

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Cementerios





Índice de contenido

[1. Presentación 3](#_Toc485713428)

[2. Objetivos del Manual 5](#_Toc485713429)

[3. Misión del Servicio 6](#_Toc485713430)

[4. Políticas Generales 7](#_Toc485713431)

[5. Inventario de Servicios 8](#_Toc485713432)

[6. Descripción de los Servicios 9](#_Toc485713433)

[6.1 Descripción Narrativa: Adquisición de fosas para sepultar cuerpo 9](#_Toc485713434)

[6.1.1 Flujograma 12](#_Toc485713435)

[6.2 Descripción Narrativa: cambio de propietario(a) por finado(a) 15](#_Toc485713436)

[6.2.1 Flujograma 18](#_Toc485713437)

[6.3 Descripción Narrativa: Cambio de propietario(a) por cesión de derechos 20](#_Toc485713438)

[6.3.1 Flujograma 23](#_Toc485713439)

[6.4 Descripción Narrativa: Compra de Gavetario 24](#_Toc485713440)

[6.4.1 Flujograma 26](#_Toc485713441)

[6.5 Descripción Narrativa: inhumación 28](#_Toc485713442)

[6.5.1 Flujograma 31](#_Toc485713443)

[6.6 Descripción Narrativa: Exhumación 33](#_Toc485713444)

[6.6.1 Flujograma 35](#_Toc485713445)

[6.7 Descripción Narrativa: Pago de Mantenimiento 37](#_Toc485713446)

[6.7.1 Flujograma 39](#_Toc485713447)

[6.8 Descripción Narrativa: Reposición de Título de Propiedad 40](#_Toc485713448)

[6.8.1 Flujograma 42](#_Toc485713449)

[6.9 Descripción Narrativa: trámites de título de propiedad 44](#_Toc485713450)

[6.9.1 Flujograma 46](#_Toc485713451)

[6.10 Descripción Narrativa: Permisos para construcción de fosas 47](#_Toc485713452)

[6.10.1 Flujograma 49](#_Toc485713453)

[7. Directorio 51](#_Toc485713454)

[8. Glosario 52](#_Toc485713455)

[9. Anexos 53](#_Toc485713456)

[10. Autorizaciones 54](#_Toc485713457)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica.
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.-la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad.-prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.-dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad.- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello la Dirección de Cementerios elaboró el presente Manual de Servicios, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujograma - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la Dirección de Cementerios cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa las etapas del servicio público que se brinda en los 9 nueve cementerios del municipio de San pedro Tlaquepaque, San Pedrito, Tateposco, San Martín de las Flores, Manuel López Cotilla, Toluquilla, San Sebastianito, Santa María Tequepexpan y Santa Anita, con el fin de facilitar su prestación así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de Cementerios de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los Ciudadanos haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio ambiente .**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-Para la prestación del servicio, ésta se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.

6.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

7.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

8.- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

9.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Dirección de Cementerios | Adquisición de fosas para sepultar cuerpo | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Cambio de propietario por finado. | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Cambio de propietario por cesión de derechos | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Compra de gavetario | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Inhumación | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Exhumación | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Pago de mantenimiento | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Reposición de título de propiedad | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Trámites de título de propiedad. | Habitantes del Municipio. |
| Dirección de Cementerios | Permisos para construcción de fosas | Habitantes del Municipio. |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Adquisición de fosas para sepultar cuerpo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Adquisición de fosas para sepultar cuerpo | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Si el ciudadano no cuenta con propiedad para sepultar un cuerpo, solicita una ubicación en cualquiera de los 9 cementerios del municipio. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque interesada en adquirir fosa para sepultar cuerpo. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque y el Registro Civil de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| * Acta de defunción o certificado de defunción. (copia) * Identificación oficial del que pretende la fosa. (copia) * Ubicaciones expedidas por el sepulturero. (original) * La adquisición de fosas está sujeta a la disponibilidad de espacios en los cementerios del Municipio. * El solicitante deberá acreditar la residencia en el Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DC 05/01 | Adquisición de fosas para sepultar cuerpo | **1** | Solicitar ubicaciones al cementerio y requisitos. | |
| **2** | Recibir solicitud e informar requisitos. | |
| **3** | | Recabar y presentar información de requisitos. |
| **4** | | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | | Elaborar memorándum para la adquisición de la fosa y entregar al ciudadano. |
| **6** | | Presentar memorándum, realizar pago en Tesorería y realizar trámites en Registro Civil. |
| **7** | | Recibir pago, registrar fosa, y expedir recibo oficial, boleta de servicio y acta de defunción |
| **8** | | Presentar boleta de servicio con copias de recibo de pago y certificado de defunción adjuntos en el Cementerio donde se prestará el servicio |
| **9** | | Recibir boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos y otorgar servicio. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Adquisición de fosas para sepultar cuerpo | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar ubicaciones al cementerio y requisitos | **1** | 1.1 Acude a cualquiera de los 9 cementerios del municipio y solicita al sepulturero un espacio para adquisición de fosa. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Espacio para fosa |
| 1.2. Recibe solicitud, verifica espacio en cementerio y proporciona documento con ubicación de la fosa. | Sepulturero(a) | | Verificación en plano | | Documento |
| 1.3. Acude a oficinas de la Dirección de Cementerios, presenta documento con ubicaciones de la fosa y solicita requisitos a cubrir. | Ciudadano(a) | | Documento | | Listado de requisitos |
| Recibir solicitud e informar requisitos | **2** | 2.1 Recibe documento con ubicaciones de la fosa, atiende e informa requisitos:  ►Acta de defunción o certificado de defunción. (copia)  ►Identificación oficial del que pretende la fosa. (copia)  ►Ubicaciones expedidas por el sepulturero que va a atender la inhumación. (original) | Auxiliar Administrativo(a) | | Documento | | Requisitos |
| Recabar y presentar información de requisitos | **3** | 3.1.Recaba y presenta información de requisitos en la oficina de cementerios | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Requisitos |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja todos los requisitos. | Auxiliar Técnico | | Requisitos | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo(a) | |
| Elaborar memorándum para la adquisición de la fosa y entregar al ciudadano. | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, elabora memorándum para la adquisición de una nueva fosa, dirigido a la Oficina del Registro Civil No. 1 para llevar a cabo el pago, de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente, y registro correspondiente de la fosa, con base en la siguiente documentación:   * Ubicaciones previamente solicitadas al sepulturero del cementerio donde se llevará a cabo el servicio (datos: numeración de fosa, clase, zona y dimensiones), verificándolas directamente el familiar con el sepulturero. * Acta o certificado de defunción de quien se sepultará. * Copia de credencial de elector (De quien quedara como propietario de la fosa). | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos completos | | Memorándum |
| Presentar memorándum, realizar pago en Tesorería y realizar trámites en Registro Civil. | **6** | 6.1 Acude a las oficinas de Registro Civil y Tesorería, presenta memorándum para registro de fosa, pago del servicio de inhumación y adquisición de fosa así como obtención del acta de defunción. | Ciudadano(a) | | Memorándum | | Trámite de servicios |
| Recibir pago, registrar fosa, y expedir recibo oficial, boleta de servicio y acta de defunción | **7** | 7.1.Recibe memorándum, cobra servicios de inhumación y adquisición de fosa, registra fosa y expide recibo oficial de pago. | Tesorería | | Memorándum | | Registro de fosa y comprobante oficial de pago |
| 7.2. Recibe memorándum, expide boleta de servicio, y acta de defunción. | Registro Civil | | Memorándum | | Boleta y acta de defunción |
| Presentar boleta de servicio con copias de recibo de pago y certificado de defunción adjuntos en el Cementerio donde se prestará el servicio | **8** | 8.1. Presenta boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos, en el Cementerio donde se prestará el servicio. | Ciudadano(a) | | Boleta de servicio | | Adquisición de fosa |
| Recibir boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos y otorgar servicio. | **9** | 9.1.Recibe boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos y otorga servicio. | Sepulturero(a) | | Boleta de servicio | | Adquisición de fosa |
| 9.2 Recibe servicio de adquisición de fosa | Ciudadano(a) | | Adquisición de fosa | | Servicio atendido |

