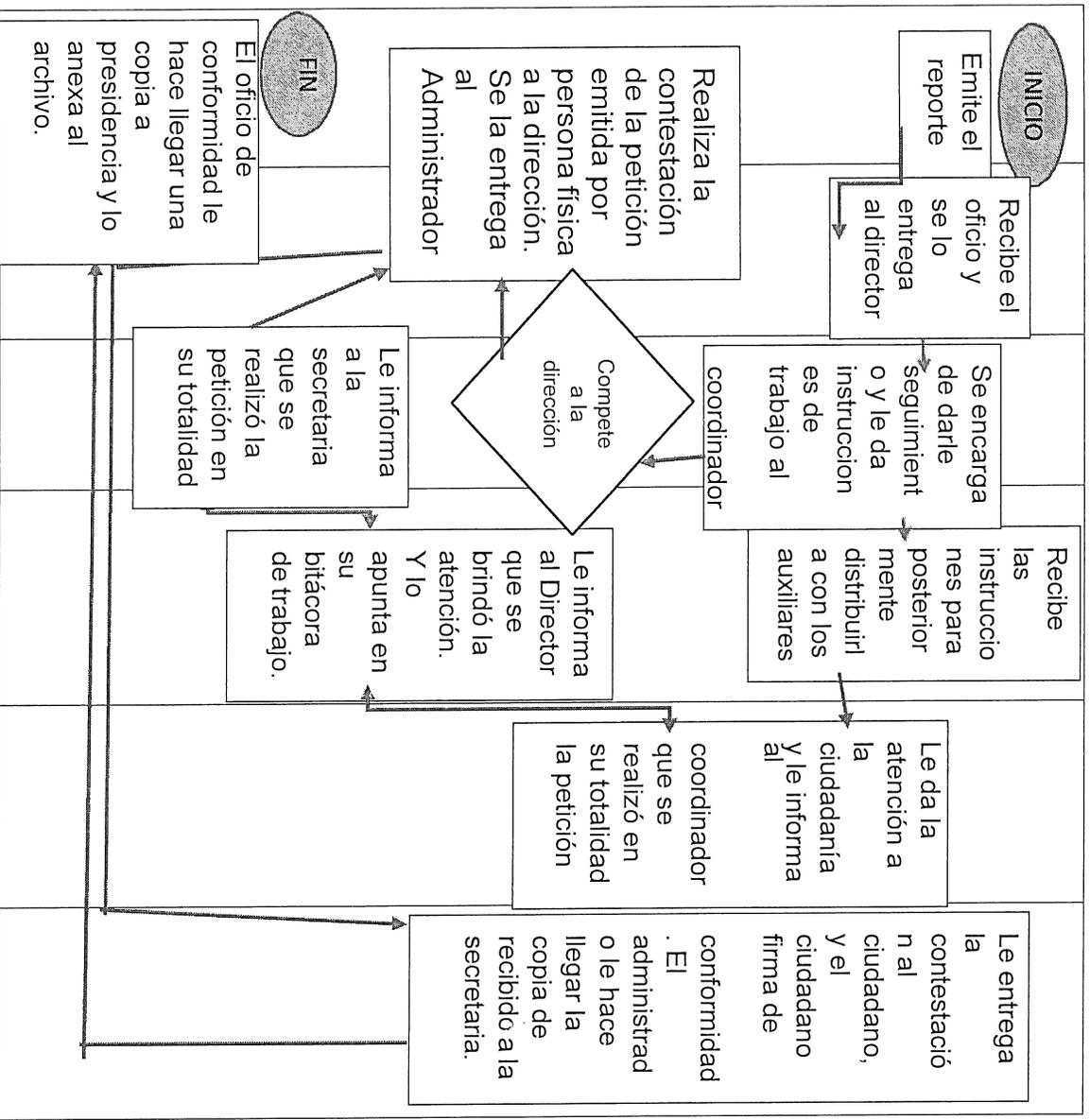
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Le informa al Subdirector que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Responsable
9	Responsable	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

9. Desarrollo

Procedimiento: Mantenimiento a parques

Persona Física y/o Moral	Dirección de Servicios Públicos			
	Secretaria	Director	Responsable (Subdirector)	Responsable De Cuadrilla

10. Diagramación



10. Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento a parques

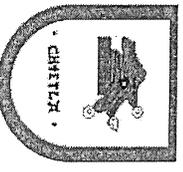
Persona Física y/o Moral	Dirección de Servicios Públicos			
	Secretaria	Director	Área Responsable (Subdirector)	Responsable De Cuadrilla
				Responsable

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



11. Formatos e instructivos

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES,
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL HAYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envió un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la poda de _____ en: _____ de la localidad de _____, en el Municipio de Chietla, ya que _____

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel: _____

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emití a esta Dirección de Servicios Públicos, el día ___ de _____ del año en curso, solicitando _____ en _____. Le comunico que se realizó la petición en su totalidad como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

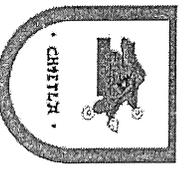
C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

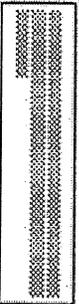
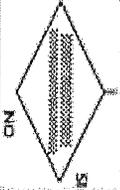
Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL RESPONSABLE

<p>Dirección de Servicios Públicos. Fecha: ____</p> <p>RESPONSABLE DE PARQUES, JARDINES Y PANTEONES</p> <p>Nombre de la actividad: _____</p> <p>Calle: _____</p> <p>Localidad _____</p> <p>Observaciones de actividad: (Anexar fotografías de actividad)</p>

12. Simbología

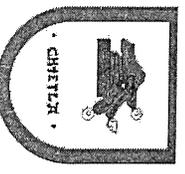
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



Coordinación de Alumbrado Público

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento de luminarias

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades y de seguridad.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

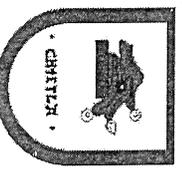
- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado.
- Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.

www.chieta.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Alumbrado Público deberá:

- Reparar y dar mantenimiento a todo el alumbrado de calles y edificios públicos del Municipio para dar un excelente servicio a los ciudadanos.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido y así mismo verificar que las luminarias queden en funcionamiento.

5. Definiciones

Fotoceldas: es una resistencia, cuyo valor en ohmios, varía ante las variaciones de la luz. Estas resistencias están construidas con un material sensible a la luz, de tal manera que cuando la luz incide sobre su superficie, el material sufre una reacción química, alterando su resistencia eléctrica.