## 6.1.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | **TESORERÍA** | **REGISTRO CIVIL** |
| Ciudadano(a) | Sepulturero(a) | Auxiliar Administrativo(a) | Auxiliar Técnico |
| A  Recibe y presenta memorándum y acude a pagar en Tesorería y registra fosa en Registro Civil.  Recibe listado de requisitos recaba y presenta información  Recibe y presenta documento con ubicación y lo presenta en la dirección y solicita requisitos  INICIO  Acude a cementerio y solicita espacio para adquisición de fosa | Recibe solicitud, verifica espacio en cementerio y proporciona documento con ubicación de fosa | Elabora y proporciona memorándum para pago en Tesorería de fosa en Registro Civil  Notifica al ciudadano cubrir requisitos  NO  ¿Cubre requisitos?  Recibe documentos atiende e informa requisitos a cubrir | SI  Recibe y coteja requisitos | Recibe memorándum con pago y expide recibo oficial.  A | Recibe memorándum, expide boleta de servicio, y acta de defunción  B  1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | **TESORERÍA** | **REGISTRO CIVIL** |
| Ciudadano(a) | Sepulturero(a) | Auxiliar Administrativo | Auxiliar Técnico |
| FIN  Recibe servicio de adquisición de fosa  Recibe y  presenta boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos  B  1  1  1 | Recibe boleta de servicio con copias de recibo de pago y acta de defunción adjuntos y otorga servicio |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe la documentación en la Dirección de Cementerios y se concluye el trámite en el Registro Civil, tarda aproximadamente 30 minutos. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 08:00 am a 18:00 horas  Tesorería Municipal 08:30 am a 15:00 horas  Registro Civil: | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: cambio de propietario(a) por finado(a)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Cambio de propietario(a) por finado(a). | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Dicho trámite se realiza cuando el/la propietario(a) de la fosa fallece y se traspasa la titularidad de la propiedad de la misma. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Acta de defunción del/la propietario(a).  ►Título de propiedad original ó recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Ubicaciones actuales firmadas por Jefe de Área, donde se encuentre la propiedad.  ►Acta(s) de nacimiento de hijo/a(s) del/la propietario(a); o acta de matrimonio del cónyuge o en su defecto, acta(s) de hermano/a(s) o padres de finado(a) (propietario/a).  ►Cesión de derechos por parte de los que desistan de su derecho. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DC05/02 | Cambio de propietario(a) por finado(a) | **1** | | Solicitar cambio de propiedad y requisitos. |
| **2** | | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | | Elaborar y entregar oficio y boleta para pago por concepto de cambio de propietario. |
| **6** | | Presentar oficio y boleta de pago y realizar pago correspondiente. |
| **7** | | Recibir oficio y boleta de pago, y expedir comprobante oficial. |
| **8** | | Presentar comprobante oficial ante la Dirección de Cementerios. |
| **9** | | Recibir comprobante, elaborar y entregar título de propiedad a ciudadano. |
| **10** | | Recibir Título de Propiedad |
| **11** | | Capturar, registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Cambio de propietario por finado | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar cambio de propiedad y requisitos. | **1** | * 1. Solicita el cambio de propiedad y los requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Notificación de cambio de propiedad |
| Recibir solicitud e informar requisitos. | **2** | 2.1Recibe solicitud e informa requisitos:  ►Acta de defunción del/la propietario(a).  ►Título de propiedad original ó recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Ubicaciones actuales firmadas por Jefe de Área, donde se encuentre la propiedad.  ►Acta(s) de nacimiento de hijo/a(s) del/la propietario(a); o acta de matrimonio del cónyuge o en su defecto, acta(s) de hermano/a(s) o padres de finado(a) (propietario/a).  ►Cesión de derechos por parte de los que desistan de su derecho. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos | **3** | Recaba y presenta requisitos a la Dirección de Cementerios | Ciudadano(a) | | Documentos | | Requisitos |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja todos los documentos presentados. | Auxiliar Técnico | | Documentos | | Solicitud completa |
| 4.2 Si no cumple requisitos, solicita al ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Elaborar y entregar oficio y boleta para pago por concepto de cambio de propietario(a). | **5** | 5.1 Si cumple con los requisitos, elabora y autoriza oficio y boleta de pago para el cambio de propietario por finado. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Oficio y boleta de pago |
| 5.2 Entrega oficio y boleta para pago por concepto de cambio de propietario por finado (os) con base en la siguiente documentación:  ►Acta de defunción del propietario.  ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago (mantenimiento de cementerio).  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad.  ►Acta(s) de nacimiento de hijo(s) del propietario ò acta de matrimonio del cónyuge ò en su defecto acta(s) de hermano(s) ò padres de finado (propietario).  ►Cesión de derechos por parte de los que desistan de su derecho. | Auxiliar Administrativo(a) y/o Técnico | | Requisitos | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados |
| Presentar oficio y boleta de pago y realizar pago correspondiente. | **6** | 6.1. Acude a Tesorería, presenta oficio y boleta de pago, realiza el pago correspondiente de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados | | Pago |
| Recibir oficio y boleta de pago, y expedir comprobante oficial. | **7** | 7.1.Recibe oficio y boleta de pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante de pago ante la Dirección de Cementerios. | **8** | 8.1. Presenta comprobante de pago con boleta de pago y oficio adjuntos ante la Dirección de Cementerios. | Ciudadano(a) | | Comprobante de pago | | Cambio de propietario |
| Recibir comprobante, elaborar y entregar título de propiedad a ciudadano. | **9** | 9.1. Recibe comprobante de pago con boleta de pago y oficio adjuntos, elabora y entrega título de propiedad a los 8 días hábiles siguientes, notificando a ciudadano. | Auxiliar Técnico | | Comprobante de pago | | Título de propiedad |
| 9.2 Recibe notificación y espera 8 días hábiles para recibir título de propiedad. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Título de propiedad |
| Recibir título de propiedad | **10** | 10.1 Recibe Título de Propiedad | Ciudadano(a) | | Título de propiedad | | Servicio prestado |
| Capturar, registrar y archivar. | **11** | 11.1. Captura cambio realizado en la base de datos, registra y archiva. | Auxiliar Administrativo(a) | | Acuse recibido | | Archivo con base de datos actualizada. |

## 6.2.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar Administrativo(a) | Auxiliar Técnico |
| INICIO  Solicita el cambio de propiedad y requisitos  Recaba y presenta requisitos  Recibe oficio y boleta de pago y acude a pagar a Tesorería  A  B  Recibe y presenta comprobantes  Recibe notificación y transcurridos 8 días hábiles recibe Título de Propiedad | FIN  Captura cambio realizado en la base de datos, registra y archiva  Elabora y autoriza oficio y boleta de pago  Notifica a ciudadano a cubrir requisitos  Recibe solicitud e informa requisitos | Recibe comprobante, elabora y entrega título de propiedad a los 8 días hábiles siguientes, notificando a ciudadano  Entrega oficio y boleta de pago  SI  NO  ¿Cubre requisitos?  Recibe y coteja requisitos | A  B  Recibe oficio y boleta de pago con pago para cambio de propietario y expide recibo oficial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe la documentación en la Dirección de Cementerios, se entrega título de propiedad a los 8 días hábiles siguientes. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 08:00 a 18:00 horas.  Tesorería Municipal 08:30 a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.3 Descripción Narrativa: Cambio de propietario(a) por cesión de derechos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Cambio de propietario(a) por cesión de derechos | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Este servicios se realiza cuando un ciudadano quiere traspasar sus derechos sobre una fosa | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque y propietarios particulares. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Título de propiedad original o recibo oficial de compra expedido por Tesorería.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Formato que expide la Dirección de Cementerios.  ►Copia de identificación oficial del cedente (propietario) y del beneficiario. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DC 05/03 | Cambio de propietario(a) por cesión de derechos | **1** | | Solicitar cambio de propiedad y requisitos. |
| **2** | | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | | Elaborar y entregar oficio y boleta de pago por concepto de cambio de propietario. |
| **6** | | Presentar oficio y boleta, y realizar pago |
| **7** | | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | | Recibir comprobante y notificar al ciudadano fecha de entrega de título de propiedad. |
| **10** | | Capturar, registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Cambio de propietario(a) por cesión de derechos | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar cambio de propiedad y requisitos. | **1** | 1.1 Solicita cambio de propiedad y requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Recibir solicitud e informar requisitos. | **2** | 2.1Recibe solicitud e informa a ciudadano(a) requisitos:  ►Título de propiedad original o recibo oficial de compra expedido por Tesorería.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Formato que expide la Dirección de Cementerios.  ►Copia de identificación oficial del cedente (propietario) y del beneficiario. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Tipo de servicio |
| Recabar y presentar requisitos. | **3** | 3.1 Recaba y presenta requisitos a la Dirección de Cementerios | Ciudadano(a) | | Tipo de servicio | | Requisitos |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja los requisitos. | Auxiliar Técnico | | Requisitos | | Cumplimiento de requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Cumplimiento de requisitos |
| Elaborar y entregar oficio y boleta de pago por concepto de cambio de propietario. | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, autoriza oficio y boleta de pago, notifica a ciudadano(a) cambio de propietario. | Auxiliar Técnico | | Oficio y boleta de pago | | Notificación para cambio de propietario |
| 5.2 Elabora y entrega oficio y boleta para pago por concepto de cambio de propietario por cesión de derechos de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal (a) con base en la siguiente documentación:  ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Formato que expide la administración de cementerios.  ►Copia de identificación oficial del cedente (propietario) y del beneficiario.  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados |
| Presentar oficio y boleta, y realizar pago. | 6 | 6.1. Presenta oficio y boleta de pago, realiza pago correspondiente de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados | | Pago por servicio |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial | 7 | 7.1.Recibe pago y boleta de pago, y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Oficio y boleta de pago firmados y sellados | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial ante la Dirección de Cementerios. | 8 | 8.1. Presenta comprobante oficial con oficio y boleta de pago adjuntos ante la Dirección de Cementerios | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Pago por servicio |
| Recibir comprobante y notificar al ciudadano fecha de entrega de título de propiedad. | 9 | 9.1. Recibe comprobante oficial con oficio y boleta de pago adjuntos, y notifica a ciudadano fecha de entrega de título de propiedad. | Auxiliar Administrativo(a) | | Comprobante  oficial | | Notificación de fecha de entrega de título |
| 9.2 Recibe notificación y espera 8 días hábiles para recibir título de propiedad. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Título de propiedad |
| Capturar, registrar y archivar. | 10 | 10.1 Captura, registra y actualiza base de datos para archivar. | Auxiliar Administrativo(a) | | Acuse de recibido | | Archivo de información en expediente |