6. Insumos

- Chalecos tipo brigada
- Camisa de mezclilla manga larga
- Botas antiderrapantes y aislante
- Lámparas
- Focos ahorradores
- Cable
- Fococeldas
- Escalera
- Guantes de piel
- Cascos
- Probador de corriente
- Amperímetro de voltaje
- Alambre quemado
- Cinta de aislar
- Kit de herramienta
- Transporte

7. Resultados

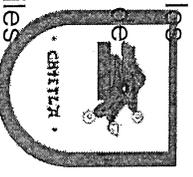
Mantenimiento de Luminarias

8. Políticas

- La ciudadanía, inspectore y presidentes auxiliares reportan las luminarias descompueste de su comunidad.
- Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.

- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que de la dirección responsable de alumbrado público y transportes pueda realizarse.

Para todos los oficios emitidos a esta dirección de Políticas Públicas móviles para darle respuesta al ciudadano.



9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Luminarias		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al responsable que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Le informa al subdirector que se brindó la atención. Y lo apurta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al responsable
9	Responsable	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El responsable le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
DEL HAYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envío un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con la instalación de () Luminarias para la calle _____ en la localidad de _____, del municipio de Chietla, ya que desde hace un tiempo estas no encienden.

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

_____ A T E N T A M E N T E _____

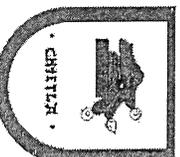
Tel: _____

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



C. _____
Presidente Auxiliar de _____
Domicilio: _____

Tel. de contacto: _____
P R E S E N T E

Mediante el presente acuse, se hace constar al H. Ayuntamiento del Municipio de Chieta, Puebla, que mediante la Dirección de Servicios Públicos Municipal, que en fecha del _____ al _____ se realizaron los trabajos, instalación y entrega de _____ luminarias, equipos que fueron _____ instalados _____ en _____ (la) _____ o _____ (las) _____ calles _____ de _____ perteneciente _____ a _____ esta _____ comunidad _____ de _____, donde en entera conformidad y satisfacción con los trabajos, equipos instalados y en óptimo funcionamiento a continuación manifiesto que:

- Se instalaron _____ lámpara completas.
- Se instalaron _____ carcacas de lámparas tipo _____ Modelo _____ Marca _____
_____ Sockets marca _____ Modelo _____
Marca _____.
- Bombilla _____ de _____ Wats y Modelo _____ Marca _____.
- Lámpara ahorradora luz _____ de _____ Wats y Modelo _____
Marca _____.
- Se instalo Cable Duplex del calibre _____ o cable de un solo polo del calibre _____ con un total de _____ metros.
- Se instalo cableado de uso rudo de _____ polos, del calibre _____ un total de _____ metros.
- Otros: _____

En cuanto al servicio por parte del personal técnico, manifiesto mi entera satisfacción, ya que el servicio fue rápido, el trato fue cordial y amable, de igual manera manifiesto que el personal operativo como administrativo no me solicitaron cantidad económica alguna por los trabajos desempeñados.

Así mismo, en el cargo conferido por la ciudadanía como **PRESIDENTE AUXILIAR** del _____ y beneficiados, manifiesto que el compromiso a trabajar con mis _____ con mis representados quienes fueron favorecida con los trabajos de luminarias, para hacer conciencia ciudadana o si fuera necesario el reporte necesario en caso de vandalismo, robo o daño de las luminarias.

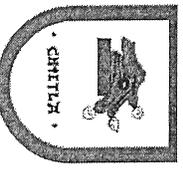
Recibo y firmo en plena conformidad.

(Nombre del Presidente Auxiliar) www.chieta.gob.mx

Firma y Sello.  01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



Municipio de Chietla Puebla a ____ de ____ del 2022.

C. _____
Inspector de _____
Domicilio: _____
Tel. de contacto: _____
P R E S E N T E

Mediante el presente acuse, se hace constar al H. Ayuntamiento del Municipio de Chietla, Puebla, que mediante la Dirección de Servicios Públicos Municipal, que en fecha del _____ al _____ se realizaron los trabajos, instalación y entrega de _____ luminarias, equipos que fueron _____ instalados en _____ (ta) o _____ (las) calles _____ de _____ perteneciente a _____ esta comunidad de _____, donde en entera conformidad y satisfacción con los trabajos, equipos instalados y en óptimo funcionamiento a continuación manifiesto que:

- Se instalaron _____ lámpara completas.
- Se instalaron _____ carcacas de lámparas tipo _____ Modelo _____ Marca _____.
- Se instalaron _____ Sockets marca _____ Modelo _____ Marca _____.
- Bombilla _____ de _____ Wats y Modelo _____ Marca _____.
- Lámpara ahorradora luz _____ de _____ Wats y Modelo _____ Marca _____.
- Se instalo Cable Duplex del calibre _____ o cable de un solo polo del calibre _____ con un total de _____ metros.
- Se instalo cableado de uso rudo de _____ polos, del calibre _____ un total de _____ metros.
- Otros: _____

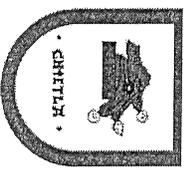
En cuanto al servicio por parte del personal técnico, manifiesto mi entera satisfacción, ya que el servicio fue rápido, el trato fue cordial y amable, de igual manera manifiesto que el personal operativo como administrativo no me solicitaron cantidad económica alguna por los trabajos desempeñados.

Así mismo, en el cargo conferido por la ciudadanía como **INSPECTOR** de _____ y beneficiados, manifiesto que el compromiso a trabajar con mis con mis representantes quienes fueron favorecida con los trabajos de luminarias, para hacer conciencia ciudadana o si fuera necesario el reporte necesario en caso de vandalismo, robo o daño de las luminarias.

Recibo y firmo en plena conformidad.

(Nombre del Inspector) _____ 01 (243) 438 11 55
Firma y Sello. _____
presidenciachieta@gmail.com
Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 

www.chietla.gob.mx 



BITACORA DE CONTROL DE CAMPO.



FECHA	POBLACION	TOTAL DE LAMPARAS INSTALADAS	LAMPARAS NUEVAS	CONVERSIÓN DE LAMPARAS DE 220V A 110V	MATENIMIENTO A LAMPARAS 220V	FOCO (40W) LED	FOCO (75W)	FOCO (150W)	OTRO TIPO DE FOCO	FOTO CELDA 220V	FOTO CELDA 110V	OTRO TIPO DE LAMPARA	TOTAL DE SERVICIOS REALIZADOS POR COMUNIDAD.
-------	-----------	------------------------------	-----------------	---------------------------------------	------------------------------	----------------	------------	-------------	-------------------	-----------------	-----------------	----------------------	--

LAMPARAS	
TOTAL DE CONVERSIÓN DE 220V A 110V	0
TOTAL MANTENIMIENTO DE LAMPARAS 220V	0
TOTAL LAMPARAS NUEVAS	0
TOTAL	0

FOTOCELDA	
FOTOCELDA 110V	0
FOTOCELDA 220V	0
TOTAL FOTOCELDA	0

FOCOS	
FOCOS LED 40W 110V	0
FOCOS 75W	0
TOTAL FOCOS	0

FORMATO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022.

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2019
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día _____ del año en curso, solicitando _____ luminarias para la calle _____. Le comunico que se realizó el mantenimiento en su totalidad dejando la luminaria en funcionamiento como usted lo solicitó.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

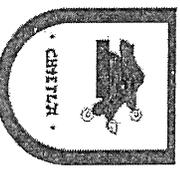
C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL RESPONSABLE

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

Responsable de Alumbrado Público.

Nombre de la Actividad: _____

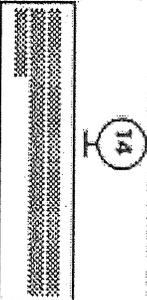
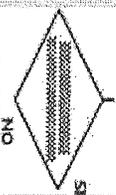
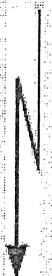
Dirección: _____

Localidad _____

Observaciones de actividad:

(Anexar fotografías de actividad)

12. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

Coordinación del Mercado Municipal

1. Nombre del Procedimiento

Mantenimiento del mercado municipal

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques, espacios de libre circulación, mantener limpio nuestro mercado municipal y sanitarios con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación del mercado municipal:

- Deberá de mantener en perfectas condiciones el mercado municipal Benito Juárez para dar un excelente servicio a los ciudadanos, comensales y quien lo visite.
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.

5. Definiciones

Comensales: Persona que come con otras personas en el mismo lugar, especialmente en la misma mesa.

6. Insumos

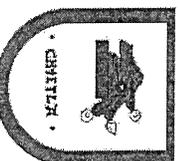
- Chalecos tipo brigada
- Escobas de Plástico
- Recogedores

www.chietla.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachietla@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



- Jaladores
- Mechudos
- Cubetas de plástico
- Guantes de látex
- Cloro
- Jabón en líquido para limpiar sanitarios
- Jergas
- Cepillo para taza sanitaria
- Acido muriático
- Bolsas para basura
- Papel higiénico
- Jabón en líquido para manos
- Destapa caños

7. Resultados

Mantenimiento del Mercado

8. Políticas

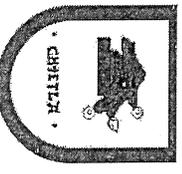
- La ciudadanía o locatarios deben de reportar algún desperfecto que allá en el mercado.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de Lunes a Viernes.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación del mercado municipal pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

www.chieta.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento del Mercado Municipal		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emitir un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaría	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al responsable referente al oficio.
4	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares o trabajadores.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al responsable que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Le informa al Subdirector que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaría	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al responsable
9	Responsable	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrador le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaría	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

9. Desarrollo

Procedimiento: Mantenimiento del Mercado Municipal

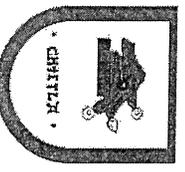
Persona Física y/o Moral	Dirección de __ Servicios Públicos _____			
	Secretaria	Director	Área Responsable (Coordinación o Subdirector	Auxiliares de la coordinación
				Responsable

www.chietla.gob.mx 

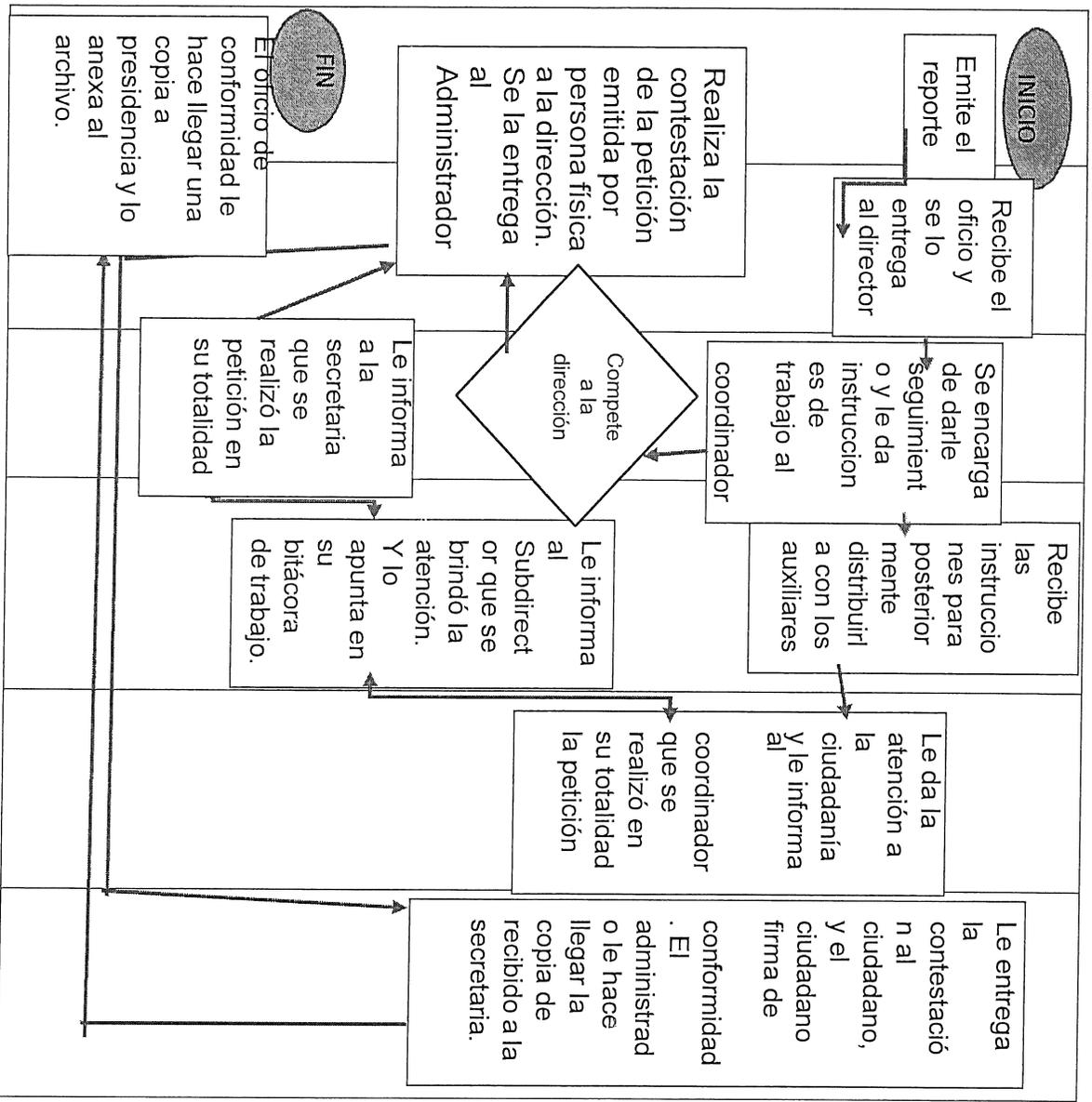
01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



10. Diagramación



11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H. AYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envío un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con cierta reparación de daño del mercado municipal en donde _____ del Municipio de Chietla ya que desde hace un tiempo no arreglan dicho desperfecto _____

Sin más por el momento me despidió de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

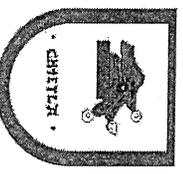
A T E N T A M E N T E

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.