## 6.3.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar Administrativo(a) | Auxiliar Técnico |
| INICIO  Solicita cambio de propiedad y requisitos.  Recaba y presenta requisitos  Recibe y presenta oficio y realiza pago correspondiente  A  B  Recibe y presenta comprobante oficial  Recibe notificación y transcurridos los 8 días hábiles, el título de propiedad | Recibe solicitud e informa requisitos  FIN  Captura, registra y actualiza base de datos.  Recibe comprobante y notifica a ciudadano fecha de entrega.  Notifica a ciudadano(a) cubrir requisitos  Elabora y entrega oficio para pago por concepto de cambio de propietario por cesión de derechos  NO | Autoriza oficio y boleta de pago  SI  ¿Cubre requisitos?  Recibe y coteja requisitos | B  Recibe pago y expide comprobante oficial.  A |

## 6.4 Descripción Narrativa: Compra de Gavetario

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Compra de gavetario | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se presenta el/la ciudadano(a) para solicitar la compra de gavetario, si existe disponibilidad, se le da la ubicación y posesión del mismo. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Disponibilidad de espacio  ►Identificación oficial del que pretende comprar la fosa. (copia)  ►Boleta con la ubicación del espacio elaborada por el sepulturero  ►Recibo oficial de pago expedido por Tesorería | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC05/04 | Compra de Gavetario | **1** | Solicitar servicio de compra de gavetario y requisitos. |
| **2** | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar y entregar boleta de pago. |
| **6** | Realizar pago correspondiente. |
| **7** | Recibir boleta de pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Elaborar, entregar y archivar título de propiedad. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Compra de gavetario | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio de compra de gavetario y requisitos | **1** | 1.1 Solicita compra de gavetario y requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Recibir solicitud e informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud e informa requisitos:  ►Disponibilidad de espacio  ►Identificación oficial del que pretende comprar la fosa. (copia)  ►Boleta con la ubicación del espacio elaborada por el sepulturero  ►Recibo oficial de pago de Tesorería | Auxiliar Administrativo | | Solicitud | | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos. | **3** | 3.1 Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Tipo de servicio |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1. Recibe, revisa y coteja requisitos. | Auxiliar Técnico | | Tipo de Servicio | | Requisitos |
| 4.2 Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Solicitud |
| Elaborar y entregar boleta de pago. | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, elabora y entrega boleta de pago de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. . | Auxiliar Administrativo | | Cumplimiento de Requisitos | | Boleta de pago |
| Realizar pago correspondiente. | **6** | 6.1. Presenta boleta y realiza pago a Tesorería de conformidad con la la Ley de Ingresos Municipal vigente. . | Ciudadano(a) | | Boleta de pago | | Pago por servicio |
| Recibir boleta de pago y expedir comprobante oficial. | **7** | 7.1 Recibe boleta de pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Pago por servicio | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial. | **8** | 8.1 Recibe comprobante oficial y lo presenta ante la Dirección de Cementerios. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Título de propiedad en trámite |
| Elaborar y entregar título de propiedad y archivar. | **9** | 9.1 Elabora y entrega título de propiedad de gavetario. | Técnico Especializado | | comprobante | | Título de propiedad |
| 9.2. Recibe Título de Propiedad | Ciudadano(a) | | Título de propiedad | | Servicio prestado |