Unidos por un mejor futuro

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2022
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

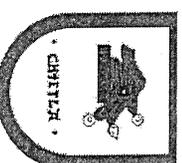
C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día _____ del año en curso, solicitando _____ del mercado municipal. Le comunico que se realizó el mantenimiento en su totalidad dejando la luminaria en funcionamiento como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

Coordinación del Mercado Municipal.

Nombre de la Actividad: _____

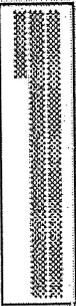
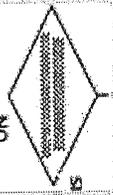
Dirección: _____

Localidad _____

Observaciones de actividad:

(Anexar fotografías de actividad)

12. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

Coordinación de Recolección de Basura

1. Nombre del Procedimiento

Recolectar Basura de todo nuestro municipio

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques, espacios de libre circulación, recolección de basura y mantener limpio todo nuestro municipio, con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

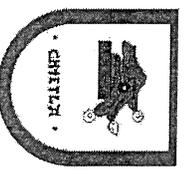
- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

La coordinación de Recolección de Basura:

- Deberán de mantener limpios de residuos y basura del contenedor que cuenta el mercado municipal Benito Juárez para dar un excelente servicio a los ciudadanos, comensales quien lo visite, recoger toda la basura de las 32 comunidades, escuelas y centros de salud .
- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la persona asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.

5. Definiciones

Residuos sólidos: Son los que generan en las casas habitación como resultado de la eliminación de los materiales que se utilizan en las actividades domésticas.

6. Insumos

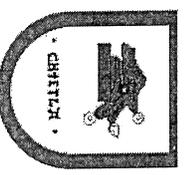
- Chalecos tipo brigada
- Escobas de Plástico
- Recogedores

www.chieta.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



- Pala de arenero
- Guantes de carmaza
- Cubrebocas con filtro de aire tipo minero
- Herramienta en general

7.Resultados

Recolección de Basura

8.Políticas

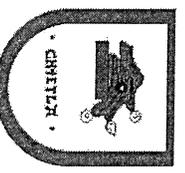
- La ciudadanía, inspectores y presidentes auxiliares deben de reportar cuando allá ciertos lugares o calles con residuos solidos.
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs. de Lunes a Viernes.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación del mercado municipal pueda realizar.
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

www.chietla.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachieta@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



9. Desarrollo

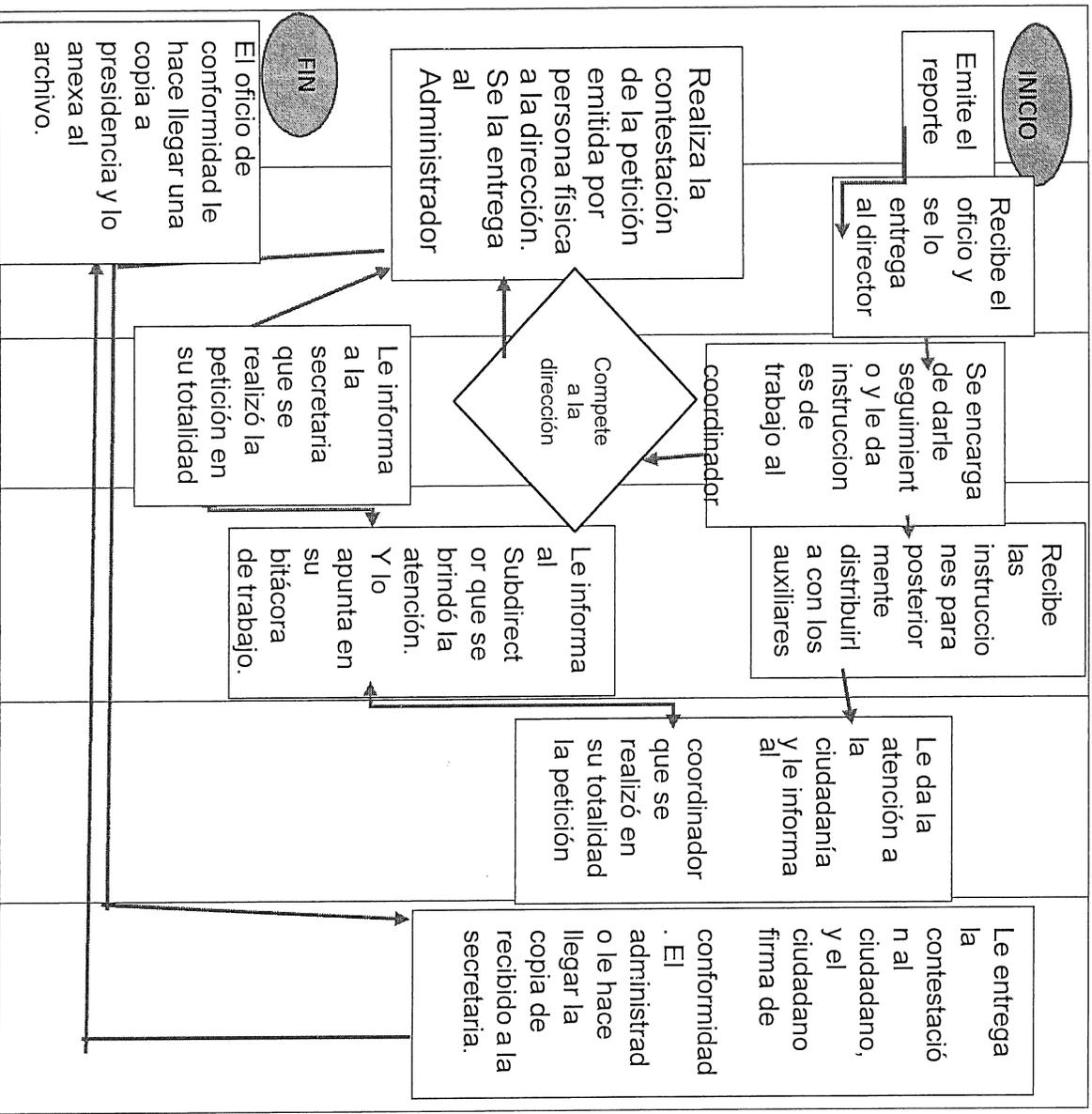
Nombre del Procedimiento: Coordinación de Recolección de Basura		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emite un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaria	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al responsable referente al oficio.
4	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares o trabajadores.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al responsable que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Le informa al Subdirector que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaria	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al responsable
9	Responsable	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrado le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaria	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

Procedimiento: Coordinación de Recolección de Basura

Dirección de ___ Servicios Públicos _____

Persona Física y/o Moral	Área				Responsable
	Secretaria	Director	Responsable (Coordinación o Subdirector	Auxiliares de la coordinación	

10. Diagramación



11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H. AYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que se realice una faena de limpieza en la comunidad _____ en calle o lugar _____ donde _____ del Municipio de Chietla ya que es un foco rojo de infección para nuestra comunidad y ciudadanos.

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

Tel:

FORMARTO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2022
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día _____ del año en curso, solicitando _____ de su comunidad, lugar y calle. Le comunico que se realizó la limpieza en su totalidad dejando dicho lugar en perfectas condiciones como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

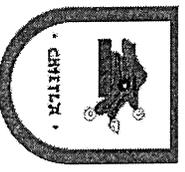
C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

www.chietla-gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

Dirección de Servicios
Públicos. Fecha: _____

Coordinación de Recolección de Basura.
Nombre de la Actividad: _____

Dirección: _____

Localidad: _____

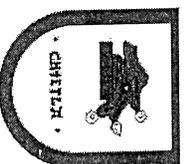
Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)

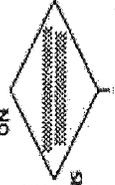
www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

Administración de servicios públicos

1. Nombre del Procedimiento

Almacén.

2. Objetivo

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a el área todo el equipo y materiales para el desempeño de sus áreas.

3. Alcance

Todas las áreas.

4. Responsabilidades

- La recepción de todos los productos que comprendan a servicios públicos
- La ejecución de un control de calidad inmediato
- El control e inventario de los productos almacenados
- El almacenamiento correcto de las mercancías
- La preparación de los pedidos para el personal de nuestra área
- El despacho rápido de los insumos

5. Definiciones

- Lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes.

6. Insumos

- Equipo de computo
- Papelería
- Archiveros
- Escritorio
- Y material de oficina

7. Resultados

Abastecer de materiales a las diferentes áreas

8. Políticas

- Los compañeros de área deben informar con tiempo cuando requieran algún tipo de material
- El material se pide los primeros 5 días de cada mes

9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Administración de servicios públicos

Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Personal	Informan cuando requieren algún material que no tienen
2	administrador	Hace la requisición en forma para solicitar el material
3	Área de compras	Recibe la requisición para darle seguimiento y adquirir el material
4	administrador	Recibe la mercancía y se encarga de inventaríarla para entregarla
5	personal	Recibe la mercancía y se genera el vale de resguardo de material

9. Desarrollo

Procedimiento: ADM. DE SERVICIOS PUBLICOS

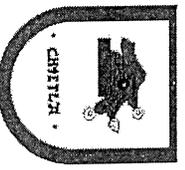
Persona Física y/o Moral	Dirección de __ Servicios Públicos ____				
	Secretaria	Director	Responsable (Coordinación o Subdirector	Almacén	Administrador

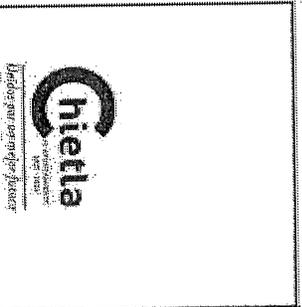
www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



	<p>VALE DE RESGUARDO DE MATERIAL</p>	<p>DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS</p>		
<p>NUMERO PROGRESIVO</p>	<p>DESCRIPCION</p>	<p>CANTIDAD</p>	<p>ADMINISTRACION</p>	<p>OBSERVACIONES</p>
	<p>EL MATERIAL ANTES DESCRITO DETALLADO SON ASIGNADOS A:</p>			
	<p>NOMBRE:</p>			
	<p>PUESTO</p>			
	<p>FECHA DE ENTREGA</p>			
	<p>ENTREGO</p>		<p>NOMBRE Y FIRMA DEL QUE RECIBE</p>	
	<p>C. J. FRANCISCO VAZQUEZ PUENTES</p>			

Coordinación de Abastecimiento de agua potable en pipa

1. Nombre del Procedimiento

Abastecimiento de agua potable en el municipio.

2. Objetivo

Se refiere al abastecimiento de agua potable en las comunidades que carecen de este vital líquido, por falta de infraestructura de red de agua potable, también a las sistemas de diferentes panteones del municipio, instituciones educativas, para algún imprevisto o urgencias (incendios) y desazolvé de drenajes.

3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a la limpieza y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.

- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

5. Definiciones

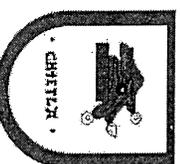
desazolvé: Destape y limpia de cañería o tubería.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



6. Insumos

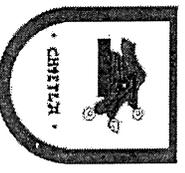
- Transporte pipa
- Moto Bomba
- Manguera para pipa de 2 pulgadas
- Combustibles
- Guantes de Hanilo

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



7. Resultados

Abastecimiento en todo el municipio de Chietla.

8. Políticas

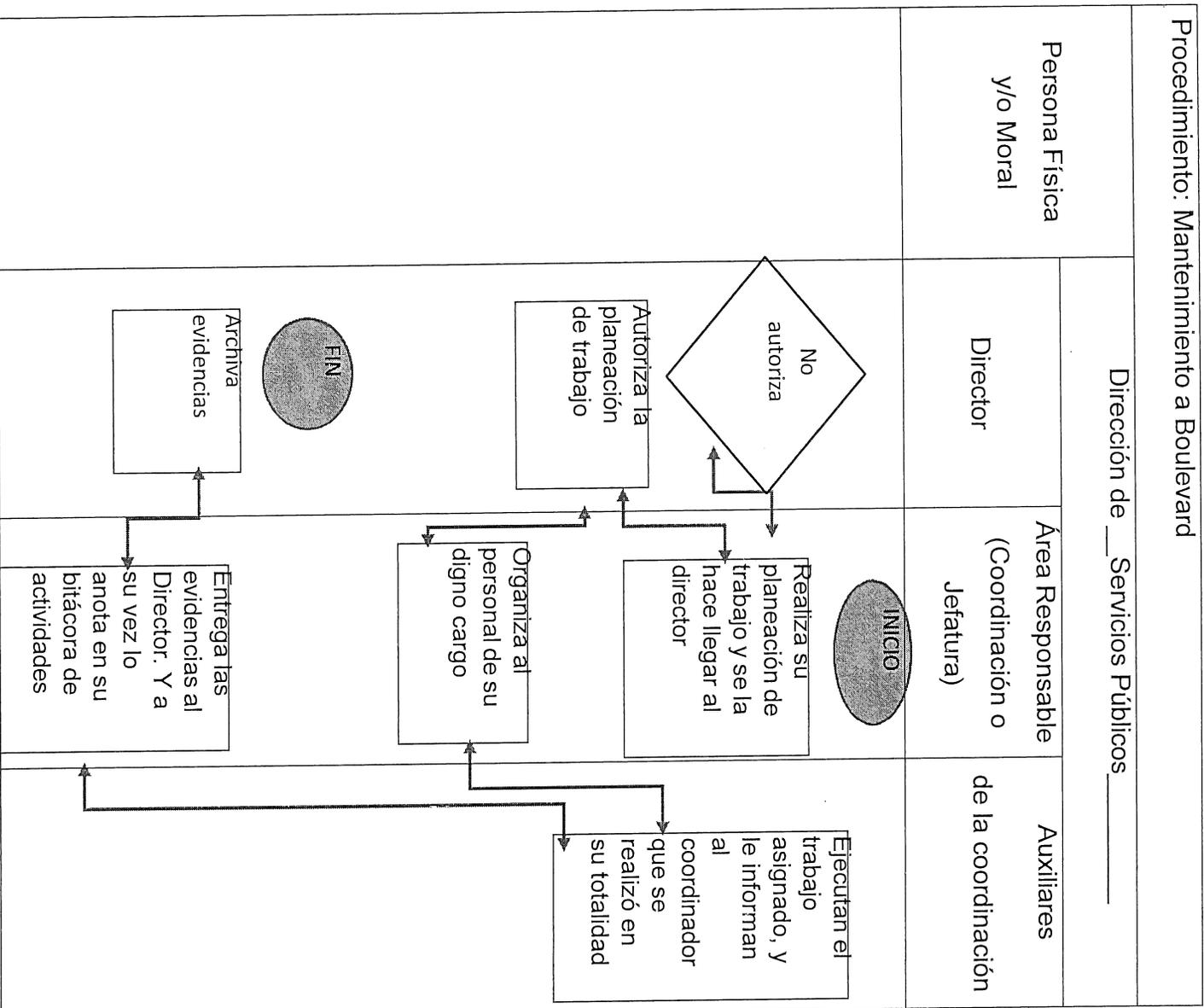
- El responsable es el encargado de verificar que se abastezca de agua potable las comunidades, instituciones y ciudadanos que lo soliciten ya que es una actividad programada en su planeación de trabajo.

9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Responsable	Realiza su planeación de trabajo y se la hace llegar al director
2	Director	Autoriza la planeación de trabajo
3	Responsable	Organiza su trabajo para bastecimiento
4	Trabajadores	Ejecutan el trabajo asignado, y le informan al responsable que se realizó en su totalidad
5	Responsable	Entrega las evidencias al Subdirector. Y a su vez lo anota en su bitácora de actividades diarias.
6	Director	Recibe evidencias y las archiva

10. Diagramación

Procedimiento: Mantenimiento a Boulevard

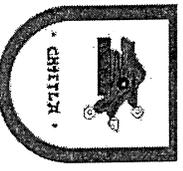


www.chietla.gob.mx

01 (243) 438 11 55

presidenciachietla@gmail.com

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



11. Formatos e instructivos

FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

Dirección de Servicios Públicos.

Fecha: _____

RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Nombre de la actividad: _____

Calle: _____

Localidad _____

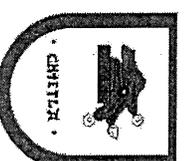
Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)

www.chietla-gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES.
DIRECTOR DE SERVICIOS PUBLICOS
DEL. HAYUNTAMIENTO DE CHIETLA

PRESENTE:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que tenga a bien apoyarme con abastecimiento de agua potable para la comunidad, calle o institución: _____ del municipio de Chietla.

Sin más por el momento me despido de usted no sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

ATENTAMENTE

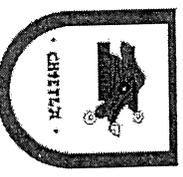
Tel: _____

www.chietla.gob.mx 

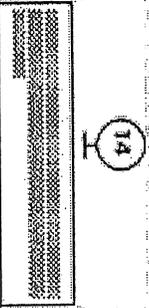
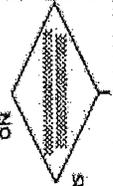
01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



12. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

1.7 Coordinación de Mantenimiento de Red de Agua Potable, Yacimientos de Agua, Pozo de Agua, Drenaje, Señaléticas, herrería, Presidencia Municipal, DIF y el suministro de agua potable en cabecera municipal.

1.Nombre del procedimiento

Mantenimiento de servicios públicos y herrería

2. Objetivo

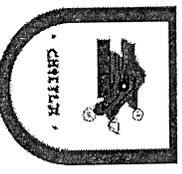
Se refiere al conjunto de acciones que se llevan a cabo para la modernización y rehabilitación de tuberías de agua potable, yacimientos de agua, pozo de agua, red de drenaje, señaléticas, herrería, mantenimiento de presidencia, DIF, Y demás infraestructura en donde se presten servicios comunales, contando con la participación de los diferentes niveles de gobierno incluyendo la iniciativa privada.

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla.



3. Alcance

Todo el municipio

4. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de atender las demandas (necesidades, quejas y solicitudes) de cada uno de los ciudadanos de este Municipio con eficacia, calidez, responsabilidad y transparencia, mejorando continuamente el compromiso con ellos.

El director deberá:

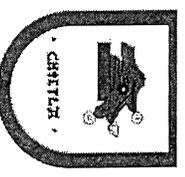
- Organizar y supervisar todos los trabajos relacionados a los trabajos de herrería y mantenimiento, para que el Municipio este completamente limpio y ordenado. Que los servicios que ésta dirección ofrece, se destinen al cien por ciento a todos los ciudadanos. Dar un buen funcionamiento a la dirección.
- Informar diariamente al Presidente Municipal de todas las actividades realizadas y los pendientes por realizar, empezando por lo más prioritario.
- Dar atención, respuesta seria y pronta, de los servicios que los ciudadanos soliciten. Verificar que todos los trabajos se cumplan.
- Trabajar conjuntamente con los coordinadores para obtener mejor resultados.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

 Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla.



La coordinación de mantenimiento y herrero

- Reportar al director todas las actividades realizadas diariamente, así como las anomalías y/o incumplimiento de los trabajadores que no realicen sus actividades.
- Coordinar, programar y ejecutar las actividades diarias de cada trabajador que este a su cargo.
- Supervisar que la cuadrilla asignada a realizar el trabajo lo haga en su totalidad y en el periodo establecido.