## 6.4.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo | Auxiliar técnico | Técnico(a) especializado(a) |
| INICIO  Solicita compra de gavetario y requisitos  Recaba y presenta requisitos.  Recibe y presenta oficio y orden de pago y realiza pago  Recibe comprobante oficial y lo presenta ante la Dirección de Cementerios.  Recibe título de propiedad  FIN | Recibe solicitud e informa requisitos  NO  Elabora y entrega oficio y orden de pago  Notifica a ciudadano a cubrir requisitos | SI  ¿Cubre requisitos?  Recibe y coteja requisitos | Elabora y entrega comprobante acreditando compra de gavetario, y archiva | Recibe pago y expide comprobante oficial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe la documentación en la Dirección de Cementerios, aproximadamente 20 minutos. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 08:00 am a 18:00 horas.  Tesorería Municipal 08:30 am a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5 Descripción Narrativa: inhumación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Inhumación | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Dar sepultura a un cadáver. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque y el Registro Civil San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Acta de defunción. (copia)  ►Título de propiedad o recibo de compra de la fosa. (copia)  ►Último recibo de pago del mantenimiento de la fosa. (copia)  ►Identificación oficial del propietario. (copia)  ►Ubicaciones expedidas por el sepulturero que va a atender la inhumación. (original)  En el caso de que el titular de la fosa no pueda acudir a la dirección de cementerios, se deberá presentar por parte del interesado:  ►Carta poder firmada por el titular de la fosa. (original)  ►Identificación oficial vigente del titular de la fosa. (copia)  ►Identificación oficial vigente del beneficiario del poder. (copia) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC 05/05 | Inhumación | **1** | Solicitar servicio de inhumación y requisitos. |
| **2** | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar y entregar memorándum. |
| **6** | Presentar memorándum y realizar pago. |
| **7** | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Elaborar y entregar oficio a sepulturero. |
| **10** | Realizar servicio de inhumación. |
| **11** | Registrar y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Inhumación | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/05 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio de inhumación y requisitos. | **1** | 1.1 Solicita servicio de inhumación y requisitos. | Ciudadano(a) | | solicitud | | Requisitos |
| Recibir solicitud e informar requisitos | **2** | 2.1 Recibe solicitud e informa requisitos:  ►Acta de defunción. (copia)  ►Título de propiedad o recibo de compra de la fosa. (copia)  ►Último recibo de pago del mantenimiento de la fosa. (copia)  ►Identificación oficial del propietario. (copia)  ►Ubicaciones expedidas por el sepulturero que va a atender la inhumación. (original)  En el caso de que el titular de la fosa no pueda acudir a la dirección de cementerios, se deberá presentar por parte del interesado:  ►Carta poder firmada por el titular de la fosa. (original)  ►Identificación oficial vigente del titular de la fosa. (copia)  ►Identificación oficial vigente del beneficiario del poder. (copia) | Auxiliar Administrativo(a) | | solicitud | | Requisito |
| Recabar y presentar requisitos. | **3** | 3.1. Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Tipo de servicio |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja requisitos. | Auxiliar Técnico | | Tipo de servicios | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano(a) recabarlos. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | solicitud |
| Elaborar y entregar memorándum. | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, elabora memorándum. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Memorándum |
| 5.2. Da aviso del servicio a sepulturero del cementerio con la finalidad de que identifique el lugar. | Auxiliar Administrativo | | Memorándum | | Identificación de lugar |
| 5.3 Envía a ciudadano(a) a la oficina del Registro Civil que corresponda, para la expedición de boleta de inhumación correspondiente. | Auxiliar Administrativo | | Memorándum | | Boleta de inhumación |
| 5.4 Autoriza, firma y sella boleta para el trámite de inhumación. | Registro Civil | | Memorándum | | Boleta de inhumación |
| .  Presentar memorándum y realizar pago. | **6** | 6.1. Presenta memorándum y realiza el pago de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Memorándum | | Pago por servicio |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial . | **7** | * 1. Recibe pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Pago por servicio | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial. | **8** | 8.1. Presenta comprobante oficial. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Tipo de servicio |
| Elaborar y entregar oficio al sepulturero | **9** | 91. Elabora y entrega oficio al sepulturero. | Auxiliar Técnico | | Comprobante oficial | | Oficio |
| Realizar servicio de inhumación. | **10** | 10.1 Realiza servicio de inhumación de acuerdo a la información proporcionada en el oficio. | Sepulturero | | Oficio | | Servicio de inhumación |
| 10.2 Recibe servicio de inhumación. | Ciudadano(a) | | Servicio de inhumación | | Servicio prestado |
| Registrar y archivar. | **11** | 11.1 Registra y archiva. | Auxiliar Administrativo | | Acuse de recibido | | Archivo |

## 6.5.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | **REGISTRO CIVIL** | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo | Auxiliar técnico | Sepulturero (a) |
| INICIO  Solicita servicio de inhumación y requisitos  Recaba y presenta requisitos  Recibe y presenta memorándum y realiza el pago de conformidad  A  C  D  Presenta comprobante oficial | Recibe solicitud e informa requisitos  Da aviso del servicio a sepulturero del cementerio y canaliza al ciudadano a Registro Civil  Elabora y proporciona memorándum  Notifica a ciudadano cubrir requisitos  NO  ¿Cubre requisitos?  FIN  Registra y archiva | Elabora y entrega oficio al sepulturero  SI  Recibe y coteja requisitos | Recibe aviso  Realiza servicio de inhumación de acuerdo a la información proporcionada en el oficio. | A  A  Autoriza, firma y sella boleta para el trámite de inhumación  B  B | C  D  Recibe pago y expide comprobante oficial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe la documentación en la Dirección de Cementerios y se concluye el trámite en el Registro Civil, aproximadamente 30 minutos. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 08:00 am a 18:00 horas.  Tesorería Municipal 08:30 am a 15:00 horas.  Registro civil 08:30 am a 15:00 horas. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.6 Descripción Narrativa: Exhumación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Exhumación | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerios |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El excavar un cuerpo que se encontraba enterrado se le llama exhumación. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque y el Registro Civil San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| **EXHUMACION:**  **►**Acta(s) de defunción recientes (no más de 6 meses de expedidas) de los cuerpos que desean exhumar, original y copia  ►Título de propiedad (original y copia).  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerios (original y copia).  ►Identificación oficial del propietario (original y copia).  ►Ubicaciones expedidas por el sepulturero que va a atender la exhumación. (original) | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC 05/06 | Exhumación | **1** | Solicitar servicio y requisitos. |
| **2** | Recibir solicitud e informar los requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar y entregar oficio de servicio y orden de pago. |
| **6** | Presentar oficio y orden de pago y realizar pago. |
| **7** | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Elaborar y entregar oficio a sepulturero. |
| **10** | Realizar servicio. |
| **11** | Registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVI**  **CIO:** | Exhumación | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/06 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio y requisitos. | **1** | 1.1 Solicita servicio y requisitos. | Ciudadano(a) | | solicitud | | Notificación |
| Recibir solicitud e informar requisitos | **2** | 2.1.Recibe solicitud e informa requisitos:  **►**Acta(s) de defunción recientes (no más de 6 meses de expedidas) de los cuerpos que desean exhumar, original y copia  ►Título de propiedad (original y copia).  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerios (original y copia).  ►Identificación oficial del propietario (original y copia).  ►Ubicaciones expedidas por el sepulturero que va a atender la exhumación. (original) | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos. | **3** | 3.1. Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos. | | Requisitos. |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja los requisitos. | Auxiliar Técnico | | Requisitos | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano(a) recabarlos. | Auxiliar Técnico | | Solicitud | | Requisitos |
| Elaborar y entregar oficio de servicio y orden de pago. | **5** | 5.1 Elabora y entrega oficio de servicio y orden de pago. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Oficio y orden de pago |
| 5.2 Da aviso al sepulturero para la ubicación de la fosa correspondiente. | Jefe de Área | | Requisitos | | Aviso |
| 5.3 Envía al ciudadano a la oficina del Registro Civil N°. 1, para la expedición de boleta de exhumación, correspondiente. | Auxiliar Administrativo | | Oficio de servicio | | Boleta firma y sello |
| Presentar oficio y orden de pago y realizar pago. | **6** | 6.1 Presenta oficio y orden de pago y realiza pago de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Oficio y orden de pago | | Pago |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial. | **7** | 7.1 Recibe pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Pago | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial. | **8** | 8.1. Presenta comprobante oficial. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | servicio |
| Elaborar y entregar oficio a sepulturero. | **9** | 9.1 Entrega documentación al sepulturero de cementerio al que corresponde su propiedad, para llevar a cabo el servicio solicitado. | Auxiliar Técnico | | Acuse recibido | | Archivo |
| Realizar servicio. | **10** | 10.1 Realiza el servicio de exhumación. | Sepulturero | | Oficio | | Servicio de exhumación |
| Registrar y archivar. | **11** | 11.1 Registra acuse de recibido y archiva. | Auxiliar administrativo | | Acuse | | Archivo |

## 6.6.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRRECCION DE CEMENTERIOS** | | | | **TESORERÍA** | **REGISTRO CÍVIL** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo | Auxiliar técnico | Jefe de área | sepulturero |
| Recaba información  Solicita servicio  Inicio | 1  Envía al ciudadano a la oficina del Registro Civil N°. 1, para la expedición de boleta de exhumación.    Elabora y entrega oficio de servicio y orden de pago.  Si  Cubre requisitos?  Recibe solicitud e informa requisitos | solicita a ciudadano(a) recabarlos.  No  Revisa y coteja documentos | Da aviso al sepulturero para la ubicación de la fosa correspondiente. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 7. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 8. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe la documentación en la Dirección de Cementerios y se concluye el trámite en el Registro Civil, aproximadamente 30 minutos. |
| **Horario:** | Tesorería Municipal 08:30 am a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.7 Descripción Narrativa: Pago de Mantenimiento

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Pago de Mantenimiento | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Cementerio | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Es el pago que se realiza cada año para el servicio público que recibe. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque que sea propietario de fosa, gaveta o nicho en cualquiera de los 9 cementerios del municipio. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio en caso de no ser el primer pago.  ►Identificación oficial del propietario original y copia. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC  05/07 | Pago de Mantenimiento | | | **1** | Notificar a ciudadano(a) sobre pago anual por concepto de mantenimiento. |
| **2** | Informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar y entregar orden de pago por concepto de mantenimiento. |
| **6** | Realizar pago anual. |
| **7** | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Sacar copia de comprobante, registrar pago y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Pago de Mantenimiento | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/07 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Notificar a ciudadano(a) sobre pago anual por concepto de mantenimiento. | **1** | 1.1 Notifica a ciudadano sobre pago anual de mantenimiento. | Auxiliar Administrativo | | Notificación | | Pago anual por mantenimiento |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1Informa requisitos:  ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio en caso de no ser el primer pago.  ►Identificación oficial del propietario. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Requisitos |
| Recaba y presenta requisitos | **3** | 3.1 Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Tipo de servicio |
| Recibe, revisa y coteja requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja requisitos. | Auxiliar Técnico | | Tipo de servicio | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano(a) recabarlos. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Solicitud |
| Elaborar y entregar orden de pago de mantenimiento | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, elabora y entrega orden de pago de mantenimiento con base en la siguiente documentación:  ►Original o copia del recibo oficial de pago de su fosa en propiedad.  ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago (en caso de no ser el primer pago por mantenimiento de cementerio).  ►Identificación oficial del propietario. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Orden de pago |
| Realizar pago anual | **6** | 6.1 Realiza pago anual en Tesorería de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Orden de pago | | Pago por servicio |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial | **7** | 7.1Recibe pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Pago por servicio | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial. | **8** | 8.1 Presenta comprobante oficial. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Pago por servicio |
| Sacar copia de comprobante, registrar pago y archivar | **9** | 9.1 Saca copia de comprobante, registra pago y archiva. | Auxiliar Administrativo | | Copia de comprobante | | Archivo |

## 6.7.1 Flujograma

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | **USUARIO** | **TESORERÍA** |
| Auxiliar Administrativo | Auxiliar Técnico | Ciudadano(a) |
| INICIO  Notifica a ciudadano sobre pago anual de mantenimiento e informa requisitos  Solicita a ciudadano(a) recabarlo  NO  A  Elabora y entrega orden de pago de mantenimiento  Saca copia de comprobante, registra pago y archiva.  FIN | Recibe, revisa y coteja requisitos.  ¿Cumple requisitos?  SI | Recibe y presenta comprobante oficial  Recibe orden de pago y realiza el mismo  A  Recaba y presenta requisitos | Recibe pago y expide comprobante oficial. |