5. Definiciones

Cuadrilla: conjunto de personas que realizan juntos un mismo trabajo.

6. Insumos

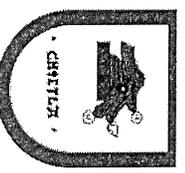
- Chalecos tipo brigada
- Guantes
- Tijeras para cortar ramas
- Desbrozadora
- Carretillas
- Palas
- Machete largo
- Metros de reata
- Rastrillos
- Escobas de plástico
- Bolsas de basura
- Líquidos de limpieza
- Inversora
- Casco de soldador
- Soldadura
- Guantes de soldador
- Lentes protectores
- Pulidora
- Discos de corte
- Extensiones
- Escuadras
- Y demás herramienta de trabajo

www.chieta.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chieta, Puebla. 



7. Resultados

Mantenimiento en general

8. Políticas

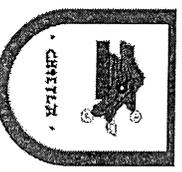
- Se reciben oficios y atención a escuelas o instituciones públicas que requieran de algún tipo de apoyo
- Emitir un oficio a la dirección de Servicios Públicos en un horario de 9:00 a 17:00 hrs.
- Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos y que sean actividades que la coordinación mantenimiento y herrería
- Para todos los oficios emitidos a esta dirección se tendrán 15 días hábiles para darle respuesta al ciudadano.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

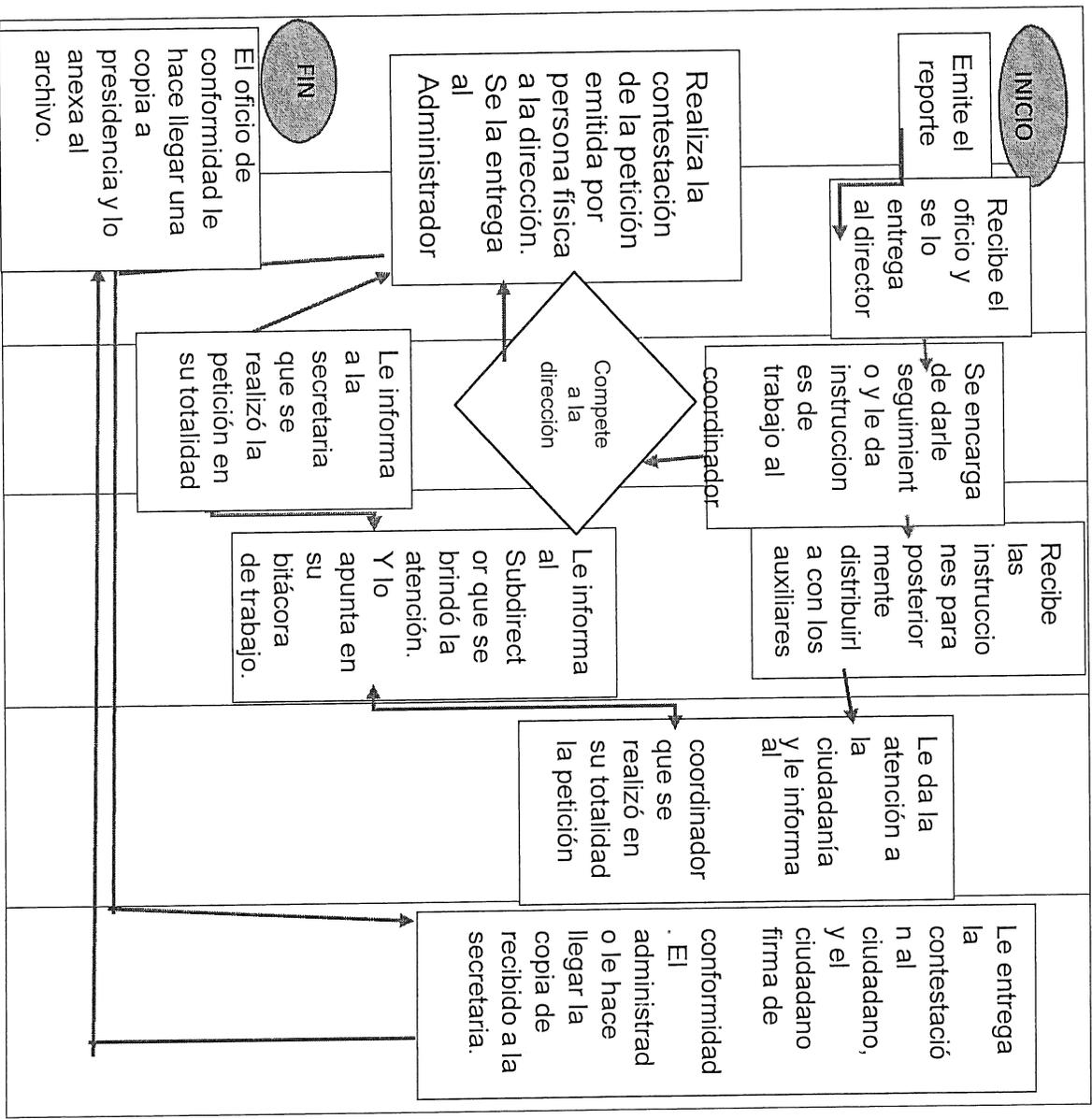
Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



9. Desarrollo

Nombre del Procedimiento Mantenimiento de servicios públicos y herramienta		
Número	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Emitir un oficio a la Dirección de Servicios Públicos.
2	Secretaría	Recibe el oficio y se lo entrega al director
3	Director	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo al coordinador referente al oficio.
4	Responsable	Recibe las instrucciones para posteriormente distribuirla con los auxiliares.
5	Trabajadores	Le da la atención a la ciudadanía y le informa al coordinador que se realizó en su totalidad la petición.
6	Responsable	Le informa al Subdirector que se brindó la atención. Y lo apunta en su bitácora de trabajo.
7	Subdirector	Le informa a la secretaria que se realizó la petición en su totalidad.
8	Secretaría	Realiza la contestación de la petición emitida por persona física a la dirección. Se la entrega al Responsable
9	Responsable	Le entrega la contestación al ciudadano, y el ciudadano firma de conformidad. El administrador le hace llegar la copia de recibido a la secretaria.
10	Secretaría	El oficio de conformidad le hace llegar una copia a presidencia y lo anexa al archivo.

10. Diagramación



11. Formatos e instructivos

FORMATO DE PETICION DEL CIUDADANO

LUGAR Y FECHA: CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

C. YEHOSUA PACHECO MORALES,
DIRECTOR DE SERVICION PUBLICOS
DEL. H. AYUNTAMIENTO DE CHIETLA

P R E S E N T E:

Por medio de la presente le envié un saludo y al mismo tiempo le hago la petición para que se realice una faena de limpieza en la comunidad _____ en calle o lugar _____ donde _____

del Municipio de Chietla ya que es un foco rojo de infección para nuestra comunidad y ciudadanos.

Sin más por el momento me despido de usted ro sin antes agradecerle de antemano el apoyo brindado.

A T E N T A M E N T E

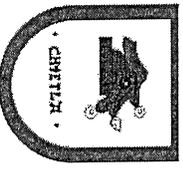
Tel: _____

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

presidenciachietla@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



FORMATO CONTESTACIÓN DE PETICIÓN

CHIETLA, PUE., A _____ DE _____ DEL 2022

Oficio N°:	DSP/CTN1-0450/2022
Dependencia:	Servicios Públicos.
Asunto:	Contestación.

C. _____
Tel: _____

Por este conducto reciba un cordial saludo, al mismo tiempo le informo referente al oficio que emitió a esta Dirección de Servicios Públicos, el día _____ del año en curso, solicitando _____ de su comunidad, lugar y calle. Le comunico que se realizó la limpieza en su totalidad dejando dicho lugar en perfectas condiciones como usted lo solicito.

Sin más por el momento me despido de Usted, quedando a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

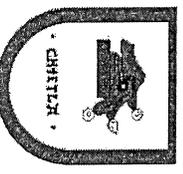
C. YEHOSUA PACHECO MORALES,
DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.

www.chietla.gob.mx 

01 (243) 438 11 55 

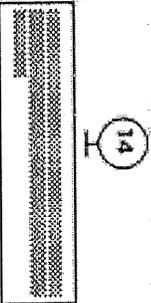
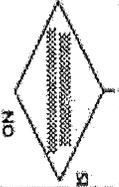
presidenciachieta@gmail.com 

Plaza Principal S/N C.P. 74580 Chietla, Puebla. 



FORMATO REPORTE ACTIVIDADES DIARIAS DEL COORDINADOR

Dirección de Servicios
Públicos. Fecha: _____
Mantenimiento y herrería
Nombre de la Actividad: _____
Dirección: _____
Localidad _____
Observaciones de actividad:
(Anexar fotografías de actividad)

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.

No.	NOMBRE	CARGO
1	YEHOSUA PACHECO MORALES	DIRECTOR SERVICIOS PUBLICOS
2	CRUZ CORIA HERNANDEZ	SUBDIRECTOR SERVICIOS PUBLICOS
3	JOSE FRANCISCO VAZQUEZ FUENTES	ADMINISTRADOR SERV. MUNICIPAL
4	YANET HERNANDEZ MARTINEZ	OFICIAL ALMINISTRATIVO
5	WALDO HERNANDEZ GARCIA	OFICIAL DE SERVICIO ELÉCTRICO
6	MANUEL MORALES LAZARO	AYUDANTE DE ALUMBRADO
7	ARTURO GIL RODRÍGUEZ	AYUDANTE DE ALUMBRADO
8	JOSE ALBERTO ISLAS ROSAS	OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS
9	MARCELINO ESCOBAR HERNANDEZ	AYUDANTE SERVICIOS PUBLICOS
10	CESAR MARTINEZ SIERRA	AYUDANTE SERVICIOS PUBLICOS
11	SABINO PEDRO BURGOS BRAVO	RESPONSABLE DE CUADRILLA 1
12	ALEJANDRA CHAVEZ JUAREZ	INTENDENTE CUADRILLA 1
13	ESTHER SANCHEZ AGUILAR	
14	MIGUEL ANGEL TORRES GARCIA	INTENDENTE CUADRILLA 1
15	JOSE ARMANDO AMIGON ESPINOZA	INTENDENTE CUADRILLA 1
16	PEDRO ROSAS BLASEÑO	INTENDENTE CUADRILLA 1
17	DIEGO JULIÁN BRINDIS LARIOS	INTENDENTE CUADRILLA 1
18	CRUZ GÓMEZ BALBUENA	INTENDENTE CUADRILLA 1
19	ALFONSO JAIME AMIGÓN SANCHEZ	RESPONSABLE DE CUADRILLA 2
20	MARIA ISABEL CALDERON BALBUENA	INTENDENTE CUADRILLA 2

21	CRISTINA SANCHEZ GARCIA	INTENDENTE CUADRILLA 2
22	MARIA EUGENIA OJEDA MIRANDA	INTENDENTE PRESIDENCIA P. ALTA
23	MARIA SERRANO URAGA	INTENDENTE PRESIDENCIA P. ALTA
24	ALEJANDRA BALBUENA ÁNGEL	INTENDENTE PRESIDENCIA P. BAJA
25	JULIA MEDEL SOSA	INTENDENTE PRESIDENCIA P. BAJA
26	M. DEL CARMEN MARTINEZ CHICAS	INTENDENTE ZOCALO CHIETLA
27	FRANCISCO LUCERO E.	INTENDENTE ZOCALO CHIETLA
28	MA. ISABEL SANCHEZ GUERRERO	INTENDENTE ZOCALO CHIETLA
29	VIVIANA DIAZ MENDIETA	INTENDENTE SSA LAGUNILLAS
30	DELFINA SALGADO PIEDRA	INTENDENTE SSA AHUEHUETZINGO
31	HECTOR ROSAS AGUIRRE	OFICIAL HERRERIA DE SERVVS PUB.
32	MARIA DEL CARMEN LEAL AGUILAR	BAÑOS MERCADO CHIETLA
33	NORMA SOSA CATAÑO	BAÑOS MERCADO CHIETLA
34	GUADALUPE CHAVEZ TLATENCHI	INTENDENTE AUDITORIO MUNICIPAL
35	SANTOS GARCIA ALDAMA	VELADOR MERCADO CHIETLA
36	HERIBERTO AMIGON VILLANUEVA	AYUDANTE GENERAL
37	GUADALUPE GALENO PEREZ	PANTEONERO LADO NORTE
38	OCTAVIANO CARRERA GARCIA	PANTEONERO LADO SUR
39	RAMON CARRERA VENTURA	FONTANERO 2
40	ARNULFO VILLALBA SALAZAR	FONTANERO 1
41	MAXIMILIANO ALATRISTE GARCIA	FONTANERO 3
42	EPIFANIO NARVEZA RIVERA	OPERADOR DE PIPA
43	FIDEL MARTINEZ CASTILLO	AYUDANTE DE PIPA
44	FRANCISCO GARCIA LUCERO	OPERADOR BASURA 2
45	SERAFIN PEDRO GARCIA CASTILLO	AYUDANTE DE BASURA 2
46	VICTOR ALFONSO ESCALERA G.	OPERADOR DE BASURA 1
47	ANIBAL GIL MERINO	AYUDANTE DE BASURA 1
48	JOSE GOMEZ LINARES	OFICIAL DE MANTENIMIENTO