## 6.8 Descripción Narrativa: Reposición de Título de Propiedad

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Reposición de Título de Propiedad | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Dirección de Cementerio | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Este servicio se ofrece al/la ciudadano(a) para que solicite la reposición de título de propiedad por extravío o por deterioro. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque que cuente con un Título de Propiedad. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| ►Título de propiedad original en caso de tenerlo o Recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad.  ►Identificación oficial del propietario. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC 05/08 | Reposición de Título de Propiedad | | | **1** | Solicitar servicio y requisitos. |
| **2** | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar oficio para pago por reposición. |
| **6** | Realizar pago por reposición. |
| **7** | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Elaborar título de propiedad. |
| **10** | Entregar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Reposición de Título de Propiedad | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/08 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio y requisitos. | **1** | 1.1 Solicitar servicio y requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Recibir solicitud e informar requisitos. | **2** | 2.1 Recibe solicitud e informa requisitos:  ►Título de propiedad original o recibo de compra.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad.  ►Identificación oficial del propietario. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Solicitud |
| Recabar y presentar requisitos. | **3** | 3.1 Recaba y presenta requisitos en oficinas de administración de cementerios. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Tipo de servicio |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1Recibe, revisa y coteja requisitos. | Auxiliar Técnico | | Tipo de servicio | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita al ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Solicitud |
| Elaborar y entregar boleta de pago | **5** | 5.1 Elabora y entrega boleta de pago. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Boleta de pago |
| Realizar pago. | **6** | 6.1 Realiza pago en Tesorería de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente. | Ciudadano(a) | | Boleta de pago | | Pago por servicio |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial. | **7** | 7.1 Recibe pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Boleta de pago | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial. | **8** | 8.1. Presenta comprobante oficial ante la Dirección de Cementerios. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Tipo de servicio |
| Elaborar Título de Propiedad. | **9** | 9.1 Elabora título de propiedad. | Técnico Especializado | | Tipo de servicio | | Título de propiedad |
| Entregar y archivar. | **10** | 10.1 Entrega al/la ciudadano(a) y archiva. | Administración de Cementerio | | Título de Propiedad | | Archivo |
| 10.2 Recibe Título de Propiedad | Ciudadano(a) | | Título de propiedad | | Servicio prestado |

## 6.8.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN**  **DE CEMENTERIOS** | | | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo | Auxiliar técnico | Técnico(a) especializado(a) |
| INICIO  Solicitar servicio y requisitos.  Recaba y presenta requisitos en oficinas de administración de cementerios  Recibe boleta de pago y acude a pagar a Tesorería  Recibe y presenta comprobantes  Recibe Título de Propiedad  FIN | Recibe solicitud e informa requisitos  Entrega al/la ciudadano(a) y archiva  Elabora y proporciona boleta de pago  NO  Notifica a ciudadano cubrir requisitos  ¿Cubre requisitos? | SI  Recibe y coteja requisitos | Elabora título de propiedad | Recibe boleta y pago y expide y entrega recibo oficial |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe el trámite, aproximadamente 8 días hábiles. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 08:00 am a 18:00 horas  Tesorería Municipal 08:30 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.9 Descripción Narrativa: trámites de título de propiedad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Tramites de Título de Propiedad. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerio |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Dicho trámite se realiza cuando adquieren la propiedad por primera vez, y nunca lo registraron en la administración, para elaborar el registro y capturarlo en la base de datos. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la Dirección de Cementerios y de forma externa, la Tesorería del gobierno municipal de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Recibo de pago de compra de propiedad.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio. ¿  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad.  ►Identificación oficial del propietario. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC 05/09 | Tramite de Título de Propiedad | **1** | Solicitar servicio y requisitos. |
| **2** | Recibir solicitud e informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos. |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos |
| **5** | Elaborar y entregar oficio y orden de pago. |
| **6** | Realizar pago en Tesorería. |
| **7** | Recibir pago y expedir comprobante oficial. |
| **8** | Presentar comprobante oficial. |
| **9** | Elaborar y entregar Título de Propiedad. |
| **10** | Registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Tramites de Títulos de Propiedad | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/09 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio y requisitos. | **1** | 1.1 Solicita servicio y requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Recibir solicitud e informar los requisitos. | **2** | 2.1.Recibe solicitud e informa requisitos:  ►Recibo de pago de compra de propiedad.  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerio.  ►Ubicaciones actuales firmadas por el encargado del cementerio, donde se encuentre la propiedad.  ►Identificación oficial del propietario. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos | **3** | 3.1 Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Requisitos |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos. | **4** | 4.1 Recibe, revisa y coteja todos los requisitos. | Auxiliar Técnico | | Solicitud | | Requisitos |
| 4.2 Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Requisitos |
| Elaborar y entregar orden de pago por concepto de trámite de título | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, elabora y entrega orden de pago por concepto de trámite de título. | Auxiliar Administrativo | | Requisitos | | Orden de pago |
| Realizar pago en Tesorería | **6** | 6.1 Presenta orden de pago y realiza pago a Tesorería por servicio solicitado. | Ciudadano(a) | | Orden de pago | | Pago |
| Recibir pago y expedir comprobante oficial | **7** | 7.1 Recibe pago y expide comprobante oficial. | Tesorería | | Pago | | Comprobante oficial |
| Presentar comprobante oficial | **8** | 8.1 Presenta comprobante de pago ante la Dirección de Cementerios. | Ciudadano(a) | | Comprobante oficial | | Trámite de Título de Propiedad |
| Elaborar y entregar Título de propiedad | **9** | 9.1 Elabora y entrega título de propiedad. | Técnico Especializado | | Título de Propiedad | | Título de propiedad |
| Registrar y archivar. | **10** | 10.1 Registra información de propietario actualizando base de datos y archiva. | Auxiliar Administrativo | | Título de Propiedad | | Archivo |

## 6.9.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | **TESORERÍA** |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo | Auxiliar técnico | Técnico especializado | Secretaria  (o) |
| INICIO  Solicitar servicio y requisitos  Recaba y presenta requisitos  Recibe boleta de pago y acude a pagar a Tesorería  Recibe y presenta comprobantes  Recibe y presenta comprobantes | Recibe solicitud e informa requisitos  ¿Cubre requisitos?  FIN  Registra información de propietario actualizando base de datos y archiva  Elabora y entrega orden de pago por concepto de trámite de título  Notifica a ciudadano cubrir requisitos  NO | SI  Recibe y coteja requisitos | Elabora y entrega título de propiedad | Recibe boleta y pago y expide recibo oficial |

## 6.10 Descripción Narrativa: Permisos para construcción de fosas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Permiso para construcción de fosas | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Dirección de Cementerio |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Cuando se requiere construir en alguna propiedad se tiene que solicitar permiso en la administración. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, la el área Operativa de esta Dirección de Cementerios. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| ►Título de propiedad (original y copia).  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerios (original y copia).  ►Identificación oficial del propietario (original y copia).  ►Identificación oficial del albañil que realizará los trabajos. (original y copia)  ►Hoja donde explique los trabajos a realizar en la fosa.  ►Depósito para garantizar que no se dañe alguna otra fosa. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DC05/10 | Permiso para construcción de fosas | **1** | Solicitar servicio y requisitos. |
| **2** | Informar requisitos. |
| **3** | Recabar y presentar requisitos |
| **4** | Recibir, revisar y cotejar requisitos. |
| **5** | Elaborar y entregar permiso para construcción de fosas. |
| **6** | Elaborar y entregar la descripción de trabajos a realizarse. |
| **7** | Realizar trabajos de construcción de fosa. |
| **8** | Notificar a ciudadano. |
| **9** | Capturar y Archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Permiso para construcción de fosas | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DC 05/10 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Dirección de Cementerios | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Solicitar servicio y requisitos. | **1** | 1.1 Solicitar servicio y requisitos. | Ciudadano(a) | | Solicitud | | Requisitos |
| Informar requisitos. | **2** | 2.1.Informa requisitos:  ►Título de propiedad (original y copia).  ►Último recibo de pago por concepto de mantenimiento de cementerios (original y copia).  ►Identificación oficial del propietario (original y copia).  ►Identificación oficial del albañil que realizará los trabajos. (original y copia)  ►Hoja donde explique los trabajos a realizar en la fosa.  ►Depósito para garantizar que no se dañe alguna otra fosa. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Requisitos |
| Recabar y presentar requisitos | **3** | 3.3 Recaba y presenta requisitos. | Ciudadano(a) | | Requisitos | | Requisitos |
| Recibir, revisar y cotejar requisitos | **4** | 4.1 Recibir, revisar y cotejar requisitos. | Auxiliar Técnico | | Requisitos | | Requisitos |
| 4.2. Si no cubre requisitos, solicita a ciudadano recabarlos. | Auxiliar Administrativo(a) | | Requisitos | | Requisitos |
| Elaborar y entregar permiso para construcción de fosas | **5** | 5.1 Si cubre requisitos, autoriza la modificación estructural de la fosa solicitada. | Jefe(a) de área | | Requisitos | | Autorización |
| 5.2. Elabora y entrega permiso para construcción de fosas. | Auxiliar Administrativo(a) | | Autorización | | Permiso |
| Elaborar y entregar la descripción de trabajos a realizarse. | **6** | 6.1 Elabora y entrega la descripción de trabajos a realizarse. | Auxiliar Técnico. | | Permiso | | Descripción de trabajos |
| Realizar trabajos de construcción de fosa. | **7** | 7.1 Realiza trabajos de construcción de fosa. | Peón | | Descripción de trabajos | | Trabajo de construcción |
| Notificar al ciudadano. | **8** | 8.1 Notifica a ciudadano al culminar los trabajos. | Auxiliar Administrativo(a) | | Trabajo realizado | | Notificación |
| Capturar y archivar. | **9** | 9.1 Captura y archiva el permiso para futuras aclaraciones y se reintegra el depósito. | Auxiliar Administrativo(a) | | Permiso y Notificación | | Depósito reintegrado. |

## 6.10.1 Flujograma

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS** | | | |
| Ciudadano(a) | Auxiliar administrativo(a) | Auxiliar técnico | Jefe(a) de Área | Peón |
| INICIO  Solicita servicio y requisitos  Recaba y presenta requisitos | Recibe solicitud e informa requisitos  FIN  Captura y archiva.  Notifica a ciudadano(a) al culminar los trabajos  Elabora y entrega permiso para construcción de fosas  Notifica a ciudadano cubrir requisitos  NO  ¿Cubre requisitos? | Elabora y entrega la descripción de trabajos a realizarse  SI  Recibe y coteja requisitos | Autoriza la modificación estructural de la fosa solicitada | Realiza trabajos de construcción de fosa |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Después de que se recibe el trámite, aproximadamente 15 minutos. |
| **Horario:** | Dirección de Cementerios 9:00 am a 15:00 hrs. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7. Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área**  **Responsable** | **Teléfono** |
| **Adquisición de fosas para sepultar cuerpo** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Cambio de propietario por finado.** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Cambio de propietario por cesión de derechos** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Compra de gavetario** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Inhumación** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Exhumación** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Pago de mantenimiento** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Reposición de título de propiedad** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Trámites de título de propiedad.** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Permisos para construcción de fosas** | Encargado de la Jefatura Administrativa | 35-62-70-32 |
| **Director de Cementerios** | C. José Luis Limón García. | 35-62-70-32 |
| **Area Administrativa de Cementerios** | Efrain Cabrera Serrano | 35-62-70-32 |
| **Registro Civil** | Lic. Francisco Morales Zarate | 14-19-63-22 |
| **Tesorería** | Jose Alejandro Ramos Rosas | 31-24-42-14 |

# Glosario

* FOSAS: Propiedades donde se pueden sepultar cadáveres
* SEPULTAR: Colocar el cadáver de una persona o un animal en una sepultura
* SEPULTURERO: Persona que tiene por oficio enterrar a los muertos
* FINADO: Persona muerta.
* CESIÓN DE DERECHOS: es un contrato por medio del cual se transmiten el derecho o los servicios que le corresponde a alguna persona.
* CEDENTE: Que cede su derecho o sus bienes.
* GAVETARIO: Son los espacios destinados para depositar las cenizas de un cadáver
* CREMACIÓN: Acción de quemar el cadáver de una persona para reducirlo a cenizas.
* INHUMACIÓN: Acción de enterrar un cadáver.
* EXHUMACIÓN: Acción de sacar un cadáver de alguna fosa.
* TÍTULO DE PROPIEDAD: Es un escrito que acredita la propiedad de una finca.
* MANTENIMIENTO: Es el pago anual realizado por el servicio público que se presta.
* MEMORANDUM: Documento oficial expedido por la dirección de cementerios para que sea autorizada la inhumación o exhumación.

# Anexos

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Francisco Javier Orozco Gutiérrez  (Cargo) | (Nombre)  Director de Cementerios |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